UNHCR
The UN Refugee Agency

CRÉER DES BOÎTES À OUTILS NUMÉRIQUES ADAPTÉES AU CONTEXTE RÉGIONAL POUR FAVORISER LA MOBILISATION ET L'ENGAGEMENT DES COMMUNAUTÉS AFFECTÉES PAR LES DÉPLACEMENTS FORCÉS

Une pratique prometteuse concernant l'engagement communautaire en Afrique de l'Ouest et en Afrique centrale

Ce document est destiné à une distribution générale. Tous droits réservés. Les reproductions et traductions sont autorisées, sauf à des fins commerciales, à condition d'indiquer la source.

© Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, février 2022

Photographie de couverture : Tchad. Des étudiants réfugiés enseignent la sensibilisation au COVID-19 dans les communautés urbaines.

Crédit de la photographie : © HCR/ Simplice Kpandji

Titre : Trois boîtes à outils numériques adaptées au contexte régional.

Objectif du programme : favoriser la communication avec les communautés et en leur sein dans le cadre de l'initiative régionale C4C (Connectivité pour la communication communautaire, l'engagement des communautés et les processus consultatifs).

Dates : octobre 2020-mars 2021.

Groupes de population : réfugiés, personnes déplacées, demandeurs d'asile, apatrides, migrants et communautés hôtes.

Partenaires : multiples (dont agences des Nations Unies, organisations non gouvernementales [ONG] internationales, volontaires de la région) et spécifiques à chaque plateforme.

APERÇU DU PROGRAMME

Le Bureau régional du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre (AOC) a créé trois plateformes en ligne : la plateforme d'outils d'engagement communautaire CoronaWestAfrica.info[1], la plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire[2], ainsi que la plateforme de sensibilisation et d'engagement communautaire autour des violences basées sur le genre (VBG)[3]. Leur objectif est de favoriser la communication avec les communautés de la région et en leur sein, que ces communautés soient déplacées de force, migrantes ou hôtes. Ces plateformes se présentent sous la forme de sites Internet simplifiés enrichis de ressources (documentaires, vidéo et audio) faciles à utiliser, intéressantes et totalement adaptées aux contextes locaux dans leur forme et leur contenu. Le HCR et ses partenaires se sont d'ores et déjà approprié ces ressources pour mieux communiquer avec les communautés et renforcer leur redevabilité à leur égard.

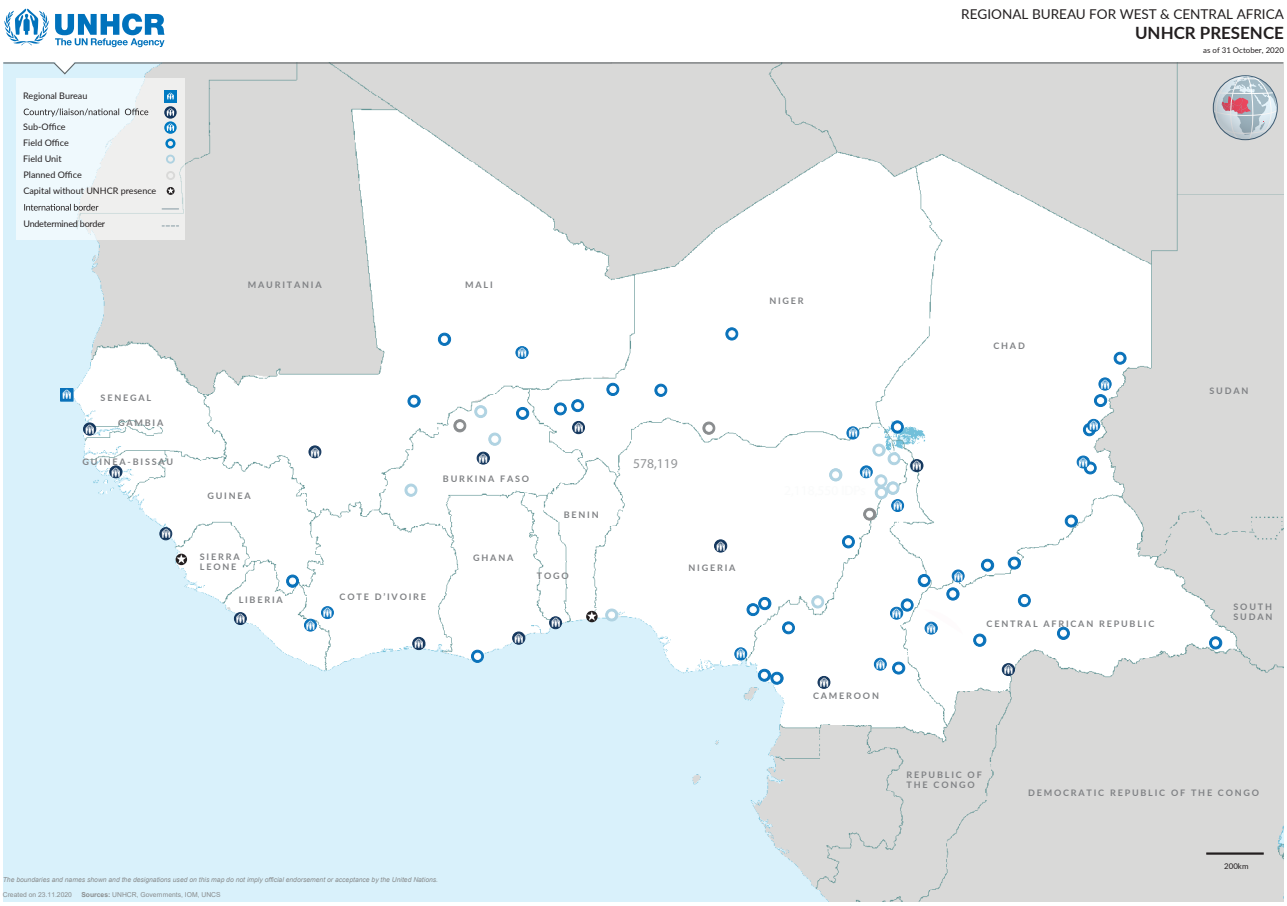
CONTEXTE

La création de ces trois plateformes est née de trois considérations.

1. **Dans la région AOC, l'accès aux personnes relevant du mandat du HCR pose plusieurs difficultés majeures :**

- conflits armés et insécurité ;
- manque d'infrastructures ;
- vastes territoires ;
- mouvements mixtes de populations (migrations et déplacements forcés) par des routes inaccessibles ;
- problèmes de représentativité des leaders et relais communautaires ;
- restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

[1] Voir https://coronawestafrica.info/.
[2] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/.
[3] Voir https://gbv.westafrica.exposed/.



2. La politique du HCR sur l'âge, le genre et la diversité (AGD)[4] fait de la redevabilité envers les populations affectées par les déplacements forcés une priorité. Or, **il n'est pas évident de communiquer et d'échanger efficacement avec les communautés.** La crise de la COVID-19 a ainsi bien mis en lumière :

- **l'absence ou l'insuffisance de contextualisation et d'adaptation de la communication aux publics visés,** et notamment aux profils, aux représentations, aux besoins et aux aspirations de ces publics ;
- **la génération d'un trop-plein d'informations.** Le HCR a produit et diffusé quantité de procédures opérationnelles standard, de lignes directrices, de notes et de manuels sur la COVID-19. Malgré l'utilité indéniable de ces documents, de nombreuses personnes en AOC, au sein du HCR comme parmi les populations affectées, ont été submergées par leur nombre pléthorique. Cette situation montre bien la nécessité de résumer ces informations et de les rendre concrètes et utilisables.

3. Il est **urgent de diversifier les outils de communication des acteurs humanitaires et locaux et d'améliorer leur accessibilité.** Cela a été mis en évidence par une étude[5] du HCR sur la connectivité des personnes relevant de sa compétence et leurs besoins en matière de communication, étude réalisée à la suite du lancement de l'initiative C4C en juillet 2020.

RESSOURCES ET PARTENARIATS

Le Bureau régional du HCR pour l'AOC a **choisi des modalités différentes de partenariat selon les plateformes.**

L'initiative de la plateforme CoronaWestAfrica et sa mise en place ont été portées par plusieurs agences. Le HCR, l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et Médecins Sans Frontières (MSF) ont mené ce projet pendant les six premiers mois, avec le soutien du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF). Ce dernier a ensuite pris le relai, et assure depuis les mises à jour régulières. À présent, la plateforme appartient au Groupe thématique sur la communication de risque et l'engagement communautaire (CREC)[6] dans la lutte contre le coronavirus en AOC, lequel réunit des agences des Nations Unies et des organisations non gouvernementales (ONG) internationales. L'initiative a également pour partenaires l'Union européenne, qui a financé la promotion en ligne de la plateforme, ainsi que de nombreux artistes, dont les œuvres sont utilisées sur la plateforme.

Dans le même élan, le Bureau régional du HCR a lancé les plateformes sur les VBG et sur la mobilisation et l'engagement communautaire dans les contextes de déplacement forcé, puis a fédéré les bonnes volontés d'autres organisations et agences intéressées.

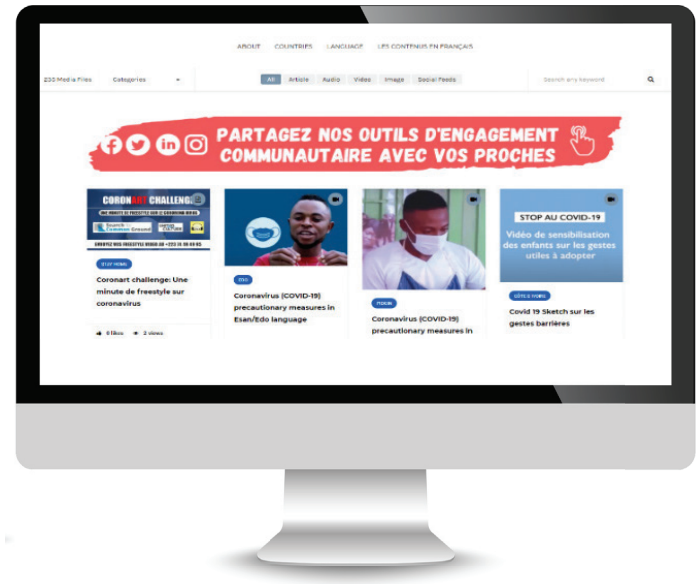
Ces trois plateformes sont désormais consultées et alimentées par le HCR, par d'autres agences telles que le Fonds des Nations Unies pour la population (UNFPA), et par des ONG nationales et internationales.

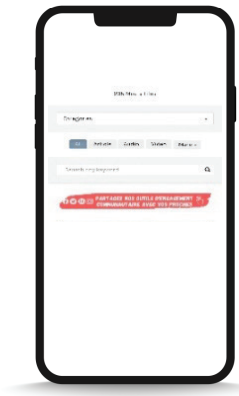
Les trois plateformes en ligne s'inscrivent et évoluent dans un ensemble plus large d'interventions en présentiel et à distance (par voie numérique ou analogique), dans le cadre de l'initiative C4C.

---

[4] Voir https://www.unhcr.org/fr-fr/5f69d9e64.
[5] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/wp-content/uploads/2021/01/UNHCR_2021_V11_WEB.pdf.
[6] Voir https://coronawestafrica.info/general/.

Nigeria. Une organisation dirigée par des réfugiés camerounais apporte une contribution importante à la protection et à la lutte contre le COVID-19. Christine Egbe, réfugiée camerounaise et volontaire du GSI, forme d'autres volontaires du GSI aux mesures de prévention du COVID-19 dans le camp d'Adagom, dans la zone de gouvernement local d'Ogoja, dans l'État de Cross River, au Nigeria.





PROCESSUS ET ACTIVITÉS

1. CORONAWESTAFRICA.INFO

Le Bureau régional du HCR, l'OIM et MSF, avec le soutien de l'UNICEF, ont mis en place la plateforme **CoronaWestAfrica.info**[7] COVID-19 Afrique de l'Ouest et du Centre). Pour que cette bibliothèque numérique soit véritablement utile, ils ont choisi de la présenter sous la forme d'un **site Internet public, gratuit, simplifié et facile d'utilisation, offrant une sélection centralisée et adaptée des meilleurs outils contextualisés d'engagement communautaire en lien avec la COVID-19.**

La plateforme propose des contenus écrits de type articles, mais elle met aussi beaucoup **l'accent sur les ressources audio et vidéo, ainsi que sur les images et visuels.** Les contenus sont **toujours issus d'initiatives communautaires** menées dans des pays de la région.

Elle est disponible en français[8] et en anglais[9], mais aussi dans huit autres langues locales. Ses rubriques principales sont les suivantes :

- une **présentation générale** des organisations et personnes associées au site[10] ainsi que de la communication de risque et de l'engagement communautaire (CREC)[11] ;
- des **ressources spécifiques par pays,** pour 24 pays d'AOC (voir par exemple les ressources relatives à la République Démocratique du Congo[12]), ainsi que des ressources utiles pour tous les pays[13] ;
- des **ressources par langue**[14], avec au total 10 langues disponibles. Le site propose d'ailleurs **divers outils d'engagement communautaire par AGD,** avec notamment des ressources dans les langues des signes locales et des outils pour les enfants ;
- un **cours en ligne gratuit sur la CREC,** en français[15] et en anglais[16].

[7] Voir https://coronawestafrica.info/general/.
[8] Voir https://coronawestafrica.info/general/.
[9] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/english/.
[10] Voir https://coronawestafrica.info/general/.
[11] Voir https://coronawestafrica.info/engagement-communautaire/.
[12] Voir https://coronawestafrica.info/category/countries/drc/.
[13] Voir https://coronawestafrica.info/category/countries/.
[14] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/.
[15] Voir https://coronawestafrica.info/cours-introductif-sur-la-communication-des-risques-et-lengagement-communautaire/.
[16] Voir https://coronawestafrica.info/we-offer-you-this-free-online-course-on-risk-communications-and-community-engagement/.

La plateforme permet aussi de rechercher des contenus sur les divers grands thèmes de la CREC, tels que l'inclusion, les rumeurs et fausses informations, ou encore la musique. Elle cible deux types de publics en vue d'améliorer la sensibilisation communautaire : les professionnels des ONG et des Nations Unies en AOC, ainsi que les membres d'associations locales et mobilisateurs communautaires.

Le processus de création et de promotion de la plateforme a été rapide, peu coûteux et a eu recours à des technologies simples. L'idée est née en mars 2020, lors de la constitution du Groupe de travail régional sur la CREC. Il était alors urgent et crucial de communiquer régulièrement au grand public ce qu'on savait de la COVID-19, ce qu'on ne savait pas, ainsi que les mesures prises. À partir de quelques idées de départ échangées dans le groupe, un sous-groupe de trois ou quatre personnes est parvenu, avec un budget total d'à peine 2 000 dollars US, à créer ce site simple, facile d'utilisation et très axé sur les visuels et les arts.

La plateforme est mise en ligne un mois plus tard, en avril 2020. Elle bénéficie d'une triple publicité : une campagne sur les réseaux sociaux assurée par une jeune entreprise de la région en août 2020, une lettre d'information hebdomadaire réalisée par le Groupe de travail sur la CREC dirigé par l'UNICEF, et la promotion sur Facebook d'événements artistiques et culturels liés à la plateforme, tels que la première exposition numérique[17] du HCR dédiée à des œuvres d'art créées par des réfugiés.

Concernant les aspects techniques, le site a été développé par les équipes du HCR sur WordPress et sur un serveur privé, avec un nom de domaine simplement acheté à Google par un membre de l'équipe informatique de l'OIM. Point déterminant, le site est doté de fonctions de recherche intuitives qui permettent aux internautes de trouver l'outil le mieux adapté à leur contexte et de l'utiliser immédiatement.

La génération des contenus puis leur mise à jour ont également été simples. L'équipe de départ a passé en revue 5 000 outils, et en a sélectionné 350 pour les mettre en ligne. Elle a ensuite mis à jour les contenus deux fois par semaine, en recherchant des ressources pertinentes et en examinant les propositions soumises par les partenaires.

En revanche, **l'investissement le plus conséquent aura été le temps de travail des personnes impliquées.** Tout le projet – site Internet, campagne sur les réseaux sociaux, lettre d'information et formations en ligne – a été réalisé en interne. Les personnels du HCR, de l'OIM, de l'UNICEF et de MSF impliqués y ont consacré beaucoup de temps, d'efforts et de créativité pour le faire aboutir, particulièrement durant les premiers mois de la crise, marqués par le confinement. Par la suite, en août 2020, après le pic de la crise de la COVID-19, trois spécialistes en CREC ont rejoint l'équipe à temps plein et contribuent depuis à maintenir et améliorer la plateforme.

[17] Voir https://www.artsteps.com/view/5f59e3ab58d20f2627a01b9a.

2. PLATEFORME AUTOUR DES VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE (VBG)

Le Bureau régional du HCR pour l'AOC a mis en place une plateforme de sensibilisation, de mobilisation et de formation communautaires autour des **violences basées sur le genre (VBG)**[18] **en Afrique de l'Ouest.** Celle-ci est notamment utilisée lors de la campagne annuelle des 16 jours d'activisme contre les violences basées sur le genre, mais sert aussi tout au long de l'année. Elle est disponible en français et anglais.

Ses rubriques principales sont les suivantes :

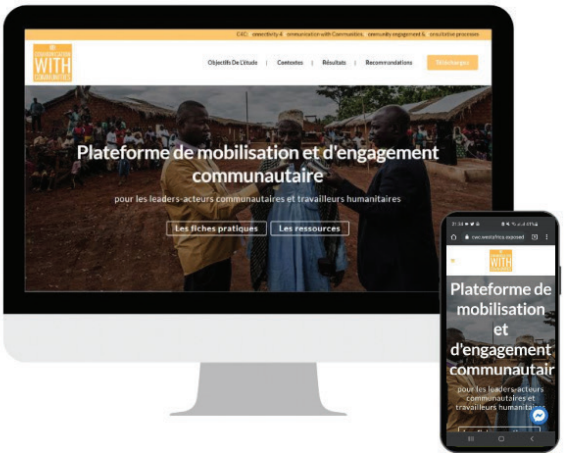
- des témoignages[19] écrits[20] et vidéo[21] de personnes survivantes de VBG relevant du mandat du HCR dans 11 pays d'AOC ;
- des textes et des vidéos de femmes et d'hommes activistes[22] engagés contre les VBG dans huit pays d'AOC et ailleurs dans le monde, ainsi qu'un lien vers la campagne mondiale annuelle[23] de 16 jours d'activisme contre les VBG ;
- des outils[24], sous la forme d'une bibliothèque de ressources de sensibilisation et d'engagement communautaire sur les VBG en AOC. Celle-ci offre non seulement une sélection des normes et outils les plus pertinents des agences internationales d'aide humanitaire, mais aussi des outils sur les VBG et la COVID-19, des vidéos et des ressources pour la campagne mondiale annuelle de 16 jours d'activisme contre les VBG, entre autres.

[18] Voir https://gbv.westafrica.exposed/.
[19] Voir https://gbv.westafrica.exposed/temoignages/.
[20] Voir https://gbv.westafrica.exposed/temoignages/#testiecrit.
[21] Voir https://gbv.westafrica.exposed/temoignages/#testivideos.
[22] Voir https://gbv.westafrica.exposed/activistes/.
[23] Voir https://gbv.westafrica.exposed/activistes/#milicent.
[24] Voir https://gbv.westafrica.exposed/outils/.

La plateforme cwc.westafrica.exposed

Objectifs

- Soutenir les relais/mobilisateurs communautaires et travailleurs humanitaires dans leurs activités de protection ;
- Outiller les acteurs qui s'engagent pour le bien-être des communautés affectées.



3. PLATEFORME DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Le Bureau régional a mis en place la **plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire**[25] pour les relais communautaires et les travailleurs humanitaires auprès des personnes en situation de déplacement forcé.

La plateforme, qui est une bibliothèque numérique, vise deux objectifs principaux :

- **soutenir les activités de protection et d'engagement communautaire** réalisées par les relais et mobilisateurs communautaires et par les travailleurs humanitaires, en facilitant les stratégies de communication bilatérale entre ces acteurs et les communautés ;
- **outiller les acteurs** qui s'engagent pour le bien-être des communautés affectées, grâce à des fiches pratiques, des tutoriels, des outils et des conseils utiles pour communiquer avec les communautés et favoriser leur coopération.

Ses rubriques principales sont les suivantes :

- des fiches pratiques[26] destinées à aider les acteurs ciblés dans leur quotidien (tutoriels, conseils, méthodologie, affiches, supports visuels, et vidéos), par exemple pour organiser une activité ;
- des ressources[27] pour faciliter la communication dans les deux sens et l'engagement inclusif envers les populations affectées (notes, guides, recommandations, rapports sur la redevabilité envers les populations affectées, la protection à base communautaire, la diversité et l'inclusion...). Ces documents abordent :
  - la redevabilité (notamment envers les populations affectées - AAP), la communication avec les communautés et les retours d'informations ;
  - la protection, la mobilisation et la participation communautaire ;
  - l'âge, le genre et la diversité ;
  - la COVID-19 ;
- des contenus multimédias[28] pour informer, sensibiliser et favoriser l'échange et l'engagement actif et inclusif des communautés. Cette rubrique est riche de contenus divers, à fort impact et faciles d'utilisation : vidéos et dessins animés, illustrations et livres, kits, applications numériques, podcasts et jeux de rôle.

[25] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/.
[26] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/outils/.
[27] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/ressources-pratiques/.
[28] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/multimedia/.

Pour que cette plateforme soit véritablement utile, le Bureau régional a choisi de la présenter sous la forme d'un **site Internet simplifié et facile d'utilisation, offrant des outils d'engagement communautaire qui sont :**

- **sélectionnés** – pour leur pertinence thématique et régionale, leur praticité, leur clarté, ainsi que leur concision ;
- **contextualisés** – adaptés aux terrains locaux, grâce à des traductions en français, en anglais et dans les langues locales les plus parlées de la région, à des formats audio, et à des contenus centrés sur les situations, expériences et exemples locaux ;
- **pratiques** – grâce à la sélection d'outils facilement utilisables ;
- **éprouvés** – grâce à l'inclusion d'études et d'évaluations sur la protection.

En lien avec la plateforme sur les VBG, le HCR a produit un **kit complet et déjà testé de ressources en français pour une campagne multisupports sur les VBG[29] et la protection de l'enfance à l'école.** Ce kit se compose de contenus destinés à une campagne de communication et d'engagement communautaires compréhensible et accessible au plus grand nombre. Il a été élaboré et lancé conjointement en décembre 2020 par le Bureau régional et les opérations du HCR au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Mali et au Niger, notamment par les spécialistes de la protection communautaire, des VBG et de l'éducation à ces deux niveaux.

[29] Voir https://www.cwc.westafrica.exposed/medias/campagne-de-communication-gbv/.

Ces illustrations sont le fruit du travail de l'UNHCR avec le dessinateur sénégalais Seydina Issa Sow.

RÉALISATIONS ET RÉSULTATS

Les trois plateformes ont rapidement connu un **fort développement de leurs contenus tout en maintenant la contextualisation.** Ainsi, au 1er octobre 2021, 337 fichiers d'outils ou de médias avaient été mis en ligne sur CoronaWestAfrica. Les contenus y sont pour 57 % en anglais[30], pour 29 % en français[31], et surtout pour 14 % dans d'autres langues parlées localement – arabe[32], espagnol[33], portugais[34], bambara[35], fula[36], hausa[37] et pidgin[38]. Les retours qualitatifs sur les trois plateformes montrent que les personnes relevant du mandat du HCR **apprécient l'identité visuelle simple et l'adaptation locale** des trois plateformes.

Les **indicateurs analytiques quantitatifs sur l'usage en ligne et les publics utilisateurs sont très positifs** pour les trois plateformes[39].

Entre le 1er avril et le 1er octobre 2021, la plateforme CoronaWestAfrica a enregistré plus de 30 000 visites uniques (31 161). Les indicateurs montrent également une réelle navigation sur le site (en moyenne trois pages par visiteur), une **utilisation régulière** (10 660 utilisateurs réguliers) et de nombreux retours (63,94 % des utilisateurs reviennent sur la plateforme). Dans 74 % des cas, les visiteurs accèdent directement sur le site, le nom « CoronaWestAfrica.info » étant facile à retenir ; 21 % arrivent d'un autre site référent, 9 % viennent des réseaux sociaux, et 5 % d'un moteur de recherche en ligne.

En outre, la plateforme **atteint les publics ciblés : des internautes des genres, de tous âges et de tous horizons.** Ainsi, 60 % des visites viennent de la région AOC. 59 % des visites sont effectuées par des femmes et des filles, 41 % par des hommes et des garçons. La majorité des visites viennent de personnes âgées de moins de 44 ans.

La plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire a connu un succès immédiat. Au cours du premier mois suivant sa mise en ligne, sa **page de fiches pratiques a reçu plus de 1 300 visites, sans qu'aucune publicité n'ait encore été faite** – c'est plus que le nombre de visites enregistrées sur la page du siège du HCR. Elle a comptabilisé 2 476 utilisateurs uniques et 15 634 vues sur les six premiers mois. Par la suite, grâce à un partenariat avec Google pour un meilleur référencement des mots-clés depuis la région AOC, le site a franchi en six mois le seuil des 30 000 visiteurs uniques (dont 71 % issus de la région) au 15 décembre 2021. De plus, 39,9 % des utilisateurs reviennent sur la plateforme, avec près de 3 000 utilisateurs réguliers. Une majorité de visiteurs viennent de pays de la région (Sénégal, Mali, Burkina Faso et Cameroun, entre autres). La plupart des utilisateurs découvrent le site par l'intermédiaire de Facebook ou Google.

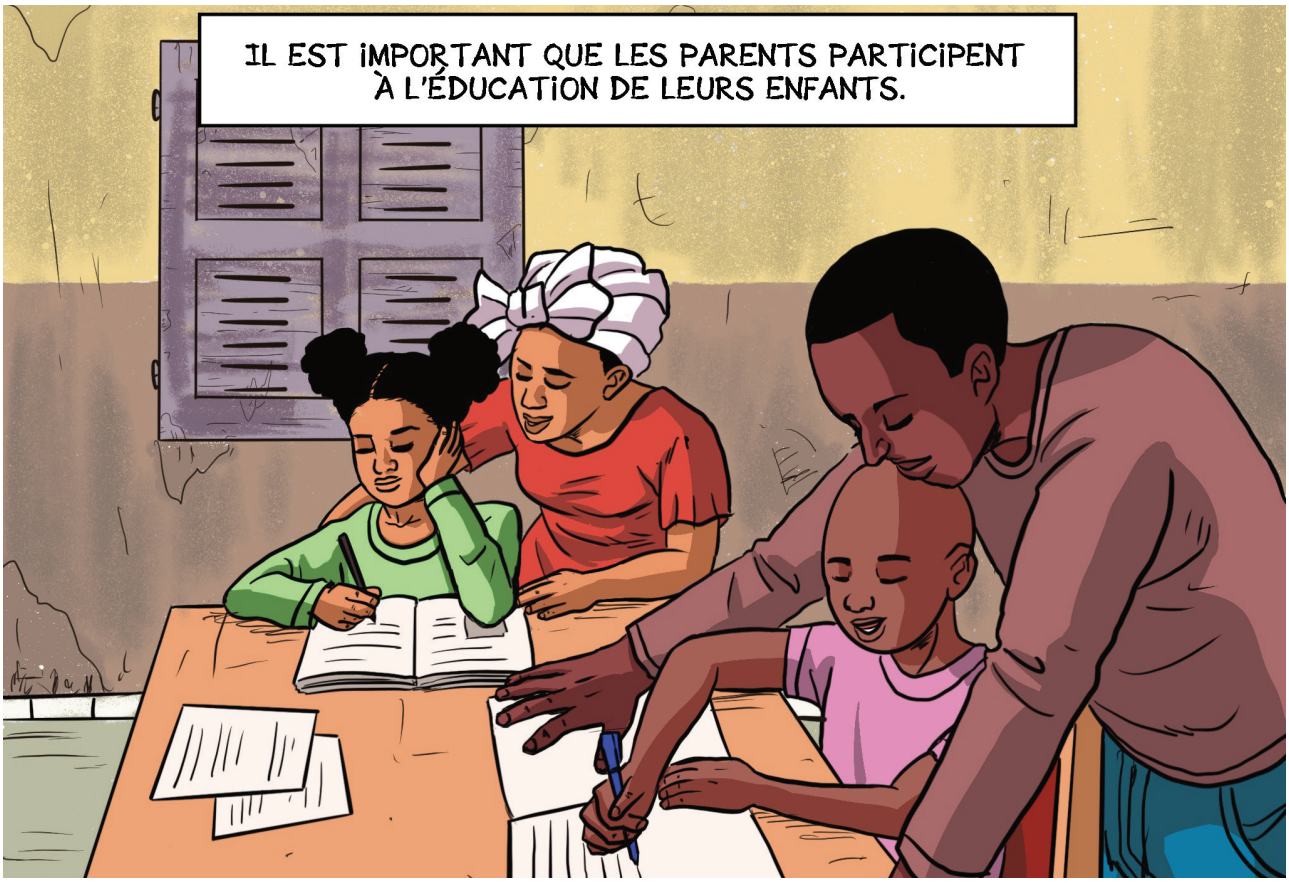
Les retours d'information sur la plateforme autour des VBG montrent que des acteurs locaux ont **déjà utilisé certains contenus pour des mobilisations communautaires, à distance et en personne.** Ainsi, les enregistrements audio disponibles sur le site ont été passés dans des émissions de radio et télévision et utilisés dans des discussions communautaires en face à face. La plateforme a comptabilisé 3 300 utilisateurs uniques et 10 990 pages vues sur les six premiers mois. 22 % des utilisateurs reviennent sur la plateforme. Les visiteurs viennent majoritairement des États-Unis, du Sénégal, du Cameroun, du Mali et du Burkina Faso. Ils découvrent le site principalement par l'intermédiaire de Facebook ou de manière organique sur Google.

[30] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/english/.
[31] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/french/.
[32] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/arabic/.
[33] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/spanish/.
[34] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/portuguese/.
[35] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/bambara/.
[36] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/fula/.
[37] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/hausa/.
[38] Voir https://coronawestafrica.info/category/language/pidgin/.
[39] Pour les indicateurs suivants, sauf indication contraire, les chiffres portent sur la période comprise entre le lancement respectif de chaque plateforme et le mois d'octobre 2021.

LEÇONS

FACTEURS FAVORABLES

- Le succès de ces plateformes repose sur la combinaison de trois qualités : **leur praticité, leur pragmatisme et leur alignement sur les principes** fondamentaux du HCR, notamment ceux sur l'AGD.
- **La créativité, la rapidité et la prise de décisions audacieuses (et néanmoins responsables)** sont essentielles, tant dans le montage et la mise en œuvre des plateformes que dans la conception et le choix des contenus, sur le fond comme sur la forme. Sur certains aspects, il peut s'avérer difficile d'obtenir rapidement toutes les garanties ou informations nécessaires. Cela ne doit pas paralyser le projet. Au contraire, il convient de tester des hypothèses et des pistes, de façon responsable et scientifique, en choisissant d'avancer progressivement, d'être à l'écoute et de procéder à des ajustements en cours de route.
- Il faut **constamment travailler *avec* les communautés, pas seulement *pour* elles : l'écoute est cruciale**. L'implication **des petites organisations communautaires et des voix et talents locaux** doit notamment être le point de départ des plateformes, puis devenir leur centre de gravité. Les initiateurs de ces plateformes doivent bâtir avec ces acteurs des partenariats solides et multidimensionnels.
- **La création de contenus simples, concis et intéressants nécessite un intense travail de simplification et de production ou de sélection des contenus (notamment visuels et artistiques)** pour assurer leur pertinence, leur attractivité et leur utilité pour les acteurs de terrain. Cela exige du temps et du savoir-faire.
- Les généralistes qui dirigent des projets de plateformes n'ont **pas besoin de devenir des spécialistes des technologies** de l'information et de la communication. Il leur suffit de connaître les fondamentaux, puis d'apprendre en autodidacte et avec des instructeurs.



Ces illustrations sont le fruit du travail de l'UNHCR avec le dessinateur sénégalais Seydina Issa Sow.

Nigeria. Une organisation de réfugiés camerounais protège la communauté contre le COVID-19. Réfugié camerounais, Rene Fombelle (au centre), 32 ans, se tient avec d'autres volontaires de l'Initiative Great Step devant un bâtiment du camp de réfugiés d'Adagom, dans la zone de gouvernement local d'Ogoja, dans l'État de Cross River, au Nigeria.

- **L'utilisation de projets pilotes et le suivi des projets** permettent de tester des idées et des éléments afin de les calibrer.
- Pour les collaborations avec d'autres agences internationales, les partenariats pragmatiques axés sur les principes sont la clé de la réussite. **Les différents partenaires ont ainsi noué des collaborations authentiques et fondées sur des valeurs d'égalité, de confiance, de complémentarité, de réciprocité, de transparence, d'attention aux résultats et d'humilité**. Cela s'est notamment traduit par le choix de ne pas mettre en avant de logos organisationnels sur les plateformes, soit en n'affichant aucun logo, soit en les intégrant discrètement en bas de page. Ce climat positif est notable dans un contexte trop souvent clivé par la concurrence entre agences.
- **Le numérique n'est qu'un moyen (certes utile quand il est bien conçu) ; il ne remplace pas les contacts en personne et ne résout pas tout**. Une étude de suivi sur CoronaWestAfrica a ainsi montré que la combinaison du numérique et de l'analogique avait joué un rôle essentiel dans les retours positifs (92 % des retours) sur les messages concernant la COVID-19. Pour avoir des retombées positives, le numérique doit donc s'inscrire dans une logique :
  - multisupports et pluriannuelle ;
  - assurant une appropriation par les États ; et
  - qui procède aux adaptations linguistiques et culturelles nécessaires (par exemple dans les visuels, ainsi que dans le choix des objets ou personnes auxquels les publics sont censés pouvoir s'identifier).

FACTEURS LIMITANTS

- **Un processus véritablement intersectoriel et interfonctionnel plaçant les populations affectées aux commandes pose inévitablement de nombreuses difficultés.** Réussir nécessite du temps, une analyse fine des contextes, de l'expertise, du recul sur sa propre organisation et de l'humilité. Ces difficultés n'appellent pas pour autant l'abandon de ces approches, mais elles doivent être anticipées et résolues grâce à des dispositifs multifonctionnels et multidisciplinaires, ainsi qu'à de solides partenariats.

- **Pour assurer un suivi et une évaluation efficaces dans le contexte de la pandémie de COVID-19, l'utilisation d'outils numériques est intéressante, mais présente des limites.** Certaines activités restent incontournables (notamment les entretiens avec les personnes clés, les réunions et les enquêtes auprès des ménages). Lors de tels échanges, l'utilisation d'outils numériques nécessite dans tous les cas des équipements de protection et des mesures de distanciation physique. De plus, ces outils ne sont pas une panacée dans les contextes d'insécurité ou de volatilité. Ainsi, en zone de conflit, améliorer la connectivité des sites de personnes déplacées de force peut en faire la cible de belligérants en quête de technologies modernes, et donc présenter des risques pour les personnes concernées.

- Il faut **générer davantage de connaissances et de données désagrégées par AGD sur l'accès des personnes déplacées de force aux technologies mobiles et au numérique, sur les usages qu'elles en font et sur les obstacles rencontrés.** Les objectifs sont les suivants :

  - prendre en compte les inégalités en matière d'AGD et éviter que le tournant numérique de l'assistance humanitaire ne renforce ces inégalités ;

  - maximiser les retombées positives et saisir les occasions, notamment en ne sous-estimant pas les diffusions informelles et indirectes. Par exemple, même si seule une petite minorité des personnes en AOC possèdent un smartphone, elles partagent entre elles et avec leur entourage des informations, de la musique et d'autres contenus ;

  - en effet, pour que le numérique soit efficace dans les dispositifs d'aide humanitaire numérique, il faut que l'écosystème numérique (services et infrastructures) concerné ait atteint une certaine maturité, ce qui implique entre autres :

    - une large diffusion de documents d'identité conformes aux critères nationaux pour s'enregistrer afin d'obtenir une carte SIM et d'accéder à des services financiers mobiles ;

    - la robustesse des réseaux technologiques assurant la connectivité ;

    - des niveaux élevés d'alphabétisation et de maîtrise du numérique.

Mali. Les radios solaires permettent de poursuivre l'enseignement malgré les restrictions du COVID-19. Une jeune Malienne déplacée à l'école de Sarema écoute les cours sur sa radio à énergie solaire, donnée par le HCR pour faciliter l'apprentissage à distance.

CONSEILS POUR REPRODUIRE LA PRATIQUE OU L'UTILISER À PLUS GRANDE ÉCHELLE

CONSEILS SUR LA CONCEPTION GÉNÉRALE

- Les enjeux **de communication doivent être appréhendés non seulement comme des questions de *communication*, mais aussi comme des questions de *protection*.** Cela concerne notamment les enjeux de langue, d'alphabétisation, d'accès aux médias et aux technologies mobiles, ainsi que les barrières à l'accès au numérique.
- Il faut **envisager et adapter *tous* les aspects des plateformes au regard :**
  - **des différences d'environnement** (notamment environnements urbains, difficiles d'accès, ou reculés) ;
  - **des enjeux de droit et d'accès ;**
  - **des risques sécuritaires.**
- Toute communication numérique doit se faire **en lien avec les canaux de communication analogiques et avec les efforts de protection.**
- Les plateformes doivent **répondre aux besoins de groupes d'AGD spécifiques, en s'adaptant au contexte.**
- Pour **communiquer efficacement avec les communautés,** il convient de combiner les principes suivants :
- **utiliser un langage clair et simple et adopter de multiples canaux** de communication (y compris les réseaux sociaux) pour atteindre différents groupes ;
  - **présenter ses messages en faisant preuve de réactivité, d'empathie, de transparence et de cohérence, dans les langues locales, par des canaux de communication qui jouissent déjà de la confiance de la population,** en sollicitant les réseaux et les influenceurs communautaires incontournables et en renforçant les capacités des entités locales. Cette démarche est indispensable pour inspirer confiance et établir une certaine autorité ;
  - **intégrer la santé mentale et le soutien psychosocial,** en s'appuyant notamment sur les arts, habitudes et imaginaires locaux. En pratique, reconnaître et normaliser les sentiments de confusion, d'inquiétude et de stress lors des échanges, que ce soit avec les personnes relevant du mandat du HCR ou avec les collègues, équipes des partenaires et autres parties prenantes ;
  - **conduire les activités en employant des approches participatives** façonnées par les retours des communautés et optimisées pour détecter les inquiétudes, les rumeurs et la désinformation et pour y répondre.

Niger. Un artiste hip-hop nigérien, Danny Lee, mobilise la campagne de prévention du COVID-19. Le collectif « Raised Fists » enregistre un clip pour la chanson « Protect Your Life ».

CONSEILS SUR L'ORGANISATION ET LE PROCESSUS

- **Les communautés desservies doivent activement prendre part à l'ensemble du processus,** car elles connaissent beaucoup mieux leur environnement et leurs besoins que les acteurs humanitaires internationaux.
- La mise en place de plateformes contextualisées doit **s'envisager comme un apprentissage collectif pour toutes les parties prenantes, internes comme externes au HCR.** Ce type d'initiative prend du temps, mais en vaut la peine.
  - Les parties prenantes doivent être capables de s'écouter les unes les autres, de tenir compte de leur expertise respective et d'être à l'écoute des personnes bénéficiaires.
  - En particulier, on observe d'importantes différences de perspectives, de codes, de cultures de travail, de langage et de représentations sociales entre les personnes travaillant respectivement sur les droits humains et la protection, la communication et la technologie.
- **Les Bureaux régionaux sont bien placés pour jouer les intermédiaires et les « traducteurs » entre le terrain et le siège,** qui crée des contenus intéressants, mais parfois trop longs ou dans des langues qui ne sont pas pertinentes localement.

CONSEILS SUR LES PARTENARIATS INTER-AGENCES

- **Pour déterminer les modalités de coopération éventuelle avec d'autres agences, il faut adopter un pragmatisme axé sur les principes, en choisissant au cas par cas.** Il convient de décider, selon le contexte, s'il est préférable que le HCR développe d'abord seul une plateforme, en invitant ensuite d'autres partenaires à le rejoindre, qu'il mette en place d'emblée une collaboration formelle inter-agences, ou encore qu'il adopte une approche hybride de collaboration informelle. Ce choix requiert une analyse des capacités et des dispositions des autres agences, sur le sujet en question et dans la région concernée. Comme le montre l'expérience en AOC, il est possible et même indispensable de viser l'efficacité de la mise en œuvre et de décider en conséquence des meilleures modalités de collaboration entre organisations. Toute collaboration doit garantir :
  - des **coûts faibles ;**
  - des **technologies simples et durables** (« *low tech* » et non « *high tech* ») ;
  - des **délais raisonnablement courts** (en semaines ou en mois, pas en années) ;
  - des **processus multipartenaires qui soient ouverts, inclusifs, collaboratifs et interactifs** (sans qu'il s'agisse nécessairement de collaborations inter-agences formelles).
- Quand les circonstances l'exigent, le HCR doit donc **prendre la responsabilité d'engager des initiatives seul avec les acteurs locaux de la protection,** sans établir immédiatement de partenariats inter-agences.
- À l'inverse, le HCR doit **accepter d'utiliser les ressources d'autres agences lorsque celles-ci sont plus pertinentes.**

PROCHAINES ÉTAPES

Le Bureau régional étudie **plusieurs pistes de partenariats** afin de permettre aux trois plateformes, et plus largement à l'initiative C4C, d'atteindre l'ampleur et l'échelle nécessaires. L'une de ces pistes concerne des partenariats avec des entreprises de services téléphoniques et numériques, afin de faciliter l'accès du HCR aux personnes relevant de sa compétence par le biais d'applications mobiles de *chatbot* (robots de conversation en ligne), de SMS, de messages vocaux et de connectivité. D'autres pistes concernent des partenariats avec des associations de traducteurs et traductrices bénévoles, des leaders communautaires, d'autres agences du système des Nations Unies ou encore les gouvernements des pays concernés.

L'**étude de référence** sur la connectivité, les usages et les besoins en matière de communication des différents groupes et catégories de populations affectées a été élargie au Burkina Faso en août 2021. Les résultats de cette étude seront connus en mars 2022.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Les trois plateformes en ligne sont les suivantes :

- CoronaWestAfrica.info – COVID-19 West and Central Africa – Outils d'engagement communautaire : https://coronawestafrica.info/
- Plateforme de mobilisation et d'engagement communautaire pour les relais communautaires et les travailleurs humanitaires auprès des personnes en situation de déplacement forcé : https://www.cwc.westafrica.exposed/
- Plateforme de sensibilisation et d'engagement communautaire autour des violences basées sur le genre (VBG) : https://gbv.westafrica.exposed/

Étude – *Accès au numérique, besoins en communication et pratiques communautaires. Comment l'inclusion digitale peut améliorer la protection des personnes réfugiées, déplacées internes et apatrides en Afrique de l'Ouest* : https://www.cwc.westafrica.exposed/wp-content/uploads/2021/01/UNHCR_2021_V11_WEB.pdf

Au sujet des pratiques prometteuses de façon plus générale :

Pour savoir comment et pourquoi catégoriser une pratique opérationnelle comme pratique prometteuse, pratique émergente ou cas d'étude, veuillez-vous référer au tableau de différenciation[40] de deux pages extrait du document de méthodologie et de présentation générale[41] sur le recueil des pratiques et cas d'études.

N'hésitez pas à soumettre de nouveaux cas d'études et de nouvelles pratiques par le biais de ce formulaire en ligne[42].

[40] Ressource interne ; voir https://bit.ly/3JAcfgW.
[41] Ressource interne ; voir https://bit.ly/3v0nrj0.
[42] Ressource interne ; voir https://bit.ly/33vR54h.

Pour plus d'information, veuillez contacter :
Division de la protection internationale
Unité pour la protection communautaire
hqts00@unhcr.org

Bureau régional pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre

SENRBCBP@unhcr.org
briard@unhcr.org

UNHCR
The UN Refugee Agency