

**Responsabilité  
et engagement  
communautaire (CEA)  
pour l'assistance en espèces  
et en coupons (CVA) durant  
la crise de la COVID-19**



## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



La CVA peut être un mode d'assistance responsabilisant, car il peut aider à mettre le pouvoir de décision entre les mains des communautés, afin qu'elles puissent se rétablir en toute dignité après une crise. Cela n'est possible que si nous garantissons la participation et l'implication des communautés tout au long du cycle du programme. Cette fiche d'informations établit une liste de démarches pratiques que vous pouvez entreprendre avant, pendant et après un programme CVA pour mieux intégrer les principes de l'CEA. Cette liste se trouve en première et deuxième page, et est suivie de conseils supplémentaires aux pages suivantes.

### Préparation et conception

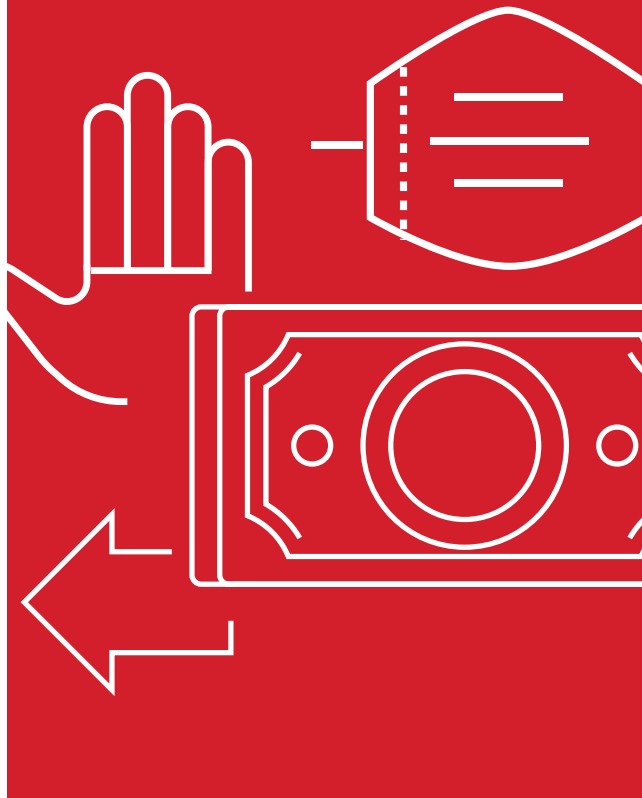
Au cours de l'étude de faisabilité ou de l'étude rapide du marché, interrogez les représentants de la communauté de leurs besoins, intentions et préférences en matière d'aide en espèces ou en nature. Si l'aide en espèces est la voie privilégiée, demandez comment ils aimeraient recevoir l'argent (par exemple, transfert d'argent mobile, carte prépayée ou argent liquide).

**+** La boîte à outils sur les transferts monétaires en cas d'urgence (CiE) offre une variété d'outils utiles qui peuvent vous aider dans cette démarche, disponibles ici : [Modèle de questions sur l'aide en espèces à l'échelle communautaire M2211](#), [Modèle de questions sur l'aide monétaire à l'échelle familiale M2212](#), et [modèle d'usage et d'accès communautaires aux services financiers M2222](#)

### Dispositions COVID-19

- Déterminez s'il existe des données secondaires disponibles pour éclairer votre étude de faisabilité plutôt que de recueillir des données primaires.
- Évaluez si le recueil de données à distance est possible, par exemple par le biais d'appels téléphoniques auprès d'informateurs-clés.
- Vérifiez (auprès des représentants de la communauté et en visitant les marchés si possible) si les marchés sont ouverts et fonctionnels.
- Recherchez en particulier s'il existe des groupes vulnérables qui pourraient avoir du mal à accéder à un marché (tels que les personnes âgées ou les personnes souffrant de problèmes de santé sous-jacents qui peuvent être plus vulnérables à la COVID-19).
- **+** [Outil de la boîte à outils CiE : Accès communautaire aux marchés - M2221](#) peut être utilisé pour référence.

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



### Préparation et conception

Demandez s'il existe déjà des comités communautaires que vous pouvez contacter pour présenter la Croix-Rouge, nos principes fondamentaux et le but du programme CVA. Assurez-vous de contacter les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les autres représentants des groupes vulnérables. En l'absence de comité existant, envisagez d'en créer un. Soyez clair sur le rôle du comité avant, pendant et après le programme CVA.

**+** **(1)** Consultez la liste des questions à poser lorsque vous rencontrez des représentants de la communauté et utilisez l'**outil 12** de la boîte à outils CEA pour un modèle de mandat pour un comité communautaire

Cibler des groupes spécifiques peut provoquer des tensions. Discutez des critères de sélection proposés avec le comité communautaire et demandez-leur s'ils sont d'accord, quelles difficultés cela pourrait causer et comment elles pourraient être abordées.

Une fois les critères de sélection convenus avec le comité communautaire, faites circuler ces informations à l'ensemble de la communauté par le biais de canaux de communication fiables comme la réunion communautaire, la radio, le porte-à-porte, les réseaux sociaux, l'appel téléphonique ou SMS.

**+** Utilisez la « **hotline in a box** » pour évaluer, configurer et gérer différents canaux de communication.

Préférez des références provenant de sources fiables qui peuvent être vérifiées pour réduire les erreurs d'exclusion comme par exemple : les services sociaux gouvernementaux et les autorités locales, les volontaires, les représentants religieux ou communautaires et les groupes de société civile.

### Dispositions COVID-19

- Enquêtez sur les restrictions des autorités de santé publique concernant les réunions.
- Les réunions communautaires doivent se dérouler dans le respect des lignes directrices de distanciation sociale. Dans l'impossible, vous pouvez peut-être appeler les membres du comité communautaire ou demander à un responsable communautaire de confiance de partager les informations.
- Il est possible que les informateurs-clés ne puissent fournir leur feedback sur les critères que par téléphone. Cela garantit toutefois un élément participatif à la communauté ciblée en matière de critères de sélection à l'aide et ces retours doivent être documentés.
- Les moyens de communication impliquant de grands rassemblements, tels que les grandes réunions communautaires, les cinémas mobile ou annonces publiques par mégaphone où les gens sont côte à côte, doivent être évités pendant la crise de la COVID-19.
- Les restrictions de déplacement pendant la pandémie de COVID-19, peuvent rendre l'évaluation et la vérification plus difficiles et la fiabilité de ces sources plus importantes - d'où un besoin plus pressant de triangulation. Pour les données recueillies auprès de destinataires potentiels pour être partagées avec des tiers, assurez-vous d'en obtenir le consentement en expliquant exactement quelles informations seront communiquées et pourquoi.

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



### Préparation et conception

Discutez avec des groupes vulnérables tels que les personnes âgées, les femmes enceintes, celles qui allaitent ou les personnes handicapées pour savoir si elles se heurteraient à des obstacles pour accéder à une aide monétaire ou à l'utilisation de la technologie numérique pour l'enregistrement (comme l'auto-inscription). Discutez des solutions possibles aux problèmes identifiés.

Le cas échéant, envisagez de partager la liste des bénéficiaires monétaires avec le comité communautaire pour vérification. Vous pouvez également l'afficher publiquement dans des lieux sûrs et faciles d'accès.

Renseignez-vous sur les préférences des gens pour poser des questions ou fournir un feedback à la Croix-Rouge. Utilisez ces préférences pour mettre en place un mécanisme de réclamation et de feedback qui devrait fonctionner tout au long du programme CVA. Si un mécanisme de plainte existe déjà au sein de la SN ou de la réponse humanitaire au sens large, assurez-vous de le signaler clairement à la communauté.

**+** Utilisez le **kit de démarrage feedback** pour mettre en place et gérer un mécanisme de feedback et de plaintes.

Formez ou informez les volontaires sur l'implication communautaire de base et la protection élémentaire, le genre et l'inclusion.

**+** **(2)** Voir la liste des sujets de formation.

### Dispositions COVID-19

- De nombreuses SN sont passées des interactions en personne à la technologie numérique pour minimiser le risque de contagion, mais cela engendre le risque d'exclure ceux qui n'ont pas l'accès à cette technologie. Certaines SN ont surmonté ce problème en mobilisant des volontaires communautaires ou du personnel de la branche, peut-être déjà présents dans la zone-cible, pour aider spécifiquement certains groupes à risque d'exclusion.

- À cause de la COVID-19, certaines SN entreprennent des visites physiques (avec distanciation sociale) dans le cadre de vérifications d'échantillon de ménages. Cependant, beaucoup sont vérifiés par appels téléphoniques. Le personnel et les volontaires formés posent des questions spécifiques visant à contrôler les critères d'éligibilité afin d'éviter les erreurs de sélection.

- Envisagez le recours à des canaux de communication à distance pour recevoir plaintes et feedback, tels que des numéros verts, SMS, réseaux sociaux ou émissions radio interactives.

**+** Reportez-vous au **Guide des Sociétés nationales sur la communication sûre et à distance des risques et l'implication communautaire dans le cadre de la COVID-19**.

- Envisagez également de dispenser une formation sur la communication des risques et l'implication communautaire, à distance ou en respectant la distanciation sociale.

**+** Les supports de formation sont accessibles sur la plateforme pour RIC :  
<https://communityengagementhub.org/resource/1-day-rapid-training-on-rcce-for-COVID-19/>

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



### Préparation et conception

Fournissez un questionnaire aux volontaires à utiliser auprès des communautés pour les aider à communiquer des informations cohérentes.

**+** (3) Voir les questions pour une Q&R

### Dispositions COVID-19

- Il est probable que les membres de la communauté poseront des questions qui n'entrent pas dans le cadre du programme CVA, y compris sur la COVID-19. La feuille de questions/réponses doit également comporter des réponses à ces questions. Reportez-vous autant que possible aux directives du Ministère de la Santé et de l'OMS.

### Mise en œuvre

Avant que l'argent ne soit distribué, laissez le temps aux volontaires d'expliquer aux bénéficiaires comment fonctionne le processus de distribution, pourquoi ils ont été sélectionnés, le montant qu'ils recevront et pendant combien de temps, ainsi que comment et quand ils peuvent accéder à l'aide en espèces.

**+** (4) Voir la liste des informations-clés à communiquer.

Prenez le temps d'expliquer les critères de sélection à ceux qui n'ont pas été sélectionnés : ce sont eux qui pourraient perturber votre programme ou diffuser des informations erronées ou des rumeurs sur la Croix-Rouge.

Ayez recours à des canaux de communication fiables et de prédilection pour communiquer des informations-clés avec la communauté avant et pendant la distribution.

**+** (4) Voir la liste des informations-clés à communiquer.

### Dispositions COVID-19

- Dans la mesure du possible, ayez recours à des moyens à distance ou ceux qui respectent la distanciation sociale et évitent les rassemblements de masse.

- Dans la mesure du possible, ayez recours à des moyens à distance ou ceux qui respectent la distanciation sociale et évitent les rassemblements de masse.

- La distribution de dépliants ou d'affiches avec des images, les émissions radio, les réseaux sociaux ou des messages SMS pourrait être des canaux utiles pour communiquer des informations-clés.
- Travaillez avec les collègues de la communication des risques et de l'implication communautaire/ RIC à l'identification des canaux les mieux adaptés et utilisez les résultats de l'enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques, s'ils sont disponibles, sur les canaux d'informations les plus utilisés et les plus fiables

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



### Mise en œuvre

Impliquez le comité communautaire dans le processus d'inscription car il peut aider à vérifier les ménages.

Lors de l'inscription, les données désagrégées doivent être recueillies (sexe, âge, handicap).

Communiquez largement au sein de la communauté que l'aide est gratuite afin de minimiser le risque d'exploitation, de violence sexuelle et de corruption. Voir ci-dessous une liste de méthodes

**+** **(5)** Voir la liste de méthodes

Si vous utilisez un site de distribution physique, veillez à l'abondance de la signalétique, en images et en langue locale. Servez d'abord les groupes vulnérables : les femmes enceintes, les personnes âgées, et les personnes handicapées. Il devrait y avoir un bureau d'informations avec un processus clair sur la façon de traiter les différentes questions, plaintes et feedbacks.

**+** **(6-8)** Voir la liste de signes que vous devriez avoir et les conseils sur la mise en place d'un bureau d'informations.

### Dispositions COVID-19

- Évitez les grandes opérations d'inscription où les gens se rassemblent, préférez des actions plus modestes et faites les vérifications d'usage au porte-à-porte (avec distanciation sociale et autres mesures de protection, le cas échéant) ou par téléphone.

- Dans la mesure du possible, ayez recours à des moyens à distance ou des moyens qui respectent la distanciation sociale et évitent les rassemblements de masse.

- La distribution de dépliants ou d'affiches avec des images, les émissions radio, les réseaux sociaux ou des messages SMS sont utiles pour communiquer des informations-clés.

- Coordonnez avec les collègues de la communication des risques et de l'implication communautaire / CEA les canaux les mieux adaptés et utilisez les résultats de l'enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques, résultats sur les canaux, si disponibles. d'informations les plus utilisés et les plus fiables

- Évitez si possible les sites de distribution physiques (espèces sous enveloppe) et utilisez plutôt les transferts d'argent mobile ou les cartes prépayées (livrées en porte à porte, par la poste, via des banques) si ces options sont réalisables et approuvées par la communauté.

**+** Pour de plus amples renseignements sur la manière d'organiser la distribution monétaire en minimisant les risques de contamination, reportez-vous aux documents suivants :

**Fiche conseils du centre monétaire : Aide en espèces et coupons (CVA) sur tout le cycle du projet** (section 5)

**Centre de moyens d'existence -**

**Covid 19 – Distribution**

**Conseils CICR - Aide en espèces et coupons (AEC)**

**et COVID-19** (section 1.2)

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



### Mise en œuvre

Maintenez à jour une liste avec les coordonnées des agences de lutte contre les VSBG, de protection de l'enfance, de soutien juridique et psychosocial à recommander aux survivants de la VSS ou aux enfants qui vous révèlent un incident de violence.

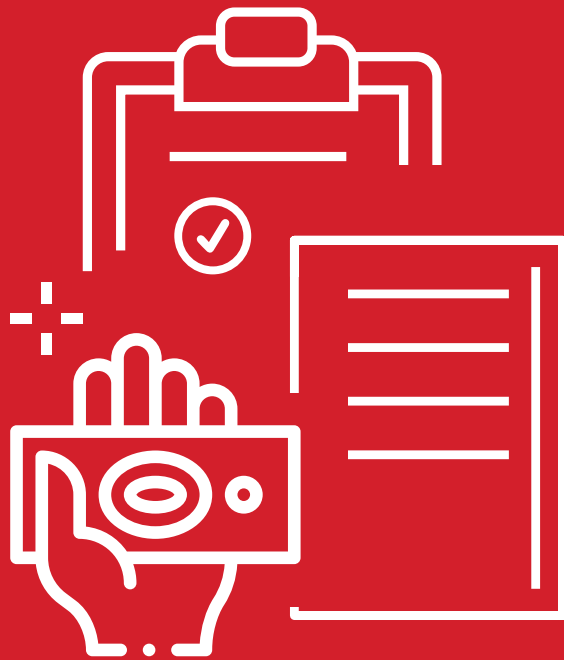
### Dispositions COVID-19

(Suite de la page précédente)

- Sur les sites de distribution physiques, assurez-vous que les gens restent à 2 m de distance en file d'attente, que des stations de désinfection des mains sont installées autour du site et que le personnel et les volontaires ont accès aux masques. Dans certaines situations où les bénéficiaires sont invités à signer un accusé de réception, la SN a fait cadeau du stylo. Évitez les situations où plusieurs destinataires touchent la même surface, la même feuille, le même écran tactile ou le même stylo, à moins que le lavage des mains ne soit surveillé avant et après.
- Les bénéficiaires vulnérables à la COVID-19 (personnes âgées ou souffrant de problèmes de santé sous-jacents) devraient avoir la possibilité de désigner un mandataire pour recueillir l'argent à leur place. Cela doit être étroitement surveillé par la Société nationale pour éviter la corruption ou la fraude.
- Partagez les messages clés de communication des risques et d'engagement communautaire pendant les distributions, en particulier sur les pratiques de santé et d'assainissement sûres. Voir ci-dessous une liste des messages clés de communication sur les risques et d'implication communautaire à partager.

**+** Voir ci-dessous la liste des messages-clés à partager en matière de communication sur les risques et d'implication communautaire.

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



Suivi et évaluation	COVID-19 considerations
Pendant le suivi de sortie / PDM, posez quelques questions pour vérifier si l'implication communautaire est satisfaisante	<b>+</b> Consultez la fiche d'informations du centre : <b>Suivi et évaluation de l'assistance en espèces et coupons COVID-19 (CVA)</b>
Examinez régulièrement le feedback de la communauté provenant de plusieurs sources avec le personnel-clé après chaque distribution et tout au long du programme. Convenez des recommandations et des actions à entreprendre avant la prochaine distribution.	
Faites un bilan avec les volontaires et les dirigeants communautaires sur les améliorations à apporter à la prochaine distribution.	

# 1

## Points à considérer lors de la réunion initiale auprès des représentants de la communauté

- Quelle est la langue la plus parlée au sein de la communauté ?
- Quelle est la meilleure méthode pour informer les membres de la communauté de ce qui se passe ? Par exemple, quels canaux de communication utilisent-ils ?
- Y a-t-il des tensions au sein de la communauté dont nous devrions tenir compte lors de la conception de ce programme ? Risquons-nous de mettre quiconque en danger ?
- Comment les membres de cette communauté préféreraient-ils recevoir leur argent ? Les groupes vulnérables, tels que les personnes âgées, les personnes souffrant de problèmes de santé sous-jacents et les personnes handicapées, rencontrent-elles des obstacles pour recevoir de l'argent ou accéder aux marchés ?
- Lorsqu'une distribution physique s'impose, quand une distribution en espèces doit-elle avoir lieu pour que les hommes, les femmes, les personnes handicapées, les ouvriers, les familles monoparentales, etc. puissent y assister ?
- Quel lieu sûr choisir pour le site de distribution ? Les hommes, les femmes, les personnes âgées, les personnes atteintes de problèmes de santé sous-jacents, les personnes handicapées, etc. sont-ils en mesure de s'y rendre en toute sécurité ?
- Comment pouvons-nous nous assurer que les personnes handicapées, les personnes atteintes de problèmes de santé sous-jacents et les personnes âgées ont accès à la distribution ?
- Comment pouvons-nous nous assurer que les enfants ne sont pas séparés sur le site de distribution ?



## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



# 2

## Thèmes d'CEA et protection, genre et intégration à inclure dans les formations pour les volontaires

- Vue d'ensemble de l'objectif de l'évaluation de l'organisme (en particulier si les volontaires sont nouveaux dans le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge), processus et modalités de distribution des espèces, et justification des critères de sélection afin que les volontaires puissent répondre en toute confiance aux questions des membres de la communauté
- Tous les membres du personnel et volontaires doivent avoir signé le code de conduite et avoir participé à une séance d'informations à ce sujet, y compris la prévention et la réponse à l'exploitation et aux abus sexuels et la manière de signaler une faute
- Bonnes compétences en communication et savoir s'adresser aux gens clairement et respectueusement
- Comment répondre honnêtement et clairement aux questions, y compris les questions sensibles liées à l'exploitation et aux abus sexuels, à la violence ou à la corruption
- Comment identifier les groupes vulnérables liés aux risques de COVID-19 et quelles mesures de protection de la santé publique prendre pour minimiser la mise en danger de ces groupes en raison de nos activités
- Cliquez [ici](#) pour **les supports de formation CEA**

# 3

## Questions courantes à inclure sur une feuille de questions et réponses pour les volontaires

- Que sont la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge ?
- Combien vais-je toucher ?
- Quand recevrai-je l'argent et pendant combien de temps vais-je recevoir les paiements en espèces ?
- Comment y accéder ?
- S'il s'agit d'un bon, comment utiliser le bon et que peut-on acheter avec ?
- Quels sont les critères de sélection et pourquoi ?
- Pourquoi n'aidez-vous pas tout le monde ?
- Dois-je payer pour cette aide ?
- Nous avons besoin d'aide maintenant, alors pourquoi posez-vous toutes ces questions ?
- Quand reviendrez-vous et que ferez-vous ?
- Comment puis-je devenir bénévole ?
- Comment puis-je faire une réclamation ?

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



- Cliquez [ici pour un exemple de feuille de questions et réponses](#)
- Où dois-je aller s'il me faut plus d'informations sur la COVID-19 ?
- Quelles mesures la société nationale du CRCR prend-elle pour minimiser le risque de COVID-19 lors de l'exécution de ce programme ?
- Si je pense que moi-même ou quelqu'un de mon foyer a contracté la COVID-19, que dois-je faire ? (ex. : Qui dois-je informer ? Comment puis-je passer un test ? etc. cela dépendra du contexte et de l'autorité de santé publique)

# 4

## Liste des informations-clés à partager avec les communautés

- Quel est le montant de chaque versement et combien de versements recevront-ils ?
- Comment accéder à l'argent liquide (ex/ : les dates et heures de distribution, comment utiliser l'argent mobile, à quelle banque s'adresser pour des cartes prépayées, comment utiliser une carte prépayée, etc.), vidéo tuto et partage sur les plateformes de la société nationale du CRCR ou distribution de brochures avec des images
- S'il s'agit d'un coupon, comment utiliser le coupon et que peut-on acheter avec ?
- Cette aide est fournie gratuitement, pour minimiser le risque de corruption et d'exploitation et d'abus sexuels
- Quels sont vos critères de sélection ? Démontrez-les avec des images (par exemple, une affiche d'une femme enceinte, ou une photo d'une maison entièrement détruite)
- Comment sélectionnez-vous les personnes ? Démontrez que cela est fait de manière équitable et transparente et répondre à toutes les préoccupations que les gens ont au sujet de leur éligibilité
- Pourquoi n'êtes-vous pas en mesure d'aider tout le monde ? Ressources limitées, besoin de donner la priorité aux plus vulnérables, l'aide vise un groupe spécifique
- Procédure de plainte
- [Cliquez ici pour un modèle d'affiche](#)
- Quelles mesures de protection de la santé publique en contexte de COVID-19 prendre lors de la réception ou de l'utilisation de l'assistance en espèces et en coupons (par exemple, minimiser les déplacements et accéder aux marchés pendant les périodes de pointe)

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



# 5

### Méthodes de partage d'informations auprès des communautés

Premièrement, il est important de savoir comment la communauté obtient maintenant des informations dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Pour ce faire, interrogez les dirigeants de la communauté, en vérifiant auprès des volontaires de la région ou via des données secondaires sur le paysage médiatique du pays (Recherchez sur Google : « paysage médiatique <nom du pays>»), mais vérifiez que cela n'a pas changé en raison de la COVID-19. Quelques méthodes éprouvées :

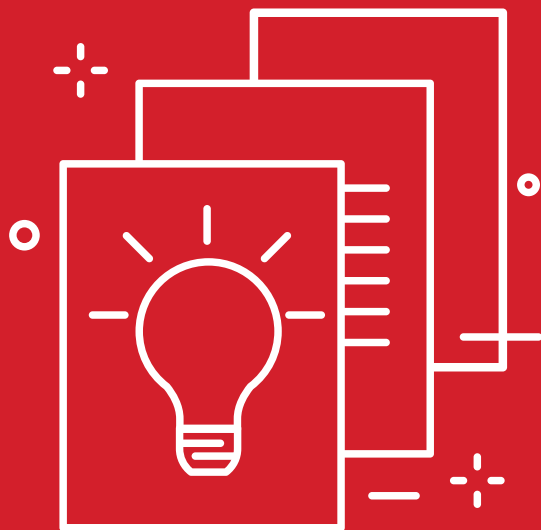
- Demander aux dirigeants et aux représentants de la communauté de diffuser l'information, mais vous devez vérifier qu'ils partagent réellement les informations avec précision et atteignent les groupes vulnérables et potentiellement marginalisés au sein de la communauté
- Envoyer des SMS aux membres de la communauté si vous avez leurs numéros de téléphone. Vous pouvez recourir à un service de SMS en masse (recherchez sur Google « service SMS en masse »)
- Annonces à la radio locale
- Annonces par camions publicitaires équipés de haut-parleurs qui diffusent des messages enregistrés et voyagent à travers la communauté (à éviter pendant la crise de la COVID-19)
- Annonces par le biais des réseaux sociaux si la communauté y a largement accès et que les réseaux sont considérés comme source fiable
- Collage d'affiches dans les lieux-clés de la communauté (panneaux d'affichage, écoles, centres médicaux, marchés, arrêts de bus, ou tout lieu très fréquenté pendant la journée)
- Par l'intermédiaire de volontaires communautaires, mais ils doivent être formés et vous devez vérifier qu'ils diffusent largement les informations (uniquement s'ils le peuvent conformément aux directives de distanciation sociale et ont un EPI adéquat)
- La réunion communautaire, si la communauté est suffisamment petite (seulement si cela est possible conformément aux directives de distanciation sociale)
- [Cliquez ici pour de plus amples renseignements sur le choix des canaux de communication](#)

# 6

### Signalisation que vous devriez avoir sur place (en cas de distribution)

Notez que pendant la pandémie COVID-19, de nombreuses sociétés nationales minimisent les distributions en masse (en nature ou en espèces) pour limiter le risque de contamination. Pour ce faire, elles ont recours à des mécanismes de transfert alternatifs tels que l'argent mobile, les virements bancaires, et utilisent l'infrastructure bancaire ou la poste pour distribuer des cartes de débit, fournissent une assistance en porte-à-porte et si des distributions sont incontournables, elles les effectuent en convoquant seulement 10 à 20 bénéficiaires à la fois pour limiter le risque d'affluence et de contagion de la COVID-19.

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



Si une distribution s'avère nécessaire, les panneaux en langue locale avec des images - si le niveau d'alphabétisation est faible - devraient être affichés et indiquer :

- Une liste et des images indiquant le montant précis que les gens recevront, à quelle fréquence, et par quel mécanisme (par exemple, l'argent mobile, des cartes de débit, des virements bancaires, etc.).
- Pour les coupons : comment ils fonctionnent (en termes de lieu où ils peuvent être utilisés, de restrictions sur certains articles, comment maximiser leur utilisation, etc.).
- En cas de distribution indiquer les différentes zones de la distribution, par exemple où se trouvent le bureau d'informations, la file d'attente, l'entrée et les sorties, et comment se rendre et rester sur un site de distribution en toute sécurité compte tenu du risque de la COVID-19.
- Les panneaux de la zone géographique desservie : cela aide les personnes qui se présentent, mais qui ne sont pas de la zone que vous ciblez.
- Des photos et explications des critères de sélection - les femmes enceintes, les personnes âgées, les personnes sans revenus, etc.
- Des affiches qui expliquent que l'aide est gratuite afin de minimiser le risque d'exploitation, de violence sexuelle et de corruption.
- Des affiches mettant en évidence les lignes d'assistance téléphoniques qui permettent aux gens de faire part de leurs préoccupations, y compris signaler les cas d'exploitation ou de violence sexuelle, de corruption ou pour obtenir de l'aide en matière de violence sexuelle et sexiste.
- Des affiches expliquant comment minimiser le risque de COVID-19 grâce à la distanciation sociale, au port de masques, à des systèmes à sens unique, à la restriction de l'accès à certaines zones et à la promotion du lavage des mains. Les organisateurs de distributions devront également marquer sur le sol ou avec des panneaux un espacement de 2 m pour faciliter la distanciation sociale et s'assurer qu'il y a suffisamment d'espace de file d'attente pour ceux qui sont invités à une distribution (pour un processus de convocation par groupes). Des mesures spécifiques peuvent être nécessaires pour aider les personnes âgées ou ayant des problèmes de santé sous-jacents les rendant plus vulnérables à la COVID-19. Des infographies de la FICR liées à la COVID-19 se trouvent au bas de cette page : <https://media.ifrc.org/ifrc/emergency/global-COVID-19/>

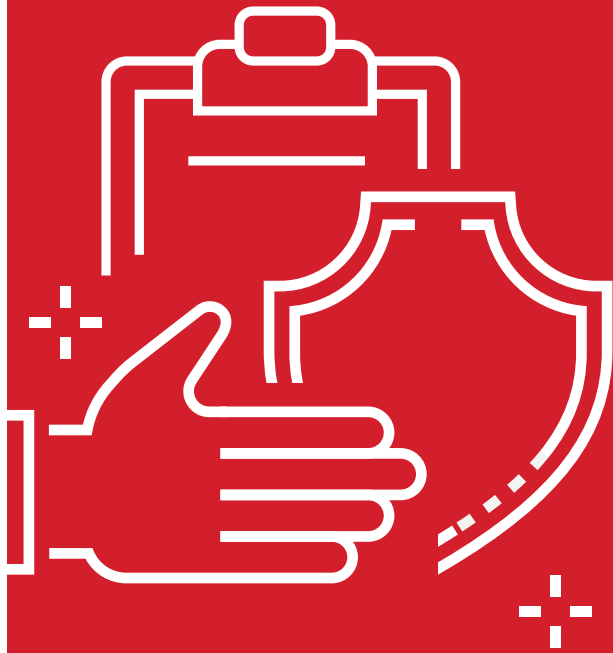
## 7

### Conseils pour établir un bureau d'informations

Un bureau d'informations est très important lors d'une distribution car il est distinct de la distribution principale, ce qui signifie que votre distribution est moins susceptible d'être perturbée et que la communauté a le sentiment d'être écoutée. Quelques conseils pour un bureau d'informations;

- Élaborez un processus clair pour savoir comment répondre aux différentes questions et plaintes, décidez à l'avance de la manière dont vous répondrez aux questionnements tels que « Je suis satisfait aux critères et vous ne m'avez pas évalué » et soyez clair sur ce à quoi vous pouvez, ou non, répondre. Si possible, mettez en œuvre un processus d'enquête si les personnes semblent vraiment avoir été omises lors de l'enregistrement. Une possibilité Responsabilité et engagement communautaire (CEA)

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19 pourrait être de faire appel à des dirigeants locaux (s'ils sont dignes de confiance) pour vérifier les affirmations des gens

- Fournissez une formation supplémentaire sur l'implication communautaire pour les volontaires qui géreront le bureau d'informations
- Préparez une feuille de questions et réponses pour aider les volontaires du bureau d'informations à répondre aux différentes questions qu'ils sont susceptibles de traiter
- Le bureau d'informations doit être distinct de la distribution et accorder aux gens l'intimité nécessaire pour déposer plainte et être occupé par deux volontaires de sexe masculin et féminin
- Il vous faudra une table et des chaises pour les volontaires et la personne qui dépose plainte
- Le bureau d'informations doit être clairement indiqué
- Mettez en place un système pour enregistrer les feedbacks que vous avez reçus : cela peut être sur papier, sur un tableur sur ordinateur portable, ou sur un appareil mobile avec recueil de données mobiles
- Si possible, ayez une liste d'autres agences que vous pouvez recommander pour des services spécifiques (VSBG, hôpital, eau, distribution de nourriture, Service psychologique, etc.)
- **Cliquez [ici](#) pour plus de conseils et d'outils sur les systèmes de feedback**

# 8

### Rôles des volontaires de l'implication communautaire pour les distributions physiques d'espèces

Outre les volontaires dont vous avez besoin pour la distribution, pensez à ajouter

- 2 volontaires pour le bureau d'informations.
- 2 ou 3 volontaires pour aider à surveiller ceux qui arrivent pour la distribution et assurer la distanciation sociale et autres mesures de protection (comme le lavage des mains et le port d'un masque). Ces volontaires à l'entrée et à la sortie de la ligne de distribution doivent également être prêts à fournir des renseignements et à répondre aux questions relatives à toute distribution.

# 9

### Questions sur la l'CEA et la protection, le genre et l'inclusion que vous pouvez intégrer à votre suivi post-distribution

Outre les volontaires dont vous avez besoin pour la distribution, pensez à ajouter

- Avez-vous pu recueillir l'aide en espèces ou en coupons en toute sécurité ? Si non, qu'est-ce qui pourrait être amélioré en matière de sécurité ?
- Avez-vous été informé à l'avance du montant que vous recevriez et quand ?

## Engagement et Redevabilité des Communautaire (CEA) pour l'assistance en espèces et en coupons (CVA) durant la crise de la COVID-19



- S'il s'agit de coupons, avez-vous été informé à l'avance de la valeur du bon ou des produits pouvant être échangés contre le bon ?
- Étiez-vous satisfait de la quantité d'informations communiquées avant votre réception de l'argent ou du bon ? Si non, qu'est-ce qui manquait ?
- Êtes-vous satisfait de la procédure de sélection pour ce programme de distribution d'espèces ou de coupons ? Si non, pourquoi ?
- Pouvez-vous citer les principales raisons pour lesquelles vous avez été sélectionné ?
- Avez-vous dû payer pour être inscrit sur la liste des destinataires d'aide en espèces ou de coupons ? Si oui, qui ?
- Vous a-t-on donné suffisamment d'informations sur la façon d'accéder à l'aide monétaire ?
- Avez-vous rencontré des problèmes de sécurité pendant/après avoir reçu l'argent ou les coupons ? Vous êtes-vous senti en danger à un moment donné ?
- Auriez-vous préféré recevoir un autre type d'aide ?
- Saviez-vous comment poser des questions ou déposer une plainte ?
- Si vous avez fait appel au bureau d'informations / à la ligne directe / à un bénévole, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la réponse que vous avez obtenue ?
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du comportement général et du soutien des volontaires et du personnel de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ?
- Avez-vous des commentaires, des idées d'améliorations ou toute autre suggestion à nous adresser ?

### Autres conseils utiles

#### Autres ressources :

De nombreuses ressources sont à disposition sur la plateforme **d'CEA** pour favoriser l'implication communautaire durant la pandémie COVID-19 :

- **Conseils pour l'engagement des communautés durant la crise de la COVID-19 dans les cadres à faibles ressources, en personne ou à distance (GOARN Initiative d'implication communautaire et de communication des risques : FICR, UNICEF, OMS)**
- **Comment intégrer les personnes marginalisées ou vulnérables dans la communication des risques et l'implication communautaire (version originale) et mise à jour n°1 (FICR, BCAH, OMS)**
- **Guide des Sociétés nationales sur la communication sûre et à distance des risques et l'implication communautaire le cadre de la COVID-19 (FICR)**  
– Guide de prévention et de réponse à la stigmatisation sociale associée à la COVID-19 (FICR)