# **Fiche de conseils sur CEA (Community Engagement and Accountability) pour TM**

Les Transferts monétaires (TM) 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 après une crise dans la dignité. 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 énonce des démarches pratiques que vous pouvez entreprendre avant, pendant et après un programme de transferts monétaires pour mieux intégrer les principes de Engagement communautaire et la redevabilité (CEA) et de protection de genre et d’inclusion (PGI). Le document comprend également des liens vers des conseils et des outils spécifiques.

Vous trouverez d’autres conseils sur le CEA dans le [Guide de l’engagement communautaire et de la responsabilisation du CRCR](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/IFRC-CEA-GUIDE-francais-LR-PDF.pdf) (2ème édition). Le guide est conçu pour les sociétés nationales qui veulent renforcer leur engagement avec les communautés et est pertinent pour tous les secteurs utilisant les TM. [La trousse d’outils révisée de CEA](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-08/IFRC-CEA-GUIDE-francais-LR-PDF.pdf) jointe comprend des modèles, des listes de contrôle et des conseils détaillés

**Préparation et conception**

* Au cours de l’étude de faisabilité ou de l’évaluation rapide du marché, parlez aux représentants de la communauté de leurs besoins, intentions et préférences pour recevoir une aide monétaire ou en nature. Si l’aide monétaire est la voie privilégiée, demandez comment ils aimeraient recevoir l’argent (par exemple, virement mobile, carte prépayée ou argent liquide).
* 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 de TM. Assurez-vous de faire participer des femmes, des hommes, des personnes âgées, des personnes handicapées et les autres groupes potentiellement 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 de TM.

|  |
| --- |
| **Questions à envisager 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 être conscients lors de la conception de ce programme ? Est-il possible que nous puissions 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, rencontreraient-elles des obstacles pour recevoir de l’argent ou accéder aux marchés ?* * *Si une distribution physique s’avère nécessaire, quand une distribution monétaire doit-elle avoir lieu pour que les hommes, les femmes, les personnes handicapées, les ouvriers, les familles monoparentales, etc. puissent y assister ?* * *Quel serait un emplacement sûr pour le site de distribution ? Les hommes, les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, etc. sont-ils en mesure de se rendre à ce lieu 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 ?* |

* [**Utilisez l’outil 12 de la boîte à outils CEA pour un modèle de mandat écrit pour un comité communautaire**](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/TOOL-12.-CEA-Case-Study-template_FR.docx)
* 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, révélez ces informations à l’ensemble de la communauté par le biais de canaux de communication fiables. Cela peut se faire par le biais d’une réunion communautaire, par radio, par le porte-à-porte, sur les réseaux sociaux, par appel téléphonique ou SMS.
* **Faites appel à la** [**« hotline in a box »**](https://communityengagementhub.org/resource/hotline-in-a-box-full-toolkit-2/) **pour évaluer, configurer et gérer différents canaux de communication**
* Envisagez des références provenant de sources fiables qui peuvent être vérifiées pour réduire les erreurs d’exclusion. Les sources de confiance pourraient être les services sociaux gouvernementaux et les autorités locales, les bénévoles, les représentants religieux ou communautaires et les groupes de société civile, par exemple.
* Discutez avec des groupes vulnérables tels que les personnes âgées, les femmes enceintes et allaitantes 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-enregistrement). 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 le partager publiquement en lieu fiable et facilement accessible.
* 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. Autrement, 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**](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/15.-Mise-en-place-et-gestion-des-me╠ucanismes-de-retours-dinformation-et-de-re╠uclamation.docx) **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, le genre et l’inclusion.

|  |
| --- |
| **Thèmes de CEA et PGI à inclure dans les formations des volontaires :** |
| * *Vue d’ensemble 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 reçu une séance d’informations à ce sujet, y compris la prévention et la réponse à l’exploitation et à la violence sexuels (PSEA) et la manière de signaler une faute.* * *Bonnes compétences en communication et savoir s’adresser aux gens clairement et avec respect* * *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* |

* **Cliquez** [**ici**](https://communityengagementhub.org/fr/apprendre-et-partager/) **pour accéder aux supports de formation CEA**
* Fournissez une feuille de questions - et de réponses aux volontaires à utiliser dans les communautés pour les aider à communiquer des informations cohérentes.

|  |
| --- |
| **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 faire une réclamation* |

* **Cliquez** [**ici**](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/Tool-14.-QA-sheet-for-volunteers_FR.docx) **pour un exemple de feuille de questions et réponses**

**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 monétaire.
* Prenez plus de temps pour expliquer les critères de sélection à ceux qui n’ont pas été sélectionnés : c’est-à-dire sont eux qui pourraient perturber votre programme ou partager des informations erronées ou des rumeurs sur la Croix-Rouge.
* Ayez recours à des canaux de communication fiables et privilégiés pour communiquer des informations-clés avec la communauté avant et pendant la distribution.

|  |
| --- |
| **Liste des informations-clés à partager avec les communautés :** |
| * *Quel montant est donné à chaque versement et combien de versements recevront-ils ?* * *Comment accéder à l’argent liquide (par exemple, 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.), des démonstrations de films et partager sur les plateformes de la société nationale du CRCR ou distribuer des brochures avec des images.* * *S’il s’agit d’un bon, comment utiliser le bon et que peut-on acheter avec?* * *Cette aide est fournie gratuitement, pour minimize 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 exclusion* * *Pourquoi n’êtes-vous pas en mesure d’aider tout le monde ? Ressources limitées, besoin de donner la priorité aux plus vulnérables de l’aide est ciblée sur un groupe spécifique* * *Procédure de plainte* |

* **Cliquez** [**ici**](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/TOOL-19.-Communications-methods-matrix_FR.docx) **pour obtenir un modèle d’affiche**
* Impliquez le comité communautaire dans le processus d’enregistrement car il peut aider à vérifier les ménages.
* Lors de l’inscription, des 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. Voici plusieurs moyens de procéder

|  |
| --- |
| **Méthodes de partage d’informations auprès des communautés :** |
| Premièrement, il est important de savoir comment la communauté obtient maintenant des informations. 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 : « guide du paysage médiatique). Voici les bonnes voies :   * *Demandez 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 marginalisation au sein de la communauté* * *Envoyez 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* * *Grâce à des camions sonores, haut-parleurs sur un véhicule qui diffusent des messages enregistrés et voyagent à travers la communauté)* * *Par le biais des réseaux sociaux si la communauté y a largement accès et que les réseaux sont considérés comme source de confiance* * *Collez des affiches dans les lieux-clés de la communauté (panneaux d’affichage, écoles, Center 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* * *Tenir une réunion communautaire – si la communauté est assez petite* |

* **Cliquez** [**ici**](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/TOOL-19.-Communications-methods-matrix_FR.docx) **pour de plus amples renseignements sur le choix des canaux de communication**
* Si vous utilisez un site de distribution physique, assurez-vous de la signalisation abondante, en images et en langue locale. Servez d’abord les groupes vulnérables : les femmes enceintes, les personnes âgées, et les personnes atteintes de tout handicap.
* Il devrait y avoir un bureau d’informations avec un processus clair sur la façon de traiter les différentes questions, plaintes et feedbacks.

|  |
| --- |
| **Signalisation dans le site de distribution** |
| * *Utilisez la langue locale avec des images si le niveau d’alphabétisation est faible et indiquer :* * *Une liste et des images indiquant le montant précis que les gens recevront, à quelle fréquence, et par quel mécanisme (p. ex., l’argent mobile, des cartes de débit, des virements bancaires, etc.)* * *Si les bons doivent être distribués, comment ils fonctionneront (en termes de lieu où ils peuvent servir, de restrictions sur certains articles, comment Agrandie l’utilisation de toute leur valeur, etc.)* * *Si des distributions doivent avoir lieu, 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.* * *Les panneaux de la zone géographique desservie : cela aide à répondre aux personnes qui se présentent mais ne sont pas de la zone que vous ciblez* * *Des photos et explications des critères de sélection, notamment 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 en cas d’exploitation ou de violence sexuelle, de corruption ou pour obtenir de l’aide en matière de violence sexuelle et sexiste* |

|  |
| --- |
| **Conseils pour tenir un bureau d’informations :** |
| Un bureau d’informations est très important lors d’une distribution car , il donne aux gens un endroit où aller pour poser des questions qui 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 comprennent :   * *Élaborez un processus clair pour savoir comment répondre aux différentes questions et plaintes, décidez à l’avance de la manière dont vous répondrez aux questions probables telles que « Je satisfais 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 une procédure d’enquête si les personnes semblent vraiment avoir été omises lors de l’enregistrement. Une possibilité 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 bénévoles 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 recevront probablement* * *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* * *Mettez en place une table et des chaises pour les volontaires et la personne qui dépose plainte* * *Le bureau d’informations doit être clairement indiqué* * *Employez une méthode pour enregistrer le feedback 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, PSS, etc.)* |

* **Cliquez** [**ici**](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-04/Feedback-Starter-Kit-Templates-July-2019_0.zip) **pour de plus amples conseils et d’outils sur les systèmes de feedback**

|  |
| --- |
| **Rôles des volontaires de l’implication communautaire pour les distributions physiques monétaires :** |
| Outre les volontaires dont vous avez besoin pour la distribution, pensez à ajouter :   * *2 volontaires pour le bureau d’informations* * *2 ou 3 bénévoles 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 facial). Ces bénévoles 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.* |

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

**Suivi et évaluation**

* Pendant le monitoring post-distribution / PDM posez quelques questions pour vérifier s’il y avait une implication communautaire satisfaisante.
* 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 conjointement des recommandations et des actions à entreprendre avant la prochaine distribution. Tenez un compte rendu avec les bénévoles et les dirigeants communautaires pour recueillir leur feedback sur ce qui peut être amélioré pour la prochaine distribution.

|  |
| --- |
| **Conseils sur la mise en place d’un mécanisme de rétroaction/plaintes** |
| * *Veillez à allouer des ressources humaines suffisantes à cette tâche. Si vous avez mis en place une ligne directe, assurez-vous qu’il est clair quand la ligne directe peut être appelée et demandez à quelqu’un de prêt à répondre aux appels* * *Établissez un journal des plaintes, où toutes les plaintes sont enregistrées. Classez les plaintes en fonction de l’urgence et de la gravité, et disposez d’une colonne pour enregistrer la réponse donnée* * *Passez en revue les commentaires / plaintes quotidiennement afin que les problèmes puissent être détectés et résolus le plus rapidement possible* * *Veillez à ce que les questions/plaintes urgentes soient traitées immédiatement (p. ex., difficultés avec les distributeurs automatiques de billets, les téléphones portables, etc.)* * *Avoir des directives claires sur qui traitera les plaintes graves (abus sexuels, abus de pouvoir, fraude, etc.) et comment* |

Le tableau suivant met en évidence les principaux outils de CEA pour les activités mentionnées ci-dessus :

|  |  |
| --- | --- |
| **Sous- marche** | **Outils de CEA** |
| **Élaborer un plan CEA** | [Outil 5 : Plan de travail du CEA](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/5.-Template-CEA-Workplan_FR.docx)  [Outil 6 : Outil de budgétisation CEA](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/6.-CEA-budgeting-tool_FR.xlsx)  [Outil 7 : Outil de suivi et d’évaluation (S&E) CEA](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/7.-CEA-ME-tool_FR.xlsx)  [Outil 4 : Modèle de stratégie CEA](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/4.-Template-CEA-Strategy_FR.docx)  [Outil 11 : Liste de contrôle CEA pour les plans](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/11.-CEA-checklist-for-plans_FR.docx) |
| **Renforcement des capacités du personnel** | [Outil 14 : Briefing sur le CEA pour les nouveaux employés et volontaires](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/14.-QA-sheet-for-volunteers_FR.docx)  [Outil 10 : Briefing sur le code de déontologie](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/10.-Code-of-Conduct-briefing_FR.pptx)  [Outil 25 : Briefing CEA en cas d’urgence](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/25.-CEA-in-emergencies-briefing_FR.docx) |
| **Sélectionnez les canaux et les outils de communication** | [Outil 19 : Matrices de canaux de communication](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/19.-Communications-methods-matrix_FR.docx)  [Outil 21 : Changement de comportement et ressources RCCE (Risk Communication and Community Engagement)](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/21.-Behaviour-change-and-RCCE-resources_FR.docx) |
| **Élaborer des messages pour le public cible** | [Outil 14 : Feuille de questions-réponses pour les volontaires](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/14.-QA-sheet-for-volunteers_FR.docx)  [Outil 21 : Changement de comportement et ressources RCCE (Risk Communication and Community Engagement)](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/21.-Behaviour-change-and-RCCE-resources_FR.docx) |
| **Développer un mécanisme de rétroaction et de plainte** | [Outil 15 : Kit de rétroaction](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/15.-Mise-en-place-et-gestion-des-me╠ucanismes-de-retours-dinformation-et-de-re╠uclamation.docx)  [Outil 21 : Changement de comportement et ressources RCCE (Risk Communication and Community Engagement)](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/21.-Behaviour-change-and-RCCE-resources_FR.docx) |
| **Passez en revue et apprenez** | [Outil 11 : Liste de contrôle CEA pour les plans](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/11.-CEA-checklist-for-plans_FR.docx)  [Outil 12 : Modèle d’étude de cas CEA](https://cash-hub.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/11/TOOL-12.-CEA-Case-Study-template_FR.docx) |