



10 QUESTIONS À SE POSER AVANT DE LANCER UNE COMMUNICATION PAR SMS

VOUS SOUHAITEZ METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION PAR SMS POUR ÉCHANGER
DES INFORMATIONS AVEC LES COMMUNAUTÉS ?

VOICI QUELQUES CONSEILS AFIN DE VOUS GUIDER DANS VOTRE DÉMARCHE.



1. LE SMS EST-IL UN CANAL « APPROPRIÉ » ?

- Faites **une évaluation des besoins** d'information et de communication des communautés, pour savoir si le SMS fait partie des canaux qu'elles utilisent (ou aimeraient utiliser).
- Les groupes avec qui vous voulez communiquer ont-ils suffisamment **accès aux téléphone mobile** ?
- Si le SMS n'est pas mentionné ou qu'il n'est utilisé que par certains membres, votre campagne SMS n'aura pas l'impact recherché.



2. PEUT-ON RÉPONDRE À VOS SMS ?

- Même si vous souhaitez utiliser le SMS uniquement pour partager des informations (dans un seul sens), les personnes peuvent naturellement **sentir le besoin de vous répondre**.
- Même si vous écrivez «**NE PAS RÉPONDRE**», il y aura néanmoins des messages entrants.
- Pour ne pas laisser des messages urgents sans réponse, prévoyez un protocole **pour répondre aux messages** entrants de manière appropriée.



3. AVEZ-VOUS LES RESSOURCES SUFFISANTES ?

- Examinez **votre propre capacité interne** à concevoir, fournir et maintenir ce canal (gérer la partie technologique, l'écriture des messages...)
- Avant de commencer, **validez avec les collègues** impliqués qu'ils ont bien le temps disponible pour s'engager dans ce processus.
- Si vous manquez de ressources, il vaut peut-être mieux envisager **un fournisseur de services externe** qui pourra prendre en charge une partie des tâches.



FICHE-OUTIL



4. VOTRE FEUILLE DE ROUTE EST-ELLE PRÊTE ?

- La feuille de route illustre pas-à-pas le déroulement complet de votre travail. Elle décrit **qui est responsable** de chaque tâche et à quel moment.
- Votre feuille de route détermine quelle est l'organisation **la plus appropriée** si une action doit être menée à la suite d'un message reçu.
- Cela évitera le risque que certaines demandes **urgentes** ne soient pas traitées.



5. QUELS OUTILS ALLEZ-VOUS UTILISER ?

- L'envoi de SMS peut nécessiter l'utilisation d'autres technologies.
- Vous aurez peut-être besoin d'un système qui répertorie les **messages urgents** sur des problèmes spécifiques (tels que les VBG).
- Dans votre feuille de route, précisez **tous les outils** que vous allez devoir utiliser, afin d'éviter les mauvaises surprises.



6. PERSONNE N'EST EXCLU ?

- Dans une communauté, tout le monde n'a pas le même accès au téléphone (les femmes, les personnes âgées...). Réfléchissez à la manière **d'inclure tous les groupes** dans votre communication.
- Par exemple, en faisant participer les structures communautaires pour transmettre les informations **via le bouche-à-oreille** aux groupes qui n'ont pas accès à un téléphone.
- Une **distribution d'appareils** est peut-être nécessaire pour certains groupes.



7. LE SMS EST-IL DÉJÀ UTILISÉ AILLEURS ?

- Le SMS peut être utilisée par de nombreux acteurs en même temps. Les organisations humanitaires doivent **se coordonner et coopérer** pour ne pas submerger les communautés de messages.
- Par exemple, **organisez un groupe de travail** sur la communication avec les communautés, réunissant plusieurs organisations.



FICHE-OUTIL



8. COMMENT MESURER L'EFFICACITÉ DU SMS ?

- Avant d'envoyer des milliers de SMS, **testez votre contenu** avec quelques membres de la communauté pour vérifier la compréhension de vos messages et d'anticiper de possibles mauvaises interprétations.



9. COMBIEN ÇA COÛTE ?

- Pour connaître le coût, déterminez **le nombre de personnes** que vous souhaitez atteindre, le nombre de messages que vous souhaitez envoyer et **le coût par message**.
- Contactez **les opérateurs de réseau mobile** pour négocier des tarifs préférentiels.



10. FAUT-IL BRICOLER UNE SOLUTION INTERNE ?

- Avant de faire de gros investissements, **testez plusieurs plateformes** et plusieurs prestataires. Vous aurez ainsi une meilleure idée du type de solution dont vous avez besoin.
- Vous pouvez par exemple tester un prestataire de services sur une « **période d'essai** ». Cela vous aidera à éliminer rapidement les options qui ne correspondent pas à vos besoins.
- Après ces tests, vous saurez si vous avez besoin d'une solution à développer vous-mêmes (bricolage) ou plutôt de passer par un prestataires de services externe.

