



FICHE-OUTIL :

4 OUTILS POUR ENGAGER LES COMMUNAUTÉS À DISTANCE

VOUS SOUHAITEZ COMMUNIQUER AVEC LES COMMUNAUTÉS ET LES IMPLIQUER À DISTANCE (NOTAMMENT DANS LE CADRE DU COVID-19) ?

VOICI QUELQUES BONNES PRATIQUES POUR FAIRE PARTICIPER LES COMMUNAUTÉS À IDENTIFIER LEURS BESOINS ET TROUVER DES SOLUTIONS À LEURS PROBLÈMES.



LA RADIO COMMUNAUTAIRE

POURQUOI ?

- La radio permet d'atteindre un large public en diffusant des informations essentielles **qui peuvent sauver des vies**.
- C'est aussi **un espace de discussion** qui permet de recevoir des retours sur les actions du HCR et de ses partenaires.
- La communication par la radio peut se faire grâce à **des spots courts** qui partagent des informations brèves.
- Des émissions radio plus longues (1 à 2 heures) avec **des sessions d'appel** peuvent aussi être utilisées pour avoir des échanges plus poussés, et recueillir les réactions et les préoccupations des communautés.

CONSEILS

- **Menez une étude sur les horaires et les contenus les plus adaptés.** Pour permettre la participation de tous (femmes, hommes, garçons et filles), les programmes radio doivent prendre en compte les rôles de genre et être diffusés aux heures où les différents groupes sont disponibles.
- **Prenez en compte les difficultés d'accès aux appareils** car tous les ménages ne disposent pas de postes radio. Bien que certains téléphones "basiques" soient dotés de récepteurs FM, ils ne sont pas forcément accessibles à tous les membres d'une communauté.
- **Prévoyez des options pour enregistrer le contenu** (podcast) et le partager en toute sécurité (via Bluetooth, par exemple).



LA HOTLINE TÉLÉPHONIQUE

POURQUOI ?

- Une ligne d'assistance téléphonique permet de communiquer **dans les deux sens** avec les communautés.
- Très utile si vous n'êtes pas en contact régulier avec les personnes concernées, comme dans les zones urbaines denses ou dans **les zones reculées**.

CONSEILS

- Une ligne d'assistance téléphonique **peut être coûteuse** à mettre en place. Renseignez-vous auprès des opérations nationales et des partenaires du HCR.
- **Sensibilisez les communautés** en amont sur la hotline : à quoi ça sert ? quelles sont les limites ?
- **Formez le personnel** et/ou les volontaires qui seront en charge de répondre aux appels.



LE SMS (MESSAGE TEXTO)

POURQUOI ?

- Le SMS est outil accessible qui permet d'**atteindre un large public** sur de grands territoires. Les messages peuvent être envoyés dans **différentes langues**
- Le SMS permet de recevoir des retours d'information de la communauté ou de **mener des enquêtes**
- Les messages sont enregistrés sur le téléphone et les destinataires peuvent **les montrer ou les envoyer** à d'autres personnes
- Le SMS utilise **très peu de bande passante**, il est donc adapté aux zones où le réseau mobile n'est pas de bonne qualité

CONSEILS

- Certains groupes **peuvent être laissés de côté** (comme les femmes réfugiées qui n'ont pas accès aux téléphones mobiles, les personnes aveugles, celles qui ne savent pas lire...)
- 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)
- L'utilisation des SMS **nécessite un budget** et/ou des accords avec les opérateurs téléphoniques locaux



LES PLATEFORMES EN LIGNE

POURQUOI ?

- Les plateformes de communication en ligne (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp...) permettent d'atteindre un large public **plus rapidement** que les méthodes de sensibilisation traditionnelles
- Les médias sociaux sont un bon outil de **communication bidirectionnelle** avec les communautés (discussions de groupe, échanges...)
- Ils permettent d'envoyer du texte, des images, des fichiers audio et vidéo, cartes et documents
- Le HCR partage des informations précises par pays sur le site [Help.UNHCR.org](https://help.unhcr.org)

CONSEILS

- Établissez **une relation de confiance** : fournissez des informations précises et claires pour favoriser l'engagement des communautés affectées
- Informez-vous sur **la protection et la confidentialité** des données. Ne partagez pas d'informations qui pourraient permettre d'identifier des individus
- Prenez en compte **l'accès limité à internet et à la technologie** par certains groupes (tels que les femmes, les personnes âgées et les enfants). Complétez avec d'autres outils d'engagement communautaire

