



5 ÉTAPES À SUIVRE AVANT DE METTRE EN PLACE UNE LIGNE TÉLÉPHONIQUE

Voici quelques conseils pour les organisations humanitaires qui envisagent d'intégrer une ligne d'assistance téléphonique dans leur stratégie d'engagement communautaire. Cette fiche est basée sur l'expérience du Service Innovation du HCR en Ouganda et partage cinq étapes clés pour savoir si une ligne téléphonique est la meilleure solution pour résoudre vos problèmes de communication avec les communautés.



1. IDENTIFIER LE PAYSAGE DE COMMUNICATION

Cela se traduit directement par **la disponibilité de canaux** par lesquels les réfugiés peuvent contacter les intervenants humanitaires. S'il s'agit d'un camp densément peuplé, [un centre d'information](#) peut être une solution plus pertinente qu'un centre d'appels.

L'accès à une ligne téléphonique nécessite des appareils mobiles, une connectivité, de l'électricité et du crédit téléphonique :

- Existe-t-il une couverture cellulaire dans votre zone cible (ou peut-elle être rétablie bientôt) ?
- Les gens ont-ils accès à une source d'énergie (solaire ou générateur) pour recharger leurs appareils ?
- Peuvent-ils se permettre d'utiliser des téléphones portables (par exemple, coût des appels/données) ?
- Les personnes ont-elles accès à des téléphones portables ou à d'autres matériels de communication ?



Dans certains cas, des données ou des études sont déjà disponibles, dans d'autres, il peut être judicieux de procéder à une collecte de données :

- [L'Union internationale des télécommunications \(UIT\)](#) est l'agence spécialisée des Nations Unies chargée des questions liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle publie des statistiques sur les abonnements de téléphonie fixe et mobile et le pourcentage de ménages ayant accès à Internet par pays.
- [GSMA](#) est une organisation industrielle qui représente les intérêts des opérateurs de réseaux mobiles dans le monde. GSMA publie souvent des études sur la connectivité et l'accès au mobile pour les réfugiés, les personnes déplacées internes et les autres communautés affectées ([The Digital Lives of Refugees](#))
- Un bon point de départ consiste à effectuer une évaluation des besoins en matière d'information et de communication. Un modèle prêt à l'emploi qui peut être adapté pour une évaluation locale est disponible [ici](#).



FICHE PRATIQUE



2. IDENTIFIEZ LES CANAUX PRÉFÉRÉS

L'évaluation des besoins en information et communication est également utile pour comprendre les canaux existants utilisés par les réfugiés pour communiquer avec votre organisation et quels sont **leurs moyens de communication préférés**.

Il se peut qu'il n'y ait pas qu'un seul canal optimal mais plusieurs, selon les besoins des différentes communautés. Les centres d'appels ne sont que l'une des options qu'une organisation pourrait envisager dans une stratégie de [responsabilité multicanale envers les personnes affectées \(AAP\)](#).

Etudiez aussi les canaux alternatifs qui pourraient être utilisés en parallèle ou à la place des centres d'appels :

- Médias imprimés : affiches, dépliants, panneaux d'affichage, magazines...
- Diffusion : haut-parleurs, radio, télévision, vidéos...
- Réseaux sociaux : Twitter, Facebook, Instagram, Telegram...
- En personne : réunions communautaires, groupes de discussion...
- Systèmes communautaires : groupes communautaires, chefs religieux...
- Internet : courrier électronique, sites Web...
- Applications de messagerie : WhatsApp, Viber, Telegram, Messenger...
- Téléphone : SMS, centres d'appels...



3. IDENTIFIEZ VOTRE DÉFI

- Il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles un centre d'appels peut être mis en place : fournir des informations précieuses aux communautés, l'offre d'assistance, conseil à distance, réponse aux plaintes et aux commentaires....
- En Ouganda, l'objectif était d'assurer **une réponse coordonnée et efficace** aux besoins des réfugiés en établissant un mécanisme de rétroaction, d'orientation et de résolution inter-institutions robuste, complet et confidentiel.
- Les opérations ont divisé les cas entrants en 5 catégories, allant des retours ne nécessitant aucune intervention, aux plaintes, fraudes et cas de protection sensibles.
- **Une fois qu'une ligne téléphonique est en place, elle pourrait être utilisée pour des activités au-delà de son objectif initial.** La ligne d'assistance a été initialement conçue pour recevoir uniquement les appels entrants. Mais avec la pandémie de COVID-19 en mars 2020, elle a permis le partage d'informations, la surveillance post-distribution d'espèces, la surveillance de la protection à distance, ainsi que la réalisation d'enquêtes et de questionnaires.

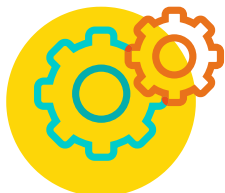


FICHE PRATIQUE



4. IDENTIFIEZ LES OBSTACLES

- Vous devrez évaluer s'il existe **un risque d'exclusion des personnes les plus vulnérables** et comment vous allez y remédier.
- Certains de ces obstacles peuvent être surmontés en apportant un soutien financier ou des programmes de formation en littératie numérique aux groupes vulnérables. Selon la communauté de réfugiés, un soutien linguistique sera nécessaire.
- Certaines personnes peuvent manifester une préférence pour l'utilisation de la ligne d'assistance tandis que d'autres préfèrent un contact en face à face avec le personnel de terrain.
- Anticipez la saisie des cas via de multiples sources d'entrée telles que les bureaux de protection, la ligne d'assistance, les bénévoles de sensibilisation communautaire, les e-mails, les plaintes et les boîtes à suggestions. **Cela garantit que le système est accessible à la majorité des différents groupes de population à travers le pays.**



5. TENEZ COMPTE DES RESSOURCES NÉCESSAIRES

- Une ligne téléphonique peut fonctionner avec plusieurs opérateurs et un système de gestion de la relation client (CRM) complexe ou un seul opérateur avec un téléphone portable et une feuille de calcul.
- Pour déterminer si un centre d'appels est un investissement rentable pour une opération, **une analyse coûts-avantages** qui examine spécifiquement comment un centre d'appels pourrait répondre aux besoins de protection est essentielle.
- Les coûts sont dans une large mesure déterminés par **les besoins en personnel**. En Ouganda, la capacité du personnel de la ligne d'assistance a été identifiée en fonction des exigences linguistiques des réfugiés vivant en Ouganda. Le HCR suit le nombre d'appels reçus dans chaque groupe linguistique, le nombre total d'appels reçus par jour et le nombre d'appelants qui n'ont pas pu joindre la ligne d'assistance parce qu'elle était trop occupée.
- **Cela permet à l'organisation de comprendre où des ressources en personnel supplémentaires sont nécessaires et pour quelles langues.** Alors que le nombre d'appels reçus a augmenté pendant les crises de coronavirus, l'outil a été utile pour identifier que des ressources supplémentaires seraient nécessaires pour soutenir la demande.



FICHE PRATIQUE

En résumé, avant d'investir du temps et de l'argent dans une ligne téléphonique d'assistance, nous vous recommandons de considérer les 5 étapes suivantes :

- Cartographiez le paysage dans lequel vous évoluez et la stratégie plus large d'engagement communautaire.
- Effectuez une évaluation des besoins en matière d'information et de communication pour identifier les canaux de communication préférés de vos utilisateurs.
- Définir le but du centre d'appels.
- Examinez les défis d'accès potentiels auxquels des communautés spécifiques peuvent être confrontées et comment ceux-ci peuvent être résolus.
- Déterminez ce dont vous aurez besoin en termes de financement pour couvrir les frais d'installation et de fonctionnement du centre d'appels.