



FICHE D'INFORMATION CEA ET EHA (EAU, HYGIÈNE ET ASSAINISSEMENT)

L'engagement communautaire et la redevabilité (CEA - Community engagement and accountability) est une méthode de travail en collaboration avec les communautés qui reconnaît et valorise tous les membres de la communauté en tant que partenaires égaux, dont les divers besoins, priorités et préférences guident notre travail. Nous y parvenons en intégrant à nos programmes et opérations une participation significative de la communauté, une communication ouverte et honnête, ainsi que des mécanismes permettant d'écouter et d'agir en fonction des retours.

L'engagement communautaire et la redevabilité envers les communautés n'est pas une méthode nouvelle ou distincte de la programmation EHA (Eau, hygiène et assainissement).

Les approches participatives et l'engagement communautaire constituent une partie importante et fondamentale des programmes EHA depuis de nombreuses années. Nous savons que lorsque chaque membre d'une communauté - indépendamment de son sexe, de son âge, de son handicap ou de son origine - fait entendre sa voix et participe activement à la conception et à l'orientation des améliorations EHA dans sa communauté, l'impact sur la santé, la dignité et la résilience est plus important.

Par exemple, les approches d'engagement communautaire qui sont couramment utilisées dans les programmes EHA comprennent :

- Demander et écouter les préférences et les exigences des personnes en termes de conception et d'emplacement des installations EHA, puis les communiquer à l'équipe technique.
- Discuter des sujets liés à l'eau, à l'hygiène et à l'assainissement avec les personnes, par le biais d'un certain nombre d'approches et de canaux, notamment les discussions en face-à-face, les activités participatives et les médias de masse, par exemple la radio.
- Analyser les pratiques des communautés et le contexte socioculturel lié à l'EHA, les structures décisionnelles et le pouvoir des ménages et des communautés, les canaux de communication de confiance, etc. pour permettre des approches efficaces de changement social et comportemental.
- Travailler avec les communautés pour identifier des solutions locales et pratiques pour améliorer les infrastructures et les comportements EHA et les aider à les mettre en œuvre.
- Recueillir les retours des hommes, des femmes, des garçons, des filles, des personnes en situation de handicap et des autres groupes marginalisés sur le fonctionnement et l'entretien des installations EHA, les matériels distribués, les activités de promotion de l'hygiène, les défis, la satisfaction, etc. afin de guider les améliorations du programme.

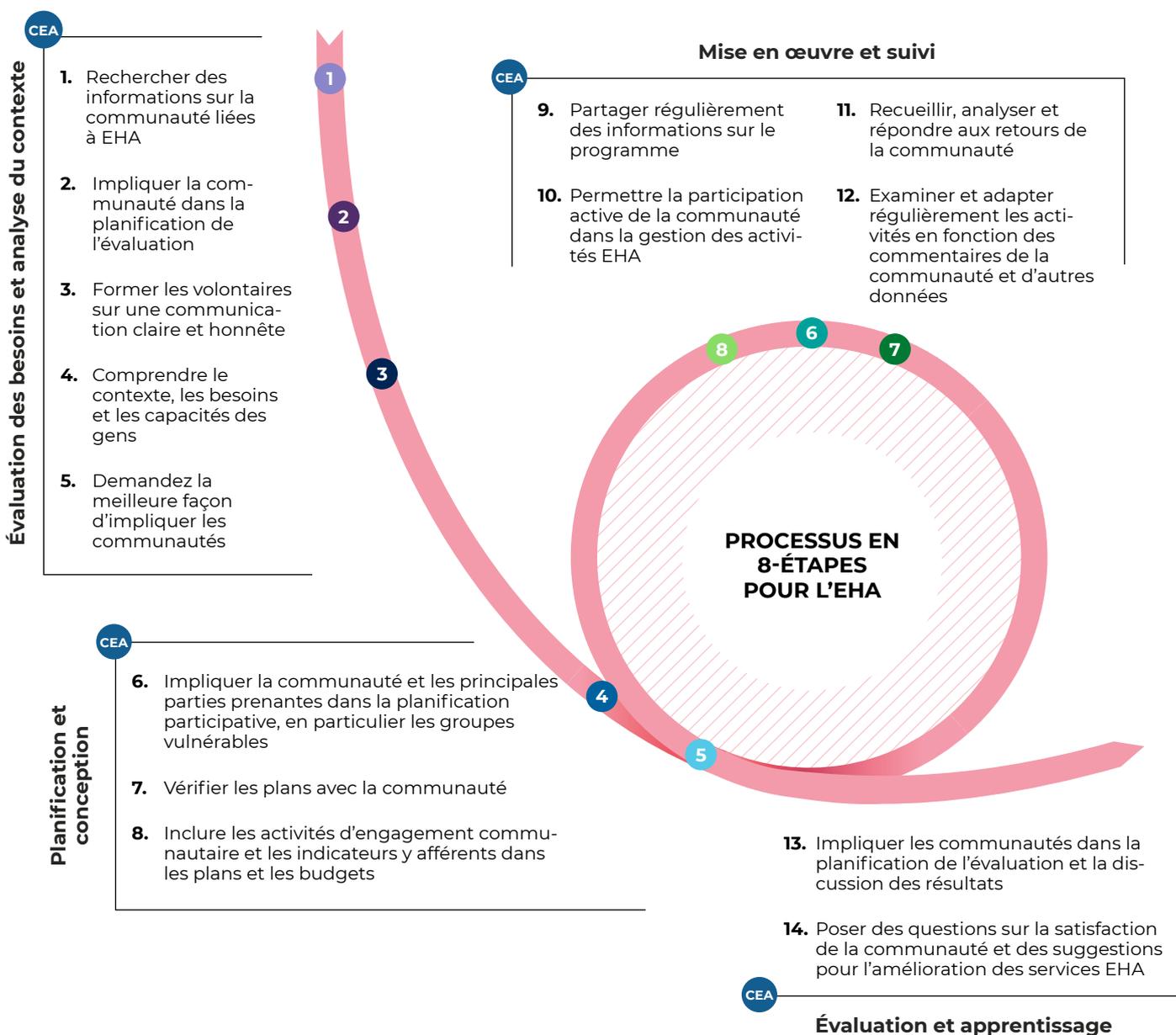
Il existe 14 actions clés pour parvenir à un engagement communautaire effectif à travers le processus en 8 étapes de EHA [voir le diagramme ci-dessous].

La majorité des Sociétés nationales mettent déjà en œuvre la plupart ces actions dans le cadre de leurs programmes EHA. Bien que, même si l'engagement communautaire est intégré dans les programmes EHA depuis longtemps, des améliorations peuvent toujours être apportées.

En adoptant une approche plus systématique de l'engagement communautaire – en travaillant de manière transparente, inclusive et participative à travers les 8 étapes de la promotion de l'hygiène – nous pouvons améliorer la qualité, l'impact et la durabilité de nos programmes EHA.

Ces actions clés peuvent être utilisées comme un rappel opportun ou pour vérifier ce qui est déjà inclus dans le programme EHA, et pour identifier les lacunes ou les domaines où l'engagement communautaire pourrait être renforcé. Utilisez le tableau de bord de la page 5 pour vous aider. Pour des informations plus détaillées sur ce qu'incluent chacune des 14 actions clés de CEA, consultez le [guide](#) et les [outils](#) de la FICR sur le CEA (version révisée de 2021).

14 actions clés pour parvenir à un engagement communautaire effectif en matière de EHA



Engagement des communautés pendant les urgences

Lorsque la situation est urgente et complexe, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de mettre en œuvre les 14 actions incluses dans ce graphique. Pour plus d'informations sur la façon d'assurer un niveau minimum d'engagement communautaire dans EHA pendant les urgences, consultez les dix actions pour engager les communautés lors des interventions d'urgence (pages 74-75 du module 5 du [Guide CEA](#)) et la liste de contrôle CEA pour EHA en cas d'urgence ([Outil 24](#)).



COMMENT INTEGRER LE CEA DANS L'EAU, L'HYGIÈNE ET L'ASSAINISSEMENT ?

La FICR a investi dans la construction d'un réseau de praticiens CEA soutenant des programmes à exécuter de manière participative et responsable. La programmation EHA doit toujours viser à inclure les 14 actions clés qui serviront de guide pour un engagement communautaire effectif et pour la redevabilité.

Au niveau du pays, il est courant d'avoir un membre du personnel ou un point focal en charge du CEA au sein des Sociétés nationales et parfois, un délégué CEA est déployé dans le cadre des opérations. Il peut arriver que les activités planifiées et budgétisées par le point focal ou l'équipe CEA **doivent être alignées et coordonnées avec les activités de promotion de l'hygiène afin d'éviter les doublons, la confusion au sein de la communauté, la perte de confiance et une programmation inefficace.**

Pour un programme EHA, il existe un certain nombre de domaines où la collaboration peut apporter une valeur ajoutée, notamment :

- Utiliser le point focal CEA (personnel de la SN, ou délégué de la FICR) comme une **ressource ou un partenaire pour la réflexion sur les idées** permettant de renforcer l'engagement communautaire tout au long du programme EHA - en particulier en ce qui concerne la compréhension des contextes, des approches participatives, les mécanismes de retour d'information, et la communication sur qui nous sommes/ce que nous faisons.
- Plutôt que d'organiser des formations séparées sur la PH et le CEA pour les volontaires communautaires, **impliquer le point focal CEA dans la planification des formations sur la promotion de l'hygiène et y inclure des sessions sur la participation, la communication et la redevabilité.**
- Travailler avec le point focal CEA pour comprendre comment les **retours en matière de EHA s'intègrent dans le mécanisme de retour d'information plus large du programme (ou de la Société nationale)**. Le point focal CEA s'assurera que les retours d'information sont recueillis, partagés et répondus de manière systématique et cohérente dans tous les secteurs. Ne pas oublier de documenter les retours d'information recueillis dans le cadre du programme EHA, et la manière dont ils ont été utilisés dans la planification, la conception et l'adaptation des stratégies de mise en œuvre et de changement de comportement.
- Le plus tôt possible dans la mise en œuvre du programme/opération, demander au point focal CEA s'il dispose **d'outils de collecte de données pour comprendre les perceptions des gens, les pratiques et les aspects de la redevabilité. Il est important d'harmoniser ces outils autant que possible afin de s'assurer que tous les retours recueillis dans le cadre des activités de suivi de routine liées à la PH soient saisis et qu'ils soient compatibles et utiles** à d'autres secteurs.
- Travailler avec le point focal CEA **pour déterminer comment (et à qui) les retours, les questions et les préoccupations qui ne sont pas liés à l'EHA doivent être transmis** (par exemple, lorsque les promoteurs de l'hygiène se déplacent dans la communauté et que quelqu'un leur fait part d'une plainte concernant un abri ou pose une question sur les moyens de subsistance).
- Demander au point focal CEA de partager les **informations standard sur les opérations/programmes, y compris les présentations de la CR/CR aux membres de la communauté** (par exemple, qui nous sommes, ce que nous faisons, ce à quoi vous pouvez vous attendre, où faire part de vos réactions ou de vos plaintes). Le point focal CEA doit veiller à ce que nous « parlions d'une seule voix et écoutions avec les mêmes oreilles ».
- Très souvent, dans les opérations et les programmes, les activités de communication sur les risques sont menées par les équipes EHA, santé et CEA - il est donc vital de **collaborer et de travailler ensemble sur la communication autour des risques, y compris la perception des risques, le suivi de la désinformation et la formation.**



À FAIRE ET À NE PAS FAIRE POUR UN ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EFFICACE

- **L'équipe CEA ne doit pas jouer un rôle principal** en ce qui concerne l'élaboration des matériels de communication d'information et d'éducation (IEC) et de messages clés - ceux-ci doivent être développés par les experts techniques compétents en matière de santé, d'EHA et de réduction des risques de catastrophes.
- **Ne mettez pas trop l'accent** aux messages à sens unique comme moyen de changer les comportements.
- **Assurez-vous** que les **retours d'information de la communauté** ne sont pas seulement utilisés pour changer ce que nous disons (messages), mais aussi ce que nous faisons (changement des activités du programme).
- **Documenter les retours** reçus des communautés et leur utilisation dans le cadre de la planification, de la conception et de la mise en œuvre.
- **Coordonner** les activités d'engagement communautaire, de mobilisation sociale, de promotion de la santé, de promotion de l'hygiène et de communication sur les risques, le manque de coordination entraîne des doublons, un gaspillage de ressources et une confusion parmi les communautés. Ce manque de coordination entraîne également une confusion parmi les volontaires, car ce sont souvent les mêmes volontaires qui sont chargés de toutes ces activités.
- **Définissez les rôles et les responsabilités** pour les différentes activités d'un programme ou d'une réponse. Cependant, comme il y a généralement toujours assez de travail pour tout le monde, cette question peut être résolue par une bonne coordination entre les secteurs et les équipes, et le développement de plans de travail partagés.
- **Ne réinventez pas la roue** alors qu'il existe une multitude d'excellentes ressources déjà disponibles. C'est une perte de temps et de ressources précieuses.

OÙ PUIS-JE TROUVER PLUS D'INFORMATIONS ?



Demandez au point focal CEA au niveau de l'opération, du pays ou de la région

[Guide et outils de la FICR sur le CEA \(version révisée de 2021\)](#), y compris la trousse de démarrage sur le retour d'information (conseils étape par étape et modèles pour planifier, choisir, mettre en place et gérer un mécanisme de retour d'information et de gestion des plaintes)

[Guide et outils de la FICR : 8 étapes pour la promotion de l'hygiène dans les situations d'urgences et autres ressources sur l'engagement communautaire et la redevabilité dans l'EHA sur le site EHA de la FICR](#)

[Note d'orientation de la FICR sur la protection, le genre et l'inclusion \(PGI\) dans le secteur EHA \(2021\)](#), et [l'outil 'Questions pour guider la programmation EHA: Intégrer le PGI et un bon engagement communautaire'](#)

TABLEAU DE BORD

VOTRE PROGRAMME EHA PERMET-IL UN ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE EFFECTIF ? QUEL EST LE DEGRE DE REDEVABILITE DE VOTRE PROGRAMME EHA ?

Le tableau ci-dessous peut être utilisé par l'équipe EHA, conjointement avec le point focal CEA, soit :

- **avant la mise en œuvre**, comme liste de contrôle pendant la phase de planification pour s'assurer que les 14 actions clés sont incluses dans le programme EHA, ou
- **pendant ou après la mise en œuvre**, pour évaluer ou noter dans quelle mesure votre programme EHA met en pratique les 14 actions clés pour un CEA effectif, et pour identifier les lacunes ou les domaines où l'engagement communautaire pourrait être renforcé.

Il ne faut pas oublier que la promotion de l'hygiène est un processus continu et flexible, et que l'évaluation et l'analyse ne sont pas des activités ponctuelles (par exemple, elles doivent se poursuivre tout au long du cycle du programme afin que les activités puissent être révisées et adaptées, si nécessaire).

Inclus dans le programme EHA ?			
Evaluation et analyse 1 2 3	Oui	Partiellement / passablement	Non
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechercher des informations EHA existantes sur la communauté, par ex. pratiques en matière d'eau et d'assainissement, préférences de communication, risques et perceptions des maladies, genre et inclusion, etc. 2. Impliquer la communauté dans la planification de l'évaluation 3. Informer ou former les volontaires sur l'objectif de l'évaluation et sur comment communiquer de manière compréhensible et honnête 4. Prendre le temps de comprendre le contexte, les besoins et les capacités des gens 5. Inclure des questions sur la meilleure façon d'impliquer les communautés dans l'analyse des besoins 			
Conception et préparation 4 5			
<ol style="list-style-type: none"> 6. Les membres de la communauté et les principales parties prenantes doivent être impliqués dans la planification du programme (tel que l'emplacement et le type d'installations EHA, le fonctionnement et la maintenance, etc.), y compris les hommes, les femmes, les garçons et les filles et les groupes marginalisés ou à risque 7. Vérifier les plans avec la communauté et les autres parties prenantes avant de les mettre en œuvre pour vous assurer qu'ils répondent aux besoins et aux attentes 8. Inclure explicitement des activités et des indicateurs d'engagement communautaire dans les plans de programme et dans le budget, en décrivant les approches de partage d'information, de soutien à la participation communautaire et de gestion des retours d'information 			
Mise en œuvre, suivi, revue et adaptation 6 7 8			
<ol style="list-style-type: none"> 9. Partager régulièrement des informations sur le programme avec les membres de la communauté, en utilisant les meilleures approches pour atteindre les différents groupes 10. Permettre une participation active de la communauté à la gestion et à l'orientation du programme, y compris des groupes marginalisés et à risque 11. Recueillir, analyser et répondre aux retours de la communauté, en veillant à ce que les gens sachent comment poser des questions, faire des suggestions ou faire part de leurs préoccupations concernant le programme 12. Examiner et adapter régulièrement les activités et les approches du programme sur la base des retours de la communauté et des données de suivi 			
Évaluation et apprentissage			
<ol style="list-style-type: none"> 13. Impliquer les communautés dans la planification de l'évaluation et dans la discussion des résultats 14. Demander aux membres de la communauté s'ils sont satisfaits des résultats du programme EHA, et de l'approche de mise en œuvre, et qu'est ce qui pourrait être amélioré selon eux 			

Pour plus d'informations sur la promotion de l'hygiène, le programme EHA ou cette fiche d'information, prière de contacter : alexandra.machado@ifrc.org ou wash.geneva@ifrc.org.