



LES COMMUNAUTÉS AU CENTRE:

**Leçons tirées de la
création de la confiance
dans la réponse au virus
Ebola dans l'est du
Congo**

Leçon 1 :

Les épidémies commencent et se terminent dans les communautés

- Ce sont les **actions des membres de la communauté** qui mettront fin à une épidémie ou la maintiendront
- Les **refus des enterrements dignes et sécurisés (EDS)** réalisés la Croix-Rouge sont passés de **79% au début de la réponse à 8% maintenant** grâce aux efforts d'engagement communautaire. Sans cette acceptation communautaire des EDS, le virus Ebola aurait continué à se propager



Leçon 2 :

Traiter les communautés comme des partenaires

- Les communautés sont **les experts** de leur propre contexte - elles savent mieux ce qu'il faut faire et comment le faire.
- Aller au-delà des messages et soutenir les solutions communautaires pour mettre fin à une épidémie
- En RDC, les chauffeurs de moto taxi étaient une source importante de rumeurs et de résistance dans les communautés. Lorsque la Croix-Rouge les a formés à devenir des mobilisateurs Ebola, ils ont cessé de partager les rumeurs et ont commencé à échanger des informations sur la santé. Ils participent désormais aux réunions de coordination en tant que partenaires de la réponse

"Nous pensions que les humanitaires nous mentaient. Que la maladie n'était pas réelle. Il y avait une résistance "

Chance Evariste, vice-président de l'association des motards, Komanda





Leçon 3 :



Nous devons établir la confiance

Si les communautés ne nous font pas confiance, il est peu probable qu'elles vont ;

- nous écouter ou suivre les conseils de santé
- nous permettre un accès sûr
- signaler des cas ou venir se faire soigner
- utiliser en toute sécurité les services cliniques que nous proposons

Sans confiance - toutes nos interventions peuvent échouer

De nombreuses zones de la RDC ont été considérées comme interdites pour des raisons de sécurité. En amenant des volontaires locaux de ces régions à des formations dans des zones sûres, ils pouvaient ensuite retourner dans leurs communautés, partager des informations sanitaires vitales et, petit à petit, instaurer la confiance dans la réponse Ebola.

Leçon 4 :

Pour établir la confiance, nous devons écouter et nous devons agir

- Aller au-delà de la simple transmission de messages
- Investir dans la collecte, l'analyse et la réponse aux retours d'information de la communauté
- Changer ce que nous faisons, et pas seulement ce que nous disons. Cela nécessite l'implication de tous

- En RDC, le mécanisme de feedback de la Croix-Rouge repose sur 850 volontaires qui écoutent ce que les communautés leur disent sur Ebola. Les plus de 550 000 feedbacks recueillis guident la réponse - mais ce n'est pas toujours facile

Leçon 5 :

Nos interventions doivent être aussi locales que possible

- Chaque communauté est unique, avec ses propres défis et capacités - une approche unique ne fonctionne pas
- Le recrutement de personnel local signifie que votre réponse parle la bonne langue, comprend le contexte et peut établir la confiance plus rapidement
- Les feedbacks récurrents des communautés en RDC ont été d'avoir plus de personnes locales pour diriger la réponse. Pendant deux ans, les équipes de la Croix-Rouge se sont progressivement décentralisée pour être plus local - et cela a amélioré notre accès. La prochaine fois, nous devons agir dans ce sens rapidement et plus profondément



Leçon 6 :

Nous devons bâtir sur "l'existant" d'abord

- Chaque communauté est à une structure particulière
- Nous devons tout d'abord chercher à comprendre cette structure et utiliser ses organes pour engager la communauté
- En RDC, la Croix-Rouge a identifié dans les différentes zones d'intervention les structures locales existantes et travailler avec elles à permis de mieux faire passer les messages et accepter les services de la réponse Ebola



Les conséquences d'un manque de confiance...



Des manifestants à Abidjan détruisent un centre de lutte contre les coronavirus parce qu'il était trop proche de leur domicile. Des vidéos montrent des gens qui détruisent le centre à mains nues et qui écrasent des matériaux de construction sur le sol. **(BBC/Reuters)**

RESSOURCES

Des supports de formation sont disponibles sur le site du Community Engagement Hub

- Guide et boîte à outils sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA)
- Modules de formation
- Formation d'une journée sur la CREC pour COVID-19
- Guide de mobilisation sociale à distance et en toute sécurité



Questions?