



HOW-TO GUIDE SERIES

# LES BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION DANS L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

LA REDEVABILITÉ AU CŒUR DE LA  
RÉPONSE HUMANITAIRE EN RDC



CICR

**Chef de projet «engagement communautaire»**

Pedram Yazdi, coordinateur Communication et Prévention/CICR - Kinshasa

**Auteurs :**

Nisma Le Boul, chargée d'engagement communautaire/CICR – Centre de communication régional, Dakar  
Fatima Sator, Chargée de relations publiques/ CICR – Kinshasa  
Pedram Yazdi, Coordinateur Communication/ CICR – Kinshasa

**Autres contributeurs :**

Carol Lumingu, Chargé de communication publique/CICR – Kinshasa  
Jonathan Busasi Nsalimbi, Producteur audiovisuel/CICR – Kinshasa

**Merci à tous nos collègues qui rendent ces activités possibles :**

Paulin Bashengezi Mushamuka, Ernest Kasumbwe Wa, Rana El Wakeel, Wassy Kambale Bahitirye, Odette Batasema, Jean Robert Mbeli Ebesa, Musubao Kivasuvwamo, Ghislaine Fadhili Kaliza, Pascal Nepa Yuma, Marcellin Chirhalwirwa Ngandu, Claudine Mbombo Mutanga, Freddy Bakulu Betu, Alain Kyro Malimutoto, Jeanette Mbula, Benita Atosha, Ferdinand Mugisho Sanginka.

# INTRODUCTION

## Qu'est-ce que l'engagement communautaire ?

C'est une approche, incluse dans la réponse humanitaire du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, qui place les populations touchées par les catastrophes naturelles, la violence et les conflits armés comme acteur clef pour la prise de décision, la mise en place d'une stratégie et l'orientation des activités de protection et d'assistance à leur communauté.

C'est aussi le processus d'utilisation et d'établissement de canaux de communication bidirectionnels pour répondre aux besoins, aux préoccupations, aux commentaires et aux plaintes de la communauté, en veillant à ce qu'elle puisse participer activement à guider l'action humanitaire.

Il est nécessaire d'utiliser les outils appropriés pour identifier les besoins afin de mieux évaluer la réponse proposée et d'en informer les intéressés en amont. L'engagement communautaire permet d'améliorer la qualité et l'efficacité des programmes tout en renforçant l'acceptation et la confiance des communautés envers les acteurs humanitaires.

Inclure les personnes les plus vulnérables des communautés touchées par une crise humanitaire, comme les

femmes, les enfants, les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées, dans la conception et l'élaboration de la réponse, favorise leur résilience et améliore la qualité et l'efficacité des projets mis en œuvre.

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) a placé l'engagement communautaire au centre de sa stratégie institutionnelle 2019-2022 (<https://www.icrc.org/fr/publication/4354-icrc-strategy-2019-2022>). Alors que cette approche est courante dans des opérations humanitaires liées aux catastrophes naturelles, les exemples se font plus rares dans des situations de conflits armés et de violences intercommunautaires. Il est donc important de documenter et de partager les bonnes pratiques afin de mieux protéger les communautés et de répondre à leurs besoins.

En République démocratique du Congo, où le CICR est présent depuis 1978, plusieurs programmes sont menés en ce sens. Dans ce document, nous avons choisi de présenter les bonnes pratiques de l'engagement communautaire à travers quelques outils. Chaque histoire est accompagnée du témoignage de nos collègues qui partagent les défis et les leçons apprises sur les activités de la réponse humanitaire.



CICR



CICR

# L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE COMPREND :

## **a. La participation et le retour d'information des membres des communautés**

La participation des communautés est cruciale à toute activité d'engagement communautaire. L'inclusion des informations fournies par les membres de la communauté assure un processus d'engagement transparent donnant des opportunités d'écoute et de retour d'information sur les activités entreprises.

## **b. L'information comme instrument de l'aide humanitaire (#InfoAsAid)**

Une information transparente, utile et susceptible de sauver des vies, transmise de manière rapide via les canaux de communication privilégiés.

Cette information, partagée dans une langue et un format approprié, devient une partie prenante de la réponse humanitaire et il en résulte des actions concrètes. (Par exemple la diffusion d'une carte des sources d'eau potable).

## **c. La communication visant au changement social**

C'est savoir appréhender l'environnement culturel et social des populations affectées, en utilisant des approches de communication participative et innovante pour à terme mener à un changement comme par exemple la réduction des violences envers les femmes et les jeunes filles ou l'adoption de pratiques plus sûres et plus saines durant des épidémies.

## **d. Le renforcement de la redevabilité envers les communautés affectées**

L'engagement communautaire est une composante essentielle de la redevabilité envers les personnes touchées par les conflits armés et violences intercommunautaires. Les préoccupations des communautés doivent être entendues et prises en compte. Ces interrogations pourraient être formulées en termes de besoins de protection, médical, psychologique ou matériel. La participation et l'inclusion des communautés à la conception, la définition et l'évaluation des programmes dont ils sont concernés, assurent la pertinence et la durabilité de l'action humanitaire.



## LES TABLES DE CONSULTATION : UN OUTIL DE PROXIMITÉ AVEC LES COMMUNAUTÉS

## LA PROVINCE DE MAI-NDOMBE, LA VILLE DE YUMBI

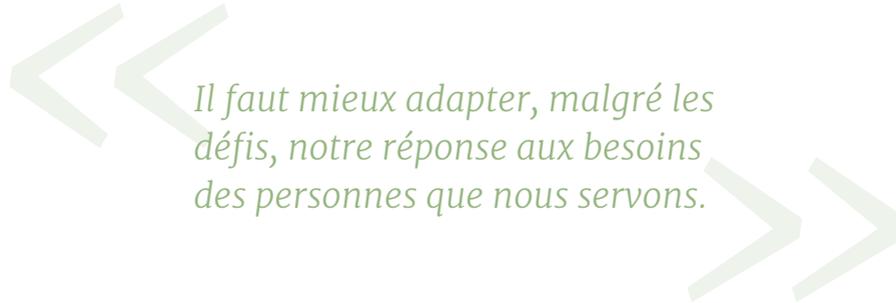
Les violences opposent deux communautés d'une ville jusqu'ici paisible. En ce 16 décembre 2018, sur les rives du fleuve Congo, les maisons brûlent à Yumbi, à 300 kilomètres de Kinshasa. Certains quartiers sont entièrement ravagés et vidés de leurs habitants. Deux jours plus tard, les chiffres tombent : l'Organisation des Nations-Unies, présente dans le pays, rapporte plus de 500 morts et 16'000 déplacés. Certains habitants ont tout perdu : habitations, pirogues, matériel de pêche.

« *Nous ne savons plus comment nourrir nos familles* », nous explique un pêcheur. Des mois après les affrontements, la méfiance entre agriculteurs et pêcheurs reste vive. Au mois de février 2019, de nombreux paysans, faute de semences et d'outils, et en raison de l'insécurité qui les empêchait de se rendre aux champs, ont manqué le début de la saison agricole.

Du 13 au 18 mars de la même année, des barges affrétées par le CICR quittent le port de Kinshasa pour rejoindre Yumbi, accessible par le fleuve Congo. Un voyage de deux jours à contrecourant.

En l'espace de quelques jours et en collaboration avec la Croix-Rouge de la République démocratique du Congo (CRRDC), 15'000 personnes reçoivent de l'assistance alimentaire pour combler leurs besoins pour un mois.

Si cette distribution de vivres a été efficace, sans encombre et très rapide, c'est grâce à une large consultation de la communauté, organisée dès le lancement de la réponse humanitaire. En prenant compte des tensions intercommunautaires encore existantes lors de l'intervention, les équipes de la Croix-Rouge rencontrent séparément les deux communautés. Pendant 13 jours, 20 volontaires de la Croix-Rouge de la RDC se sont assis aux « *tables de consultation* ».



*Il faut mieux adapter, malgré les défis, notre réponse aux besoins des personnes que nous servons.*



(Helpdesk) pour discuter, écouter et enregistrer les habitants qui allaient recevoir l'assistance du CICR.

À la suite de cela, les équipes de communication et d'assistance du CICR à Yumbi, se sont réunies pour discuter et traiter des messages et demandes reçus lors de ces discussions avec les habitants. « *Les membres de la communauté n'ont pas compris d'emblée les critères de sélection pour recevoir l'assistance* », explique François, volontaire de la Croix-Rouge. « *Ils ne savaient pas, par exemple, que seules les familles qui accueillent les déplacés et les déplacés eux-mêmes en seraient les bénéficiaires* ». Le CICR et la

Croix-Rouge de la RDC ont pu, grâce à ces « *tables de consultation* », recueillir non seulement les retours sur les difficultés et les besoins des familles, mais aussi des informations sur la situation socio-sécuritaire. Les équipes ont profité de ces discussions pour expliquer le rôle, les limites et la capacité de la Croix-Rouge à déployer une réponse d'urgence. La communication publique du CICR a informé les acteurs nationaux et internationaux, sur le sujet, à travers les réseaux sociaux et les médias traditionnels, afin d'encourager une mobilisation des autorités.

## TÉMOIGNAGE DE JEAN-ROBERT, MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE COMMUNICATION DU CICR EN RD CONGO

« A Yumbi, nous avons installé des petites tables en bois avec l'emblème du CICR, sur deux lieux différents. Elles étaient visibles, mais en même temps un peu à l'écart sous un arbre pour favoriser un environnement paisible d'écoute et de discussion. Nous avons une table près des centres d'enregistrement des bénéficiaires de l'assistance et une autre près du lieu de la distribution. Nous étions présents toute la journée pour recevoir ceux qui voulaient nous consulter.

Lors des recrutements de bénévoles de la Croix-Rouge de la RDC pour nous soutenir dans cette activité, nous avons pris en compte les tensions qui existaient entre les communautés. À l'aide d'un haut-parleur, les volontaires invitaient les habitants à venir nous parler et nous faire part de leurs préoccupations. Certains retardataires et absents lors des enregistrements des bénéficiaires se sont plaints de n'avoir pas reçu d'assistance, d'autres jugeaient avoir reçu trop peu de vivres ou que l'assistance qui comprenait du riz, de l'huile et du maïs, n'était pas adaptée à leurs besoins. Ces helpdesks, comme on les appelle, nous ont permis d'en apprendre davantage sur les familles, leurs problèmes et sur les incidents qui ont secoué les deux communautés. À la suite des consultations, nous avons intégré des familles oubliées lors des enregistrements. Comme nous ne pouvions pas modifier l'assistance à cause de défis logistiques, pour répondre au plus près aux besoins individuels, nous avons intégré, pour les prochaines distributions, le fait de mieux adapter le contenu alimentaire aux habitudes de consommation des familles pour leur donner plus de choix. Nous avons aussi établi un système rapide de suivi pour répondre aux préoccupations. Pour répondre à certaines questions d'ordre général, nous sommes intervenus le dimanche dans les églises de la ville pour dissiper les incompréhensions.

Il faut souligner qu'à cause d'un manque de produits de première nécessité sur le marché local et suite aux violences, nous n'étions pas en mesure de distribuer de l'argent liquide pour permettre aux familles de se procurer rapidement ce dont elles avaient besoin. L'assistance en nourriture pose des défis d'achat et d'acheminement dans des lieux aussi reculés. Nous devons faire un choix sur le contenu pour satisfaire au mieux les besoins des communautés. »

## FAITS ET CHIFFRES



# 15 000

### PERSONNES

ont bénéficié de l'assistance leur permettant de soutenir leurs besoins alimentaires durant un mois



# 20

### VOLONTAIRES

de la Croix Rouge, après avoir été formés, ont recueilli les commentaires des familles ainsi que leurs éventuelles plaintes

## A REGARDER



[https://twitter.com/CICR\\_fr/status/1122042194175647744](https://twitter.com/CICR_fr/status/1122042194175647744)

## LEÇONS APPRISSES

- Adapter le soutien et l'assistance au plus près des besoins des familles en fonction des commentaires des communautés.
- Être flexible, en réévaluant notre intervention.

## LA PROVINCE DU TANGANYIKA, LA RÉGION DE NYUNZU



Des maisons pillées, des champs dévastés, des villages incendiés : les affrontements entre deux communautés ont été d'une extrême violence dans la province de Tanganyika. Kyungu et sa famille font partie des milliers de déplacés qui ont fui leur région. Les populations, extrêmement traumatisées de ce qu'elles ont vécu, malgré la fin des violences, refusent de retourner dans leurs villages. C'est dans ce contexte tendu que le CICR a effectué une distribution d'assistance alimentaire et de produits de ménage en août 2019 à Nyunzu, à 180 km de Kalemie, chef-lieu de la province du Tanganyika. Deux mois plus tard, le CICR effectue une deuxième distribution de la nourriture en plus des semences et produits maraîchers. À la suite des processus d'enregistrement des bénéficiaires, des milliers de personnes se

rassemblent pour recevoir l'assistance. Ce seront 33'600 déplacés qui auront bénéficié de cette aide. Une opération complexe au vu de la situation sécuritaire. Une insécurité qui empêchait beaucoup d'organisations humanitaires d'accéder à ces villages. Dans un village dans la région de Nyunzu, les habitants n'avaient vu aucune voiture en circulation depuis plus de 3 ans, sans compter l'absence totale d'aide humanitaire depuis le début des incidents et des violences. À l'arrivée de nos équipes, il était nécessaire d'expliquer la présence du Mouvement de la Croix-Rouge et de récolter les avis et commentaires des habitants. Avec la collaboration de la Croix-Rouge de la RDC, les équipes du CICR ont placé des tables de consultation pour répondre aux interrogations.

## TÉMOIGNAGE D'ERNEST, RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION POUR LA PROVINCE DU TANGANYIKA

« Dès notre arrivée, nous avons clairement informé la population, grâce à plusieurs outils de communication ainsi que les relais communautaires, du but de notre présence et des critères nécessaires pour obtenir l'assistance qui serait distribuée par le CICR. Certains n'ont pas compris pourquoi ils n'obtenaient pas de carte d'enregistrement permettant de bénéficier de cette aide humanitaire. Nous leur étions redevables et étions là pour eux, la moindre des choses était de leur fournir une explication. Nous y avons consacré une bonne partie de notre temps.

Quand nous sommes arrivés dans cette région du Tanganyika, nous nous sommes rendu compte que certaines familles ne se présentaient pas lors de la distribution de l'assistance.

Quel était donc le problème ? En échangeant avec les habitants à Nyunzu, nous avons compris que c'était la peur de quitter leur refuge et d'être attaqués qui les retenait. Si ces communautés ne pouvaient pas venir vers nous, c'était à nos équipes d'aller vers elles. Via les informations qu'elles nous avaient fournies, malgré les conditions de sécurité, nous avons traversé des villages reculés pour accéder aux familles.

Cependant, nous n'étions pas au courant de la période de plantation idéale. Nous sommes arrivés trop tard pour la distribution de haricot et de maïs. Nous avons appris qu'il faut consulter les agriculteurs bien avant pour adapter la distribution de semences au calendrier des semis. Ils sont les experts! Les tables d'écoute ont été un franc succès. Nous avons reçu environ 100 personnes lors de la première distribution et plus de 2 000 quelques mois plus tard, lors de notre deuxième passage. Evidemment, tout n'est pas toujours rose, quelques individus profitent malheureusement des tables de consultation pour essayer de bénéficier de plus d'assistance en nous leurrant sur leur statut. Quand nous avons un doute, nous croisons les informations et les vérifions auprès des autres familles. >>

## FAITS ET CHIFFRES

Deux distributions ont été effectuées : la première en août 2019, la deuxième en octobre de la même année.



# 4 788

### PERSONNES

ont bénéficié d'une assistance alimentaire



# 1 900

### PERSONNES

de plus ont approché le CICR entre la première et la deuxième distribution

*Si des familles ont peur de se déplacer pour bénéficier de notre assistance, nous nous rendons chez elles.*

## LEÇONS APPRIS

- Les tables de consultation nous ont permis d'améliorer notre redevabilité. Nous avons pu discuter avec les communautés, leur expliquer notre mission, le but de notre présence et les critères d'éligibilité à l'assistance.
- De rares tentatives de fraudes ont été enregistrées.
- Quelques ménages polygames ont souhaité recevoir une double ration alimentaire, ce qui n'entre pas dans nos critères. Cependant nous avons octroyé, après vérification, l'assistance à quelques femmes avec un nombre élevé d'enfants au sein de leur foyer.



CICR

# LES BOÎTES À SUGGESTIONS : UN OUTIL COMPLÉMENTAIRE POUR RÉCOLTER DES INFORMATIONS

# LA PROVINCE DU KASAÏ

## TÉMOIGNAGE DE GHISLAINE, RESPONSABLE DES PROJETS AU SEIN DE LA CROIX-ROUGE DE LA RDC

Ghislaine a été mobilisée pour intégrer l'équipe de communication

« Lorsque nous avons commencé à enregistrer les familles victimes de violences armées au Kasai, nous avons installé des boîtes à suggestions pour récupérer leurs commentaires sur l'intervention ainsi que leurs plaintes. Nous nous sommes vite rendu compte que cela n'était pas très efficace et pas assez précis. Un système direct pour discuter avec les familles et leur répondre était plus adapté. Nous avons tout de même gardé la boîte à suggestions pour prendre en compte et comptabiliser les plaintes. »



## FAITS ET CHIFFRES



**Entre 80 et 150**

**RETOURS  
D'INFORMATION,  
SUGGESTIONS ET  
DES PLAINTES**  
enregistrées par jour

## A REGARDER



[https://twitter.com/CICR\\_Afrique/  
status/1206600028594282499](https://twitter.com/CICR_Afrique/status/1206600028594282499)

*Il faut que les équipes menant les activités d'engagement communautaire travaillent plus étroitement avec les équipes en charge de l'assistance.*

## LEÇONS APPRIS

- Intégrer les équipes de gestion des plaintes à toutes les étapes de la distribution. Cela permet aux équipes qui gèrent l'engagement communautaire de répondre correctement aux bénéficiaires.
- Prévenir à temps les équipes chargées d'engager les communautés de tout changement sur le contenu de l'assistance.
- Adapter les outils d'engagement communautaire au type de distribution.
- Définir de manière détaillée le rôle de chaque équipe d'intervention bien avant le début de l'activité d'engagement communautaire.





# **LE THÉÂTRE PARTICIPATIF : UN OUTIL DE MOBILISATION ET DE CHANGEMENT**

## LA PROVINCE DU SUD-KIVU, LE GROUPEMENT DE VILLAGES DE HOMBO

De nombreux groupes armés trouvent refuge dans ces hautes collines vertes et boisées, traversées par des rivières poissonneuses à une centaine de kilomètres de Bukavu, à l'Est de la RDC. Au sein de certains groupes nous constatons la présence de mineurs. Les raisons de leur recrutement à un groupe armé sont nombreuses ainsi que leurs fonctions : agent de reconnaissance des avant-postes, combattant, garde de sécurité, commis de cuisine ou de ménage ou esclave sexuel.

Privés de leur enfance ou de leur adolescence, ils souhaitent souvent retrouver leur famille et leur village. Quand ces enfants sont enfin démo-

bilisés et quittent ces groupes, ils ne retrouvent pas forcément une famille ou une communauté prête à les accueillir. Ils peuvent parfois rencontrer des réactions hostiles de la part des membres de leur communauté du fait de leur vécu dans un groupe armé.

Grâce à des outils comme le « *théâtre participatif* », plus de 5300 habitants des villages de la région de Hombo ont été sensibilisés au retour et à la réintégration des enfants et adolescents dans leur famille. Dans les pièces de théâtre, les défis de ces mineurs et les difficultés du retour au sein de la communauté ont été mis en avant.





## TÉMOIGNAGE DE MARCELLIN, RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION AU SUD-KIVU

« Nous avons choisi d'aborder cette problématique de manière ludique pour pouvoir sensibiliser une large majorité de la population, les leaders d'opinion, les chefs traditionnels, les familles et enfin les enfants et adolescents concernés. Le fait de les rassembler était aussi le moyen de leur permettre d'échanger et de communiquer sur le sujet.

Nous avons collaboré avec des comédiens connus et appréciés de la communauté pour monter une pièce de théâtre comique. Le théâtre participatif est un moyen traditionnel d'attirer l'attention des populations sur des sujets qui les concernent et les préoccupent. Les habitants eux-mêmes participent à la pièce : ils sont invités à monter sur la scène, poser des questions ou répondre aux comédiens. En quelque sorte, ils deviennent pour un temps acteurs de la pièce.

A la suite de l'événement, nous avons organisé des discussions sous forme de « focus groupes », réunissant les responsables communautaires, la chefferie des villages et les chefs religieux, pour discuter de l'attitude à adopter avec les jeunes. Nous avons reçu un feedback enthousiaste des leaders communautaires quant au changement de comportement des familles.

Les responsables locaux étaient majoritairement satisfaits de l'utilisation des pièces de théâtre. Ils trouvaient que ce mode de communication permettait de mieux aborder des sujets sensibles au sein de leur communauté. »

## FAITS ET CHIFFRES



# 5 300

### PERSONNES

ont été sensibilisées à la problématique de la réintégration dans leur communauté de jeunes mineurs sortis de groupes armés

*Le théâtre participatif, du fait de sa nature interactive et publique, est un excellent outil pour engager une conversation ouverte et intègre avec la communauté.*

## A REGARDER



 <https://twitter.com/RBernhardI/CRC/status/1308729153299058688>

## LEÇONS APPRIS

- L'approche participative et ludique des pièces de théâtre, combinée aux outils de consultation, a un impact sur la récolte d'informations grâce à l'inclusion de toute la communauté et ses responsables dans une consultation publique.



CICR

# **RENCONTRE SPORTIVE : UN OUTIL DE DIALOGUE AVEC LA COMMUNAUTÉ DES JEUNES**

# LA PROVINCE DE MANIEMA, LA VILLE DE SALAMABILA

## Un match de football fédérateur

« Certains quartiers seront prochainement attaqués », ont appris les habitants de Salamabila à travers des tracts diffusés dans la région. Les valises fermées dans la précipitation, les habitants sont une nouvelle fois obligés de fuir leurs foyers. Dans cette ville de la province du Maniema, à l'est de la RDC, les civils sont les principales victimes des conflits armés qui s'intensifient. Depuis 2018, le nombre de déplacés ne cesse d'augmenter. Les centres de santé sont ciblés, souvent pillés. La situation sécuritaire très volatile rend les déplacements des équipes et l'assistance humanitaire très difficiles, parfois impossibles.

Malgré les violences et les déplacements, les rencontres pour jouer au football restent très populaires à Salamabila. C'est donc à travers cette activité que le CICR a choisi de sensibiliser les

habitants sur son action et son mandat pour pouvoir mettre en place ses activités avec le soutien des habitants. Avant de former les équipes pour le tournoi de football, le CICR a attiré l'attention des joueurs sur les principes de « fair-play » et la « rivalité saine » dans le sport. L'organisation de l'activité était l'occasion d'ouvrir des discussions sur les problèmes de protection qui touchent la population.

Le jour du match, ce sont des centaines de personnes qui se sont déplacées pour assister à l'évènement. Avant le début de l'évènement ainsi qu'aux mi-temps, des présentateurs et des comédiens des pièces de théâtre présentent les activités du CICR. Les organisateurs, les participants et les spectateurs gardent un souvenir joyeux de la rencontre et des discussions sur l'intervention humanitaire du CICR qui ont prolongé l'évènement.

*Malgré les violences et les déplacements,  
les rencontres pour jouer au football  
restent très populaires à Salamabila.*

## TÉMOIGNAGE DE MARCELLIN, RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION AU SUD-KIVU

« Les matchs de foot ont la capacité de rassembler beaucoup de monde. Nous avons constaté que les spectacles, pièces de théâtres et prestations des musiciens, organisés avant, pendant et après la rencontre sportive, nécessitaient une très grande préparation. Les comédiens et les musiciens devaient être clairement et longuement briefés sur les messages à transmettre au public. Nous avons été agréablement surpris du résultat et du succès de l'évènement.

Nous aimerions dans un avenir proche organiser un match de foot avec des équipes féminines sur la thématique des violences sexuelles dans la ville de Minova. L'association de football de la ville est gérée par une femme. »

## LEÇONS APPRISSES

- Il faut prévoir assez de temps pour la sensibilisation et la préparation des intervenants et des groupes culturels lors des rencontres.
- Les volontaires de la Croix-Rouge qui sont inclus dans l'organisation des rencontres doivent clairement connaître leur responsabilité pendant les spectacles.



CICR



CICR



CICR

## **DISCUSSIONS DE GROUPE : UNE COMMUNICATION DE PROXIMITÉ**

## NORD-KIVU, LA VILLE DE GOMA

### L'hôpital de Ndosho

Le département de chirurgie de guerre de l'hôpital reçoit quotidiennement des blessés victimes de violences et de conflits armés qui ont cours dans plusieurs régions de la RDC. Avec le soutien financier du CICR, les blessés, essentiellement par armes, y sont soignés gratuitement. Un accompagnant est aussi pris en charge. Deux équipes chirurgicales du CICR apportent leur soutien aux chirurgiens locaux en les formant aux techniques de la chirurgie de guerre.

Cependant, les communautés, surtout celles loin des grands centres urbains, ne sont pas averties de la gratuité des soins. Dans l'urgence, admis à l'hôpital, les patients ne comprennent pas pourquoi ils bénéficient d'un tel privilège.

Pour expliquer les soins et le soutien du CICR aux malades, les équipes de la Croix-Rouge de la RDC et le CICR se déplacent jusqu'à leurs lits. Une fois par semaine, à l'aide de « boîtes à images » - un ensemble de dessins sur des supports en toile - les équipes expliquent, lors des discussions, les activités du CICR, le soutien à l'hôpital et les critères pour bénéficier d'une hospitalisation gratuite. Au-delà de ces activités hebdomadaires, les volontaires de la Croix-Rouge de la RDC et le CICR profitent des journées thématiques pour organiser des événements pour les enfants et les adultes, hospitalisés ou garde-malades.



*Les focus groupes nous permettent d'ouvrir une conversation franche avec les communautés et d'améliorer nos activités en fonction de leur retour.*

## TÉMOIGNAGE D'ODETTE BATASEMA, MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE COMMUNICATION À GOMA

« Chaque année, le 16 juin, est célébrée la journée internationale de l'enfant africain. En 2019, nous avons organisé une pièce de théâtre pour les enfants blessés en convalescence. C'est à travers les « focus groupes », discussions avec les malades, que nous avons eu l'idée d'organiser ces événements. Ce sont les malades qui ont proposé de célébrer la journée de l'enfant africain avec la présence de comédiens connus et l'organisation d'un concours de dessins pour les enfants. À travers des poèmes, des dessins, des danses et le théâtre, les enfants, quelquefois atteints psychologiquement, ont pu exprimer leurs frayeurs mais aussi leurs rêves.

Cette année, après concertation avec les patients, nous avons décidé d'intégrer un spectacle de danse culturelle des cinq grandes tribus de la région. Le théâtre reste cependant très prisé par la communauté. »

## LEÇONS APPRISSES

- Il est crucial de prendre en compte les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans notre dialogue avec les communautés.
- Écouter la communauté n'est pas suffisant. Il faut veiller à l'inclure dans la direction du projet, le choix des thématiques et des activités.





## **LES SPOTS RADIO : RÉSEAU D'INFORMATION DANS LES CAMPAGNES**

## ITURI, LA VILLE DE BUNIA

Pendant deux mois, en mars 2020, les habitants de l'Ituri, au nord-est de la RDC, ont écouté des messages CICR sur les ondes de leurs radios dans le cadre d'une campagne d'information.

Dans cette zone où la dégradation de la situation sécuritaire ces derniers mois rend difficile l'accès des communautés aux organisations humanitaires, le nombre de déplacés et de retournés n'a fait qu'augmenter.

Les messages, d'une durée de deux ou trois minutes, ont été diffusés sur les six radios de la région qui couvrent les villes de Bunia, Nizi, Tchomia, Kpandroma et Mambasa, jusqu'à 180 km à l'ouest du chef-lieu provincial. Les habitants ont pu entendre, trois fois par jour, des informations sur les activités de réunification familiale du CICR et sur ses principes de neutralité, d'impartia-

lité et d'indépendance. Ces émissions, étant interactives, permettent aussi à l'audience d'envoyer des SMS ou d'appeler les standards téléphoniques pour poser des questions. De plus, un numéro de téléphone du CICR a été communiqué lors des diffusions, offrant la possibilité à l'auditeur d'appeler pour plus d'informations, partager son avis sur le travail du CICR ou de lancer une demande de recherche familiale. Afin de toucher le plus de foyers possibles, les spots radios ont été diffusés dans trois langues parlées de la région : le Swahili, le Lingala et le Badha, un dialecte parlé majoritairement par les familles de déplacés. Une première diffusion avait déjà eu lieu fin 2019 à Bunia. Ces nouveaux spots radios se sont étendus, cette fois, bien au-delà du chef-lieu provincial.



*Les spots radios sont un excellent moyen de toucher une large population et même en période de conflit, les habitants continuent à écouter ces émissions.*

## TÉMOIGNAGE D'ALAIN, MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE COMMUNICATION EN DÉPLACEMENT DANS LA RÉGION POUR SOUTENIR LA CAMPAGNE

« Du fait de la situation sécuritaire instable en Ituri, les activités du CICR se limitent au centre-ville de Bunia. La radio étant un outil de communication très puissant en RDC, nous avons choisi de sensibiliser les villes auxquelles nous n'avons pas accès grâce à ce média. Les spots radios sont un excellent moyen de toucher une large population et même en période de conflit, les habitants continuent à écouter ces émissions. Dans cette zone, la difficulté était d'ordre technique et parfois logistique : la plupart des radios ont peu de moyen de diffusion, les batteries en charge quand l'électricité est disponible ne tiennent qu'une heure et par manque de maintenance, les pannes sont nombreuses. Souvent le remplacement des pièces défectueuses prend un temps infini et décrocher des financements pour soutenir les radios reste un travail colossal. »



## FAITS ET CHIFFRES



---

### SPOTS RADIOS

par jour sur 6 radios  
pendant 2 mois

---



---

### CHAQUE MESSAGE

dure 2 à 3 minutes

---

## A REGARDER



[https://twitter.com/FatimaSator/  
status/1249012312507285504](https://twitter.com/FatimaSator/status/1249012312507285504)

## LEÇONS APPRISSES

- Mettre en relation directe les auditeurs qui appellent pour avoir des renseignements sur les services du CICR et les équipes techniques des programmes.
- Préparer et coacher les volontaires de la Croix-Rouge de la RDC à diffuser les messages correctement dans des langues peu parlées.



CICR





**CICR**

**Comité international de la Croix-Rouge  
Centre régional de Communication**

Rue 7 x B, Point E, BP 5681 Dakar-Fann  
T +221 33 869 13 69 F +221 33 824 14 16  
dak\_dakar@icrc.org www.icrc.org  
© CICR, novembre 2020