

# Appliquer les standards humanitaires à la réponse globale face à la COVID-19

## Série de Bonnes Pratiques COVID-19 Numéro 6

### S'engager avec les migrants pendant la quarantaine Leçons du Pérou

#### Résumé

La fermeture des frontières, les restrictions de voyage et la quarantaine pendant la crise de la COVID-19 ont empêché les organisations humanitaires d'atteindre de nombreuses personnes qui avaient besoin d'aide. Une ligne d'affaires WhatsApp a été pilotée avec succès par la Fédération internationale de la Croix-Rouge (FICR) au Pérou pour faciliter l'engagement des communautés éloignées.

#### Question-clé

Comment pouvons-nous écouter et répondre aux communautés quand nous ne pouvons pas être physiquement proches d'elles? Comment les responsabilités relatives à l'engagement, à la participation et au retour d'information des communautés dans le cadre des standards Sphere peuvent-elles être respectées dans des conditions de quarantaine?

#### Standards humanitaires

La réponse humanitaire exige une communication, une participation et un retour d'information efficaces pour garantir que les interventions sont appropriées et pertinentes ([engagements 1 et 4 de la Norme humanitaire fondamentale](#)). La créativité et l'innovation sont nécessaires pour remplacer les méthodes traditionnelles d'engagement communautaire, telles que les discussions de groupe ou les réunions en face à face, où elles sont entravées par les restrictions de déplacement et la nécessité d'une distanciation sociale.

#### S'engager avec les migrants dans la région d'Andean

Depuis 2015, la région des Amériques a connu une forte augmentation des flux migratoires en provenance du Venezuela et, à la fin de 2019, on comptait près de 5 millions de migrants et de personnes réfugiés. Les besoins des migrants et des communautés d'accueil continuent d'augmenter à mesure que ces chiffres augmentent. Lorsque la COVID-19 a atteint la région au début de 2020, les flux migratoires ont changé : ceux qui étaient autrefois dirigés du sud vers le nord et de l'ouest vers l'est se sont modifiés du nord vers le sud et de l'est vers l'ouest. Les organisations n'étaient pas préparées à de nouveaux mouvements et les réseaux de soutien des services sociaux étaient faibles. La propagation du virus a exacerbé la vulnérabilité des populations migrantes en raison de leur instabilité, de la précarité de leurs revenus informels, de la surpopulation, du manque d'hygiène, des barrières linguistiques et du manque d'accès aux soins de santé.

"Là où il existe déjà des sentiments de xénophobie et de discrimination envers les personnes en situation de mobilité humaine, on s'attend à une augmentation de la stigmatisation et de l'exclusion de la population avec la propagation du virus", lit-on dans un [rapport de situation de la FICR d'avril 2020](#). "Les réfugiés et les migrants sont souvent les premiers à être stigmatisés et injustement blâmés pour la propagation des maladies".

Le Pérou est l'un des pays les plus touchés par le coronavirus dans la région. Pour réduire la transmission du virus, les frontières ont été fermées, la quarantaine imposée et les gens ne pouvaient plus se déplacer librement. Pour les migrants et les réfugiés, cela a perturbé leurs moyens de subsistance et les a coupés de leurs réseaux de soutien, y compris des organisations humanitaires. L'équipe nationale de la FICR à Lima et la Croix-Rouge péruvienne ont dû suspendre les cliniques mobiles et les activités d'inclusion sociale pour les migrants et les réfugiés à partir de la première semaine de mars 2020.

Des [recherches préalables](#) menées par la FICR et le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (HCR) dans le cadre de la [plate-forme régionale d'intervention auprès des migrants vénézuéliens "R4V"](#) avaient identifié l'application mobile WhatsApp comme étant la mieux adaptée pour maintenir les communications et l'engagement avec leur groupe cible.

(78 % des migrants vénézuéliens au Pérou ont un téléphone portable, 81% ont accès à Internet et 99% préfèrent utiliser WhatsApp pour recevoir des informations). La "ligne d'affaires" WhatsApp a fourni une assistance à distance aux migrants touchés par la crise de la COVID-19 en répondant à des questions sur la pandémie, en fournissant des informations clés pour promouvoir un comportement préventif et en identifiant, surveillant et traitant les rumeurs ou les fausses nouvelles. La promotion de la ligne d'affaires s'est réalisée par le biais des médias numériques et des femmes d'influence, en particulier les mères migrantes qui ont fait la promotion de la ligne dans leurs propres comptes de médias sociaux.

La ligne d'affaires avait deux employés en ligne pour gérer les communications, avec du personnel médical de garde pour fournir un soutien technique. Au cours de ses quatre premiers mois d'existence, 25 000 messages WhatsApp relatifs aux symptômes de la COVID-19 et à l'aide économique ont été envoyés à 1 254 utilisateurs. La ligne d'affaires s'est révélée être un outil efficace pour fournir des informations clés créant un canal de communication bidirectionnel fiable, accessible et facilement adaptable, intégrant de nouveaux besoins d'information, différentes langues, une messagerie vocale pour les aveugles, des textos pour ceux qui ne disposaient pas d'Internet et évoluant sur la base des commentaires fournis par le public cible.

La FICR a rapidement constaté que la ligne pouvait également fournir un soutien à distance à des programmes non sanitaires et sur la base des réactions reçues, elle a rapidement adapté sa stratégie d'intervention pour lutter contre l'exclusion de ses clients des mesures publiques de protection sociale annoncées par le gouvernement péruvien. La nouvelle stratégie de la FICR comprenait des transferts d'argent, des kits d'hygiène et un soutien émotionnel à distance.

"La mise en place d'un outil de communication bidirectionnel a contribué à renforcer la transparence du programme", a déclaré Melissa Monzón, de la FICR Pérou. "Les gens savaient qu'ils avaient un canal par lequel ils pouvaient s'adresser en cas de doute ou de question sur le programme. Avoir une ligne WhatsApp signifiait avoir un lien direct avec la Croix-Rouge ce qui a contribué à accroître la confiance. La ligne sert également de canal pour recevoir des rapports ou des plaintes concernant le programme".

Le partage d'informations précises, opportunes, compréhensibles et accessibles renforce la confiance, rehausse les niveaux de participation et améliore l'impact d'un projet. C'est la clé de la transparence. La ligne WhatsApp de la FICR est un bon exemple de mécanisme de retour d'information qui peut être utilisé pour garantir qu'une intervention humanitaire est basée sur la communication, la participation et le retour d'information (engagement 4 de la NHF).

## Leçons

1. L'étude de cas de la FICR offre de nombreux conseils pratiques, y compris une liste de contrôle des conditions préalables essentielles pour une application réussie de la méthodologie WhatsApp. L'accès à Internet pour les utilisateurs est important. La FICR envisage de piloter des points d'accès gratuits dans des endroits stratégiques pour ses groupes cibles.
2. La mise en place d'une base de données de questions fréquemment posées (QFP) a permis de garantir l'efficacité et la cohérence des messages. Il est important de maintenir une communication fluide entre les opérateurs des secteurs d'activité et l'équipe des opérations afin de pouvoir prendre des décisions et ajuster les programmes en temps utile.
3. La rapidité et la fiabilité des réponses mises à la disposition des utilisateurs par le biais de la ligne d'activité ont rapidement créé un climat de confiance et un sentiment de transparence.

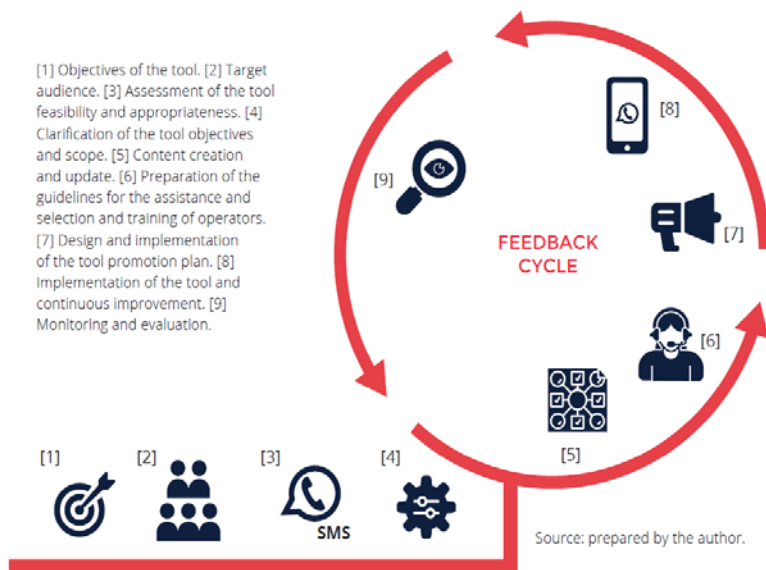
## Ressources

- Étude de cas de la FICR: [COVID-19/Ligne d'affaires WhatsApp pour la migration](#) et [kit de démarrage pour les retours d'information](#)
- Lisez [les orientations Sphere sur l'intervention face à la COVID-19](#) et [les orientations CaLP sur l'assistance monétaire](#)

## Pour de plus amples informations, veuillez contacter :

- Diana Medina, responsable régional de l'engagement communautaire FICR pour les Amériques: [diana.medina@ifrc.org](mailto:diana.medina@ifrc.org)

[1] Objectives of the tool. [2] Target audience. [3] Assessment of the tool feasibility and appropriateness. [4] Clarification of the tool objectives and scope. [5] Content creation and update. [6] Preparation of the guidelines for the assistance and selection and training of operators. [7] Design and implementation of the tool promotion plan. [8] Implementation of the tool and continuous improvement. [9] Monitoring and evaluation.



Source: prepared by the author.

Texte dans le diagramme : 1) Objectif de l'outil, 2) Audience ciblée, 3) Évaluation de la faisabilité et l'adéquation de l'outil, 4) Clarification des objectifs et de la portée de l'outil, 5) Création et mise à jour de contenu, 6) Préparation des lignes directrices pour l'assistance, la sélection et la formation des opérateurs, 7) Conception et mise en œuvre du plan de promotion de l'outil, 8) Mise en œuvre de l'outil et amélioration continue, 9) Suivi et évaluation. Source : préparé par l'auteur.