



Intégration des questions
linguistiques
dans la politique de protection

La recherche de TWB montre qu'une réponse aux épidémies d'Ebola centrée sur les besoins linguistiques pourrait améliorer la compréhension et la confiance dans les messages clés.

RDC
2021

La recherche de TWB montre qu'une réponse aux épidémies d'Ebola centrée sur les besoins linguistiques pourrait améliorer la compréhension et la confiance dans les messages clés. Elle pourrait également améliorer l'accès aux mécanismes de communication des risques et d'engagement communautaire (CREC) et de redevabilité envers les populations affectées (AAP), y compris la dénonciation des cas de harcèlement, d'exploitation et d'abus sexuels (SEAH) et le soutien aux survivants. Sur la base des enseignements tirés des épidémies en RDC, TWB recommande les actions suivantes :

collecte de données linguistiques

Identifier les langues, les formats et les canaux les plus appropriés pour communiquer des concepts complexes. Les données linguistiques doivent être considérées comme référence à tous les niveaux de la planification de la réponse – en plus des données sur l'âge, le genre et le handicap.

Services proposés par TWB :

- appui à l'intégration des [données linguistiques](#) dans les activités régulières de collecte de données et [les évaluations multisectorielles des besoins \(MSNA\)](#)

cartographie des données linguistiques

Les données linguistiques et les orientations fondamentales sur la langue et la communication provenant des données et des évaluations existantes peuvent être des outils efficaces pour les partenaires dans la planification de leur stratégie de communication et être utilisées tout au long du travail de réponse.

Services proposés par TWB :

- élaboration de [cartes](#) des langues parlées dans les zones affectées.
- élaboration d'outils **infographiques et de guides** sur les langues, les formats et les canaux préférés des populations dans les zones affectées.

terminologie

Identifier les termes sensibles et examiner comment ils sont utilisés et compris. Utiliser les termes convenus de manière cohérente. La recherche de TWB montre qu'il existe d'importantes barrières linguistiques qui empêchent de communiquer de façon efficace. Cette situation souligne la nécessité d'approfondir la recherche de termes appropriés pour permettre la reconnaissance et le développement d'expériences et de valeurs communes dans le traitement des plaintes relatives à l'exploitation et aux abus sexuels. Les termes identifiés dans le cadre de la recherche approfondie pourraient inclure ceux relatifs à la violence sexuelle à l'égard des hommes et des garçons, la stigmatisation, la honte, l'inégalité de pouvoir, au non-respect des promesses, aux « personnes respectables », la pureté, la confidentialité, la solidarité féminine. Ces concepts identifiés au cours de la recherche ainsi que les autres doivent être utilisés pour parler des expériences des populations en matière d'exploitation et d'abus. Pour ce faire, ils doivent être exprimés dans un langage courant. La recherche devrait aller au-delà des langues et des dialectes pour examiner comment les différents groupes démographiques pourraient utiliser ces termes différemment. Comprendre ce que les termes relatifs à la stigmatisation, au poids, ou au genre véhiculent comme message, et ce qu'ils sont sensés vraiment décrire, permettra aux intervenants de choisir les mots qui décrivent le mieux les concepts dont ils veulent parler. Différents mots pourraient être nécessaires pour différents groupes démographiques (par ex. les adolescents et les personnes âgées). Une fois les termes validés, il est important de les utiliser de manière cohérente pour éviter les malentendus. Un glossaire commun peut être un outil utile à cet égard.

Services proposés par TWB :

- **recherche qualitative** sur la compréhension des concepts clés autour de l'exploitation et des abus sexuels (EAS) dans les communautés affectées, la terminologie codée utilisée par les communautés pour communiquer sur l'EAS et l'élaboration de recommandations pour une communication appropriée des concepts à travers les différents groupes démographiques.
- élaboration **de guides et de glossaires** sur la terminologie relative à l'EAS dans les langues locales.
- **test des termes** dans les langues locales auprès des communautés pour s'assurer qu'ils sont compris et appropriés pour les différents groupes démographiques et contextes.
- **formation** au langage utilisé dans la prévention contre l'exploitation et les abus sexuels au profit des points focaux et intervenants PSEA

recrutement de personnel

Le personnel en première ligne qui communique directement avec les communautés, les interprètes, et les traducteurs doivent tous être recrutés en tenant compte de la diversité des besoins linguistiques des communautés qu'ils servent.

Services proposés par TWB :

- **évaluation des besoins** linguistiques des communautés affectées.
- mise en place d'un **réseau de traducteurs et d'experts linguistiques** dans les langues locales pour soutenir les réponses humanitaires.

test des langues, du niveau de compréhension et des canaux de communication préférés des populations

Le test du niveau de compréhension de la langue d'une population affectée est le meilleur moyen pour déterminer les langues à utiliser. Souvent, les populations sous-estiment ou surestiment leur compréhension d'une langue lorsqu'on leur pose la question.

Services proposés par TWB :

- **test de compréhension** des **outils de communication sur les risques** auprès des communautés affectées
- **test de compréhension** des **langues parlées**, y compris les langues locales et nationales pour déterminer leur niveau de compréhension dans les communautés affectées.

utilisation des langues locales pour toutes les activités de communication orale ou écrite sur les risques relatives à la protection.

Les acteurs doivent privilégier la communication dans ces langues afin de s'assurer que les populations affectées comprennent les messages clés.

Services proposés par TWB :

- **traduction** des outils de communication sur les risques destinés aux communautés dans les langues locales
- **enregistrement audio** de messages pour la communication sur les risques afin de garantir l'accès à tout le monde.
- **test** des outils de messagerie et de communication sur les risques auprès des populations affectées.

outils d'information

Élaborer des outils d'information dans un langage clair et en tenant compte de la compréhension locale des concepts. Expliquer les concepts en utilisant des mots courants et une structure simple. Éviter le jargon et les termes techniques qui ne sont pas utilisés couramment. Il est important de s'assurer que le contenu est testé sur le terrain, correct, adapté au contexte, approprié et qu'il répond aux principales préoccupations des communautés. Lorsqu'un concept est compris différemment au niveau local qu'au niveau international, testez et convenez d'autres termes, phrases et exemples qui se rapprochent de la compréhension locale, ou qui clarifient votre définition.

Services proposés par TWB :

- **formation** à l'élaboration d'outils d'information en langage clair.
- **traduction et édition en langage clair** d'outils de communication sur les risques destinés aux communautés.

localisation de la traduction dans les langues nationales

Comprendre la grammaire, la structure des phrases, les mots du français parlé en RDC empruntés aux langues locales, nationales et étrangères.

Services proposés par TWB :

- **concertation** avec les experts linguistiques pour comprendre les versions locales des langues nationales.

- rédaction **de guides de style et de fiches d'information** pour les personnes qui traduisent ou rédigent du contenu destiné aux communautés.

meilleurs formats et canaux pour les stratégies de communication

Tester les préférences en matière de formats écrits, audio, audiovisuels et visuels. Collecter des données sur comment les populations accèdent régulièrement à l'information et sur leurs canaux préférés, en veillant à pouvoir les ventiler par sexe.

Services proposés par TWB :

- **recherche** auprès des communautés affectées pour comprendre leurs préférences.
- appui à l'intégration des **données linguistiques**, y compris les contenus et les formats préférés dans les collectes régulières de données et [les évaluations multisectorielles des besoins \(MSNA\)](#)
- **élaboration de contenus audiovisuels** pour utilisation sur différents canaux de communication, notamment les vidéos, les enregistrements audio, les graphiques et les conceptions de l'information.

traduction de supports et d'enregistrements pour les émissions **radio**, notamment les scripts et les refrains publicitaires.

renforcement des mécanismes de signalement

Élaborer des mécanismes de signalement accessibles aux locuteurs des langues marginalisées ou à ceux ayant un faible niveau d'alphabétisation. Répartir les données sur l'utilisation des mécanismes par langue pour identifier les personnes qui sont oubliées. Veiller à ce que les populations puissent donner leur avis ou signaler des cas d'EAS dans la langue avec laquelle elles sont à l'aise, et qu'elles sachent comment le faire. Collecter des données ventilées par langue sur le signalement et les mécanismes de rétroaction pour comprendre si les populations de tous les groupes linguistiques utilisent ce service de manière proportionnée. Remédier à l'absence de plainte d'une communauté linguistique particulière en menant des recherches supplémentaires pour comprendre les obstacles supplémentaires, linguistiques ou autres.

Services proposés par TWB :

- appui à **la collecte des données** pour comprendre les forces et les faiblesses des mécanismes existants.
- **évaluation** de la capacité linguistique dans les mécanismes de signalement existants, y compris les travaux de traduction et leur accès aux locuteurs des langues marginalisées.
- **recommandations et concertation** sur les améliorations à apporter aux mécanismes de signalement existants et sur l'élaboration de nouveaux mécanismes.
- **formation** du personnel travaillant avec les mécanismes de signalement à l'EAS et à la langue

services d'enquête et d'aide aux survivants

Rendre les services d'enquêtes et d'aide aux survivants disponibles dans la langue appropriée pour les survivants. Utiliser les mécanismes de signalement et d'orientation pour identifier la principale langue du survivant. Tenir compte de cette préférence lors du contact avec le survivant lors des enquêtes..

Services proposés par TWB :

- **évaluation** des capacités linguistiques des équipes d'enquête.
- **cartographie linguistique des services d'aide aux survivants** pour s'assurer qu'une orientation peut être faite vers des sites où la langue du survivant est parlée, ou qu'une interprétation appropriée est disponible.

interprétation

Investir dans le développement des compétences des interprètes dans le secteur de la protection. Former les interprètes aux meilleures pratiques en matière de discussion sur le SEAH. Comprendre le registre approprié pour les différents publics, la nécessité de mettre les populations à l'aise en tenant compte de leur langue préférée, et de la terminologie spécifique au secteur.

Assurez-vous que les interprètes sont formés à l'éthique et à la confidentialité, ainsi qu'aux techniques d'interprétation.

Services proposés par TWB :

- **formation** des interprètes à l'interprétation humanitaire
- élaboration de **guides** sur l'interprétation et la médiation culturelle en PSEA dans les contextes humanitaires.

fermer la boucle de rétroaction

Fermer la boucle de rétroaction dans les bonnes langues. La recherche de TWB a révélé que la confiance aux systèmes judiciaires était très faible, et qu'elle s'étendait à ceux des organisations humanitaires. Il serait donc crucial de prendre les mesures idoines et de fermer la boucle de rétroaction en utilisant la langue et les termes appropriés afin que ceux qui font des rapports puissent remarquer que des mesures ont été prises.

Services proposés par TWB :

- **traduction et édition en langage clair** des réponses, clarification et suivi des communautés.
- élaboration de supports **écrits, audio et visuels** pour répondre aux besoins des communautés.

Ressources et exemples

Orientations linguistiques pour une collecte efficace des données humanitaires
([version anglaise](#), [version française](#))

Cartes linguistiques
([aperçu](#), [cartes linguistiques de l'épidémie d'Ebola en RDC](#))

Glossaires multilingues
([aperçu](#), [glossaire sur la santé pour la RDC](#))

Comment parler d'Ebola. Orientations linguistiques pour les communicateurs en santé en RDC
([version anglaise](#), [version française](#))

La terminologie utilisée dans les interventions de santé. Communiquer autour de concepts complexes en RDC nécessite une conscience linguistique et des outils pratiques
([version anglaise](#), [version française](#))

Importance de la langue dans les réponses aux crises sanitaires en RDC. Dixième épidémie d'Ebola en République démocratique du Congo : enseignements tirés pour la onzième épidémie sur l'adaptation aux besoins linguistiques des communautés
([version anglaise](#), [version française](#))

Il faut qu'on parle. La communication efficace sur les risques liés au virus Ebola nécessite à la fois du respect et de la transparence et demeure plus que jamais vitale
Rapport de recherche intégral ([version anglaise](#), [version française](#))
Bref résumé des résultats ([version anglaise](#), [version française](#))

Cible manquée? Les populations de l'est de la RDC ont besoin d'avoir des informations sur l'épidémie de maladie à virus Ébola dans une langue qu'elles comprennent
Rapport de recherche intégral ([version anglaise](#), [version française](#))
Bref résumé des résultats ([version anglaise](#), [version française](#))

Guide de terrain pour l'interprétation humanitaire & la médiation culturelle
([version anglaise](#), [version française](#))

Formation des équipes d'intervention en santé publique
([version anglaise](#), [version française](#))

[Messages clés sur la PSEA dans plus de 100 langues](#), y compris le français et le fula/fulfulde

[Film multilingue de présentation de la PSEA](#) pour le personnel nouvellement employé/les prestataires inc. fula et français

Une [série de podcasts audio](#) présentant la PSEA et la VBG pour le personnel de première ligne, les travailleurs occasionnels, les volontaires, notamment en [fula](#).

Un [exemple de guide pour parler des questions du genre](#) dans le cadre de la réponse à la crise au Bangladesh.