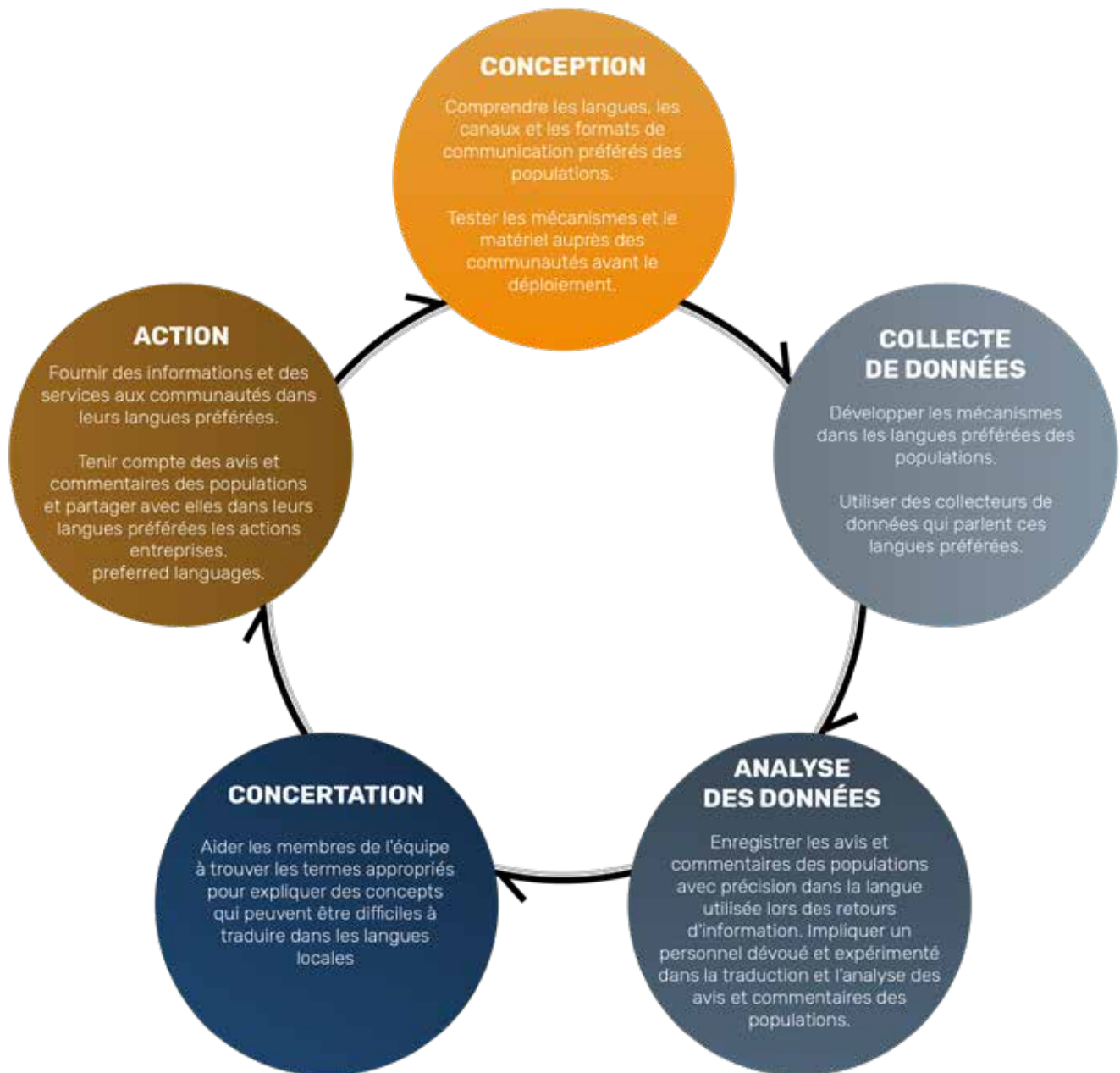




TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS

MÉCANISMES DE RÉTROACTION COMMUNAUTAIRE ET CONSIDÉRATIONS LINGUISTIQUES

Considérations clés pour les organisations humanitaires en République
démocratique du Congo



Étude de cas : enseignements tirés de la réponse à Ebola en Équateur (2020)

- Les informations, y compris celles relatives aux mécanismes de rétroaction et de signalement, devaient être diffusées dans les langues locales.
- Les communautés ont apprécié la possibilité de communiquer directement avec des personnes qui parlent leur propre langue (notamment le mungo, le kitwa, le lotomba, le ngombe), comprennent le contexte et peuvent communiquer les concepts de manière appropriée.
- Les groupes vulnérables se sentaient encore plus vulnérables en raison des barrières linguistiques et de communication. Cela concernait les communautés autochtones et les femmes.
- Les communautés ne savaient pas comment faire un signalement ni si elles pouvaient le faire dans leur langue.
- Les organisations manquaient d'informations sur la langue dans laquelle étaient recueillis, enregistrés et analysés les avis et commentaires des populations. Il est probable que les langues soient utilisées de manière inégale à différents stades de la collecte et de l'analyse. Ce changement contradictoire entre les langues a conduit à une traduction imprécise, une mauvaise communication et à un malentendu.

- Les mécanismes de rétroaction reposaient fortement sur le français comme langue de signalement, d'enregistrement et de réponse, avec un certain accès pour d'autres langues officielles (notamment le lingala). Cela empêchait les locuteurs des langues locales de donner leur avis.
- Dans les zones où les infrastructures de communication sont médiocres, l'accès à l'information dépendait du choix du canal de communication. Le manque d'accès aux téléphones et à la couverture du réseau a compliqué l'accès aux lignes d'assistance téléphonique. Plusieurs membres de la communauté ont préféré la communication en personne et les informations audiovisuelles.
- Les organisations intervenantes se sont fortement appuyées sur le personnel local pour combler le déficit de communication. Toutefois, le personnel a déclaré qu'il n'était pas équipé pour communiquer sur des sujets techniques et complexes dans les langues locales. Ils ont signalé un manque de documents traduits dans les langues locales, d'outils de communication illustrés et audiovisuels, de formation et de soutien pour la traduction de concepts complexes depuis et vers les langues locales.
- Très peu de dispositions ont été prises pour que les survivants d'exploitation et d'abus sexuels puissent signaler ces cas dans les langues locales – une situation qui constitue un obstacle important à la dénonciation et à l'accès à l'aide.

Questions à poser sur les besoins linguistiques et les préférences en matière de communication lors de la mise en place d'un mécanisme de rétroaction communautaire

Questions pour les membres de la communauté

1. Quelles langues parlent les membres de la communauté ?
2. Certaines langues sont-elles préférées ou à éviter? (Par exemple : des langues internationales comme le français ou l'anglais, certaines langues que seuls les leaders communautaires parlent?)
3. À travers quels canaux et dans quels formats les gens reçoivent-ils et partagent-ils déjà les informations? À travers quels canaux et dans quels formats les gens préfèrent-ils recevoir et partager les informations?
4. Quelles sont les normes sociales et linguistiques à prendre en compte lorsqu'on parle de sujets complexes ou sensibles? En quoi ces sensibilités diffèrent-elles selon le genre et les groupes d'âge? (Par exemple : exploitation et abus sexuels, protection de l'enfance, rétroaction, responsabilité, fraude)

Questions pour votre organisation

1. Quelles langues votre personnel parle-t-il? Sont-ce les langues locales préférées? Votre équipe comprend-elle à la fois des hommes et des femmes parlant les langues préférées?
2. Dans quelles langues et quels formats les utilisateurs pourront-ils enregistrer leurs avis?
3. Quelle est votre capacité à transcrire les avis des utilisateurs dans leur langue?
4. Quelle est votre capacité à traduire de la langue de l'utilisateur vers la langue opérationnelle de votre organisation?
5. Votre équipe a-t-elle la capacité de répondre aux commentaires des utilisateurs et d'expliquer les actions entreprises dans les langues locales?

Pour plus d'informations sur le langage utilisé dans la redevabilité envers les populations affectées (AAP) et la sauvegarde en République démocratique du Congo, visitez le site internet de TWB

<https://translatorswithoutborders.org/the-democratic-republic-of-congo/>

ou envoyez-nous un e-mail à

DRC@translatorswithoutborders.org

