

2. COMMUNICATION ET SERVICES COMMUNAUTAIRES

La communication, moyen de promotion des services à la communauté

Croix-Rouge du Malawi

par Grace Paliani

Introduction

«La communication, moyen de promotion des services à la communauté» semble un sujet facile à traiter; il a, cependant, une grande importance, car il permet de montrer ce que toute institution active dans le domaine de la santé doit faire pour que ses efforts portent leurs fruits.

En examinant le sujet de plus près, on voit que l'une des tâches fondamentales de la communication (qui est elle-même constituée d'un ensemble de tâches secondaires tendant toutes au même but) est de promouvoir les services à la communauté grâce à la publicité.

La principale fonction de l'information au Malawi, pour donner une exemple précis, consiste à tenir le public, dans les villes et les campagnes, au courant des buts et des activités de la Croix-Rouge du Malawi. Les soins de santé primaires, le recrutement de donneurs de sang et les secours en cas de catastrophe sont au nombre de ces activités. La promotion revêt de l'importance à un autre égard: le public doit avoir, de la Société nationale, une image juste et positive. Il est donc extrêmement important que le public soit amené à considérer que la Croix-Rouge du Malawi lui appartient et fait partie de la communauté nationale.

Que fait donc la Société nationale pour tenter d'atteindre ses objectifs dans le domaine de la communication en tant que moyen de promotion des services à la communauté?

Pour familiariser le public avec les activités qu'elle déploie en faveur de la communauté, la Société nationale publie régulièrement, dans la presse écrite et pour la radio, des communiqués concernant toutes les activités de la Croix-Rouge. Ainsi, dès qu'a lieu une intervention des volontaires de la Croix-Rouge dans un des domaines des services à la communauté, le public du Malawi est informé de ce que fait le Mouvement, dans le monde, pour alléger la souffrance des hommes.

La Société nationale ne possède pas, en matière d'information, des ressources suffisantes pour atteindre le public puisqu'en fait, une seule personne assume les tâches du service d'Information! C'est en restant étroitement en contact avec les médias que le service est en mesure d'atteindre la quasi-totalité des habitants du pays.

Il est essentiel que le public réagisse aux informations que nous lui fournissons. Nous avons donc, au Malawi, donné une formation spéciale, dans le domaine de l'information, à certains volontaires: parmi les tâches de ces «agents de liaison» figure, notamment, la rédaction d'articles sur l'action de la Croix-Rouge dans leur région. Les informations ainsi obtenues sont envoyées au siège de la Société nationale pour être ensuite publiées par les médias. Un esprit de compétition tout à fait positif s'est ainsi développé entre les sections locales de la Société, incitant des personnes sans compétence particulière à promouvoir les activités de la Croix-Rouge et celles de la communauté.

La Société nationale ne fait pas seulement appel aux médias: elle publie également son propre magazine, dans lequel une information plus détaillée est donnée sur les événements du monde de la Croix-Rouge. Cette publication, qui paraît chaque trimestre, constitue un canal de communication très important en ce qui concerne la promotion des services à la communauté. Il est prévu, par ailleurs, de créer un bulletin spécial destiné à informer un public plus large des activités communautaires.

La Société nationale recourt également à la radio pour la promotion des services à la communauté. Une information sur l'action des volontaires de la Croix-Rouge dans leur région est donnée dans le cadre de notre émission hebdomadaire: le public a ainsi une idée globale des activités de la Société nationale dans ce domaine.

Pour promouvoir mieux encore ses services à la communauté, la Croix-Rouge du Malawi organise, dans tout le pays, des campagnes de diffusion dans les écoles et au sein des forces armées. Des films sur l'action de la Croix-Rouge au Malawi et à l'étranger sont projetés, montrant le rôle des volontaires.

Des rencontres sont également organisées, afin de donner aux représentants de la presse des informations sur nos activités en cours dans le domaine de l'assistance.

Si nous voulons que le service de l'Information parvienne, dans le cadre de son développement, à un certain niveau d'autonomie, il faut vraiment qu'il joue un rôle très important.

Autres modes de communication

Pour la promotion des services à la communauté dans leur région, les volontaires de la Croix-Rouge peuvent non seulement avoir recours à la parole, mais aussi aux actes.

La Croix-Rouge du Malawi a enseigné à 850 volontaires un certain nombre de connaissances de base, afin qu'ils les transmettent à d'autres volontaires, à leurs familles, ainsi qu'à d'autres membres des différentes communautés intéressées, d'une manière ou d'une autre, à l'amélioration de la santé.

Ce «Programme des soins de santé primaires de la Croix-Rouge du Malawi» est réalisé conjointement avec le Ministère de la Santé. La Croix-Rouge danoise est le seul donateur engagé dans ce programme.

Dans ses efforts de promotion des services à la communauté, la Société nationale compte beaucoup sur les volontaires, à travers leur enseignement et leurs actes; en effet, des louanges adressées en quelques mots aux volontaires rejaillissent sur la Société. Les volontaires des soins de santé primaires travaillent trois jours par semaine et leurs tâches incluent l'éducation en matière de santé, les vaccinations et certaines activités sociales. Leur travail n'est pas rémunéré et leur bénévolat signifie beaucoup pour la communauté.

L'emblème et la communication

Les volontaires interviennent non seulement dans le cadre des soins de santé primaires, mais aussi pour l'aménagement de points d'eau (puits protégés), de sources et de bureaux. Ils s'occupent aussi des personnes âgées et des orphelins. Chaque fois qu'un bâtiment est construit par leurs soins, un drapeau de la Croix-Rouge est hissé, portant le message à toute la communauté. De même on voit toujours des volontaires Croix-Rouge, vêtus d'un tabard frappé de l'emblème, dans les lieux d'accueil des réfugiés du Mozambique. Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge du Malawi interviennent lors des

distributions de secours, alimentaires et autres, en faveur des réfugiés du Mozambique. Il existe 130 centres de distribution. De nombreux appels ont été lancés en faveur de ce programme et des campagnes de publicité ont également été menées par les médias, ce qui a contribué à la promotion des services à la communauté. Le service des secours intervient aussi en faveur des victimes de désastres naturels (inondations, notamment) et agit dans le domaine des recherches concernant les réfugiés et les disparus.

Le programme de recrutement de donneurs de sang

La Croix-Rouge du Malawi a un programme de recrutement de donneurs de sang, dont le but principal est de recruter et de conserver un nombre suffisant de donneurs de sang bénévoles. Des séances d'information et des conférences ont donc lieu dans les écoles et les collèges, ainsi que dans certains organismes privés – principalement à Blantyre, région pilote du programme. La couverture médiatique de ces manifestations contribue également à éduquer le public et à encourager le don de sang.

La coopération du public et le soutien des donneurs de sang bénévoles ont une importance vitale dans le succès de la réalisation du programme Croix-Rouge de recrutement des donneurs de sang bénévoles. La communication, là aussi, joue un rôle essentiel.

Les sections locales de la Croix-Rouge du Malawi

Depuis 1989, les sections locales (Divisions) de la Croix-Rouge du Malawi ont modifié l'orientation de leurs activités, délaissant les premiers secours pour se tourner vers le développement. La plupart des activités contribuent à faire mieux connaître les sections locales auprès du public. Pour que leur action soit reconnue, les sections locales ont mis sur pied des projets qui fonctionnent sans aide extérieure: par exemple, la section de la Croix-Rouge de Mzimba a un projet totalement opérationnel dans le domaine de la couture, dont le revenu mensuel est de Kwacha (MWK) 1.500 et la section de Nkhata Bay a lancé un projet dans ce même domaine. La section de Rumphu possède un moulin à maïs, dont le revenu mensuel est de MWK 1.200: sa production est utilisée dans les régions en proie à la sécheresse, où la Croix-Rouge distribue du maïs pour compléter l'alimentation de

base (cassava). La section de Machinga aura très prochainement quatre puits qui fourniront de l'eau aux communautés qui en manquent.

La Croix-Rouge de la Jeunesse

Le service de la Jeunesse de la Croix-Rouge du Malawi contribue largement à la promotion des services à la communauté dans le pays. Les jeunes apportent leur aide dans le domaine des premiers secours et prêtent leur concours au développement des relations internationales, notamment avec des jeunes gens du Danemark et de Bavière (République fédérale d'Allemagne).

Du 19 février au 30 mars 1990, la responsable de l'Information et de la Recherche de fonds, ainsi que le responsable de la Croix-Rouge de la Jeunesse, ont effectué une tournée dans le pays: ils ont visité trente écoles secondaires ou collèges et ont rencontré 120.000 étudiants. Des séances d'information ont été organisées pour leur présenter l'action de la Croix-Rouge dans le monde entier et plus particulièrement le rôle de la jeunesse dans le développement.

Cette tournée fut l'occasion de découvrir tout d'abord que les jeunes veulent rester actifs après avoir quitté l'école, puis qu'ils souhaitent être pleinement associés aux activités de recherche de fonds et enfin qu'ils désirent pouvoir participer à la prise des décisions.

Autant de facteurs qui permettent de développer des contacts avec les jeunes et d'établir une communication fructueuse.

Grace Paliani

Grace Paliani est responsable du service de l'Information et de la Recherche de fonds à la Croix-Rouge du Malawi.