



**Nations
Unies**

Département des affaires économiques et sociales

Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

Communication
pour le développement



Département des affaires économiques et sociales
Division de statistique

Études méthodologiques

Série F, n° 121

Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

Communication pour le développement



Nations Unies
New York, 2022

Département des affaires économiques et sociales

Le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU assure un rôle essentiel de liaison entre les politiques mondiales en matière économique, sociale et environnementale et les initiatives engagées au niveau national. Il articule son action autour de trois grands axes qui se recoupent : i) il compile, génère et analyse un large éventail de données et informations économiques, sociales et environnementales dont se servent les États Membres de l'Organisation pour examiner les problèmes communs et évaluer les diverses options possibles; ii) il facilite les négociations entre les États Membres au sein de nombreux organes intergouvernementaux sur les mesures communes à prendre pour trouver une solution aux problèmes mondiaux, en cours ou émergents; et iii) il donne aux gouvernements intéressés des avis sur les moyens utilisables pour traduire en programmes nationaux les cadres politiques élaborés lors des conférences et des sommets des Nations Unies et, à travers l'assistance technique, il contribue à renforcer les capacités nationales.

Note

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent, de la part de l'Organisation des Nations Unies, aucune prise de position quant au statut juridique des pays ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Le terme « pays » utilisé dans le texte renvoie aussi, s'il y a lieu, à des territoires ou des régions. Les appellations des groupes de pays n'ont été utilisées qu'aux fins de présentation des statistiques ou pour la commodité de l'analyse, et n'impliquent pas nécessairement l'expression d'une opinion quant au niveau de développement des pays, territoires ou régions. La mention de certains noms de société ou de certaines marques commerciales ne signifie pas que l'Organisation des Nations Unies apporte sa caution à ces sociétés et à ces marques. Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres et de chiffres. La simple mention d'une cote renvoie à un document de l'Organisation.

Remerciements : La traduction et la préparation de la présente publication ont été parrainées par la Fondation CDC par l'intermédiaire de l'initiative Bloomberg Philanthropies Data for Health.

Préface

Le présent *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité : communication pour le développement* fournit des conseils et une assistance aux pays afin de les aider à concevoir et à réaliser de manière stratégique des activités de communication pour le développement fondées sur des données probantes et mesurables à l'appui d'un programme complet d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Il s'agit de la première révision du *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : élaboration de programmes d'information, d'éducation et de communication*, publié en 2000.

La révision reflète une restructuration du contenu qui est conceptuellement cohérente avec les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, adoptés par la Commission de statistique de l'Organisation des Nations Unies à sa quarante-cinquième session en 2014. Elle intègre des approches contemporaines, des bonnes pratiques, des leçons tirées et des développements récents dans le domaine de la communication pour le développement, afin de soutenir la capacité des programmes à changer les comportements et les normes sociales dans les sociétés concernées en vue d'augmenter les niveaux d'enregistrement des principaux faits d'état civil.

Un programme de communication pour le développement a un rôle important à jouer dans l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et devrait faire partie intégrante de la conception et de la mise en œuvre d'un tel programme. Le présent *Manuel* fournit un guide étape par étape aux organismes nationaux de statistique, aux autorités d'enregistrement de l'état civil et de gestion de l'identité pour entreprendre une série d'actions, d'activités, de méthodes et de techniques visant à mettre en place un programme de communication pour le développement fructueux dans le cadre d'un programme d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Les actions et stratégies proposées dans le présent *Manuel* doivent être considérées comme des lignes directrices pouvant être adaptées à une grande variété de conditions et de circonstances dans les pays qui entreprennent un tel programme.

Le présent *Manuel* est conçu pour être utilisé avec les autres manuels de la série sur les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, qui traitent des divers aspects de l'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil :

- a) *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision;*
- b) *Lignes directrices sur le cadre juridique de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité.*

Le présent *Manuel* fournit une combinaison de fondements théoriques et d'outils pratiques à utiliser à tous les niveaux : national, régional et communautaire, afin d'encourager les autorités responsables et le grand public à comprendre, soutenir, agir et promouvoir l'enregistrement civil des principaux événements de la vie.

Définitions

Dans le contexte du présent *Manuel*, la différence entre la communication pour le développement et une simple stratégie de création de demande doit être expliquée dès le début.

Création de la demande	Communication pour le développement
<p>Elle vient du marketing et se réfère à la création d'une demande pour quelque chose qui n'existe pas ou dont on ne sait pas si elle existe et qu'il faut tester pour le découvrir. La création de la demande est une action unilatérale émanant du prestataire de services. Elle n'envisage pas la pleine participation des « groupes cibles » au processus et prévoit une sensibilisation au service et une promotion agressive. Dans les programmes sociaux, elle est moins efficace et ne garantit pas la durabilité de l'utilisation du service concerné.</p>	<p>Elle combine la psychologie sociale et les principes du marketing, produisant un changement social et comportemental dans un groupe spécifique, assurant ainsi un effet à long terme. Le cœur de l'approche est la participation plénière des « groupes cibles », appelés dans ce cas participants à la stratégie, au processus de développement, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation de la stratégie. La communication pour le développement se concentre sur les comportements indésirables existants dans un certain groupe et vise à produire un changement de ces comportements aux niveaux individuel et social.</p>

L'introduction du présent *Manuel* décrit le contexte de la création du Groupe d'experts des Nations Unies en identité juridique et, surtout, la définition de l'identité juridique. Elle met l'accent sur les considérations théoriques à garder à l'esprit lorsqu'on s'engage dans une programmation de communication pour le développement. Elle explique également la nécessité d'un programme de communication continue à long terme pour le développement (changement de comportement et changement social) afin de garantir que les responsables politiques et les décideurs, les autorités régionales et locales, les dirigeants communautaires formels et informels et la population dans son ensemble comprennent la nécessité et s'engagent activement dans des interventions massives de changement de comportement et de changement social visant à augmenter le taux d'enregistrement des faits d'état civil aux niveaux communautaire, régional et national dans les pays cibles.

Le chapitre I donne des orientations sur les aspects organisationnels d'un programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social); il aborde la structure du bureau de la communication pour le développement, l'importance de la coordination, la création et les principales activités d'un comité interorganismes, l'intégration du programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social) et du programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, ainsi que la démarche à suivre pour obtenir un soutien financier et politique.

Le chapitre II se concentre sur la recherche, les données et l'analyse comportementale afin d'éclairer l'élaboration de stratégies et de plans, identifie les parties prenantes et les groupes de population, analyse les déterminants d'un certain comportement indésirable dans un certain groupe.

Le chapitre III aborde les principaux déterminants d'un certain comportement indésirable, la sélection des interventions les plus efficaces, l'élaboration de la stratégie, la planification de l'action ainsi que les messages et arguments à transmettre.

Le chapitre IV couvre la gestion de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la stratégie, la mobilisation des ressources, le calendrier et les ressources né-

cessaires, l'affectation des acteurs responsables, l'identification et la mobilisation des ressources humaines nécessaires au programme de communication pour le développement.

Le chapitre V décrit le processus technique de lancement, de mise en œuvre, de suivi, de recherche continue, d'évaluation et d'ajustement du programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social).

Le chapitre VI contient des recommandations spécifiques visant à renforcer les systèmes nationaux d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil.

Le présent *Manuel* est préparé en coopération et avec le soutien du Centre d'excellence pour les systèmes d'enregistrement et de statistiques de l'état civil, hébergé par le Centre de recherches pour le développement international à Ottawa, Canada. Le Centre a fourni des ressources pour la rédaction et la révision du présent *Manuel*.

Remerciements

La présente publication a été établie par la Division de statistique de l'Organisation des Nations Unies, sous la direction de Stefan Schweinfest.

Nous tenons à remercier les personnes ci-après pour leur contribution.

Rédacteurs et éditeurs

Srdjan Mrkic, Division de statistique, rédacteur en chef

Dorina Andreev-Jitaru, Centre de recherches pour le développement international, Canada

Contributeurs

Maria Isabel Cobos, Division de statistique

Lin Zhuo, Division de statistique

Predrag Savić, Division de statistique

Réviseurs — Membres du Groupe d'experts

Tsholofelo Molobe, Botswana

Valérie Gaston, Canada

Alena Lukes, Canada

Juliet McCalla Smith, Jamaïque

Janet Mucheru, Kenya

Oscar Muhapi Muhapi, Namibie

Lorenza Sarria Garcia, Pérou

Vichian Chidchanognarth, Thaïlande

Chakkraphan Rattanasathian, Thaïlande

Francis Notzon, États-Unis d'Amérique

Risa Arai, Programme des Nations Unies pour le développement

Kristen Wenz, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Karen Carter, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Claudia Cappa, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Erin Elzo, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Remy Mwamba, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Romesh Silva, Fonds des Nations Unies pour la population

Mila Romanoff, Global Pulse

Irina-Valeria Dincu, Centre de recherches pour le développement international, Canada

Pedro Maunde, Save the Children International

Stephen Hamill, Vital Strategies

Bhaskar Mishra, Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Table des matières

	<i>page</i>
Préface	iii
Remerciements	vii
Communication pour le développement : pourquoi est-ce important ?	1
Introduction	5
A. Contexte	5
B. Stratégie des Nations Unies pour une identité juridique pour tous	6
1. Introduction	6
2. Définitions	9
3. Mise en œuvre — considérations générales	10
4. Mise en œuvre — considérations spécifiques	11
C. Objectif et aperçu du contenu du <i>Manuel</i>	14
D. Cadre théorique	15
1. Communication pour le développement	15
2. Modèle socioécologique	17
3. Étapes d'élaboration et de mise en œuvre d'un programme de communication stratégique	20
E. Avantages de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité de qualité	21
I. Aspects organisationnels de la communication pour le développement pour des systèmes efficaces d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité	27
A. Organisation et gestion de la note conceptuelle de communication pour le développement	28
Rôle dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité	28
B. Structure du bureau de la communication pour le développement	33
C. Comité interorganismes et sous-comité de la communication pour le développement	35
D. Fixation des priorités et identification des buts et objectifs du programme de communication pour le développement	39
1. Identification des domaines problématiques et fixation des priorités ..	39
2. Développement des principaux buts et objectifs du programme de communication pour le développement	42
E. Principales activités des organes de coordination et de gestion	44
1. Formulation du concept préliminaire national de communication pour le développement	44
2. Assurer l'appropriation et l'engagement du gouvernement concernant des ressources suffisantes pour mettre en œuvre le programme	45
3. Élaboration de la stratégie et du plan de mise en œuvre de la communication pour le développement	50

	<i>page</i>
II. Premières étapes d'une stratégie efficace de communication pour le développement	53
A. Introduction	54
B. Processus de planification	55
C. Recherche formative	56
1. Mesures à prendre pour planifier la recherche formative	56
2. Méthodes de collecte des données	57
3. Analyse des causes et des déterminants	60
D. Analyse du programme	66
E. Identification des participants et de leur comportement	67
1. Identification des participants (modèle socioécologique)	67
2. Analyse comportementale	83
F. Identification des partenaires potentiels	86
G. Analyse du paysage de la communication	88
III. Méthodes et outils à utiliser dans le cadre du programme de communication pour le développement	91
A. Approches visant à traiter les principaux déterminants d'un comportement ..	92
1. Introduction	92
2. Communication pour le changement comportemental	94
3. Communication pour le changement social et engagement communautaire	96
4. Mobilisation sociale	99
5. Sensibilisation	100
6. Développement des capacités	102
7. Engagement des médias	104
B. Planification d'interventions efficaces	109
C. Sélection de canaux et d'outils pour différents groupes	110
D. Messages et arguments : développement et test préalable	114
IV. Ressources pour le programme de communication pour le développement	119
A. Gestion de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la stratégie	120
B. Calendrier et ressources nécessaires	124
C. Partenariats	128
D. Identification et mobilisation des ressources humaines nécessaires	129
V. Mise en œuvre du programme de communication pour le développement	131
A. Lancement du programme	132
B. Suivi et évaluation	132
VI. Recommandations destinées à renforcer les systèmes nationaux d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité	139

page

Annexes

1. Analyse des déterminants du non-enregistrement en Guinée : données collectées dans les groupes de discussion et par observation	143
2. Étapes d'élaboration d'une stratégie de communication pour le développement . .	151
3. Modèle d'ordre du jour pour l'atelier d'analyse de la situation et d'élaboration de la stratégie de communication pour le développement.	155
4. Identification des principaux participants à la stratégie (publics)	159
5. Analyse comportementale.	160
6. Identification des messages et des arguments	161
7. Planification des activités	162
8. Questions génériques de test préalable pour divers prototypes de matériel de communication	163
9. Ressources humaines minimales requises pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie	166
10. Descriptifs de poste des membres du personnel du bureau de la communication pour le développement	167
11. Catégories de coûts pour le budget de la stratégie de communication pour le développement	169
12. Communication pour le développement : plan de mise en œuvre chiffré par activité, exécutant et coûts estimés	171
13. Pratiques nationales réussies au Kenya	175
14. Communication pour un impact comportemental au Kenya	179
Références	183

Communication pour le développement : pourquoi est-ce important ?

Il est reconnu de longue date que tous les pays doivent disposer de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité complets et efficaces. La plupart d'entre eux ont promulgué des lois à cet effet et mis en place des systèmes d'enregistrement. Ils ont également adopté les définitions, classifications et plans de classement recommandés au niveau international. Dans tous les pays développés et quelques pays en développement, les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité sont efficaces et pleinement opérationnels. Toutefois, dans la majorité des pays en développement, ils sont encore incomplets et nécessitent des améliorations majeures. La non-exhaustivité de l'enregistrement est un problème majeur, et les statistiques sont ni fiables ni à jour.

Les sociétés actuelles, même les moins développées, se caractérisent par une grande complexité dans les relations interpersonnelles et une bureaucratisation croissante dans les rapports entre les individus et l'État. Il est donc important, pour assurer la certitude dans les matières juridiques, de fournir aux individus des instruments probants qui leur permettent de prouver, avec une certitude absolue, les faits relatifs à leur existence, leur identité et leur situation personnelle et familiale.

Par conséquent, dans le paradigme contemporain, l'enregistrement des faits d'état civil permet à la fois la certification de l'identité d'un nouveau-né et l'entrée cruciale dans le système de gestion de l'identité, que ce soit par le biais du registre de la population autonome ou, dans le cas où les registres de la population sont intégrés au système de gestion de l'identité, directement dans celui-ci. À l'autre extrémité du cycle de vie, l'enregistrement des faits d'état civil joue également un rôle essentiel en notifiant les décès au registre de la population et au système de gestion de l'identité, afin que les registres puissent être modifiés en conséquence et que ces identités soient retirées ou marquées comme « décédées ».

L'objectif du présent *Manuel* est d'aider à concevoir et à réaliser des interventions de communication pour le développement (changement de comportement et changement social) autonomes, fondées sur des preuves et mesurables, afin de soutenir le programme d'amélioration globale des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité d'un pays cible.

Une population bien informée n'est qu'un premier pas vers l'enregistrement exact et opportun des faits d'état civil à mesure qu'ils se produisent. La communication pour le développement (changement de comportement et changement social) va au-delà de l'information et de la sensibilisation et s'attaque aux facteurs du non-enregistrement par le grand public. Ceux-ci sont très peu liés au manque d'information, mais dépendent des normes sociales existantes, du manque de confiance, des attitudes négatives, et des croyances sociales et culturelles. Les croyances et les normes sociales influencent à la fois les prestataires et les bénéficiaires de services et ont un impact direct sur l'offre et la demande. La révision du *Manuel* établit un équilibre entre le recours à des interventions de sensibilisation et des approches de changement comportemental et social, garantissant le changement de comportement des individus et des communautés. La communication pour le développement commence par des interventions de plaidoyer au niveau national afin de persuader les hauts fonctionnaires gouvernementaux de la nécessité de systèmes efficaces et efficaces.

Les décideurs doivent comprendre les nombreux avantages qui en découlent et être prêts à s'engager fermement à fournir ou réunir les ressources financières nécessaires au succès des réformes des systèmes actuels.

Le présent *Manuel* donne, entre autres, des conseils sur la manière d'obtenir la coopération et la participation de professionnels et groupes sociaux influents, tels que les prestataires de services de santé et d'éducation, les sociétés médicales, les organisations nationales et communautaires, les hauts fonctionnaires de l'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, les juristes, les chefs religieux et les chefs formels et informels.

Étant donné que dans de nombreux pays, l'enregistrement des faits d'état civil est assuré de manière décentralisée, les officiers d'état civil aux niveaux des États, des provinces et des régions devraient également être pleinement impliqués dans le programme de communication pour le développement. Il est particulièrement important d'obtenir la coopération et l'assistance sans réserve des officiers d'état civil locaux dans toutes les régions du pays. Leur aide est nécessaire pour que l'ensemble de la population participe au programme de communication pour le développement, ce qui se traduit par des systèmes d'enregistrement efficaces et performants.

Les actions et stratégies recommandées ne doivent en aucun cas être considérées comme trop compliquées pour être utilisées dans les pays en développement. Elles ne sont que des lignes directrices à adapter en fonction des situations et conditions réelles du pays concerné. Bon nombre des actions recommandées nécessitent un rôle plus dynamique des officiers d'état civil locaux, qui devraient entretenir de bonnes relations de travail avec la communauté et avec les principaux utilisateurs des données et informations des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Un officier d'état civil local plus impliqué fera partie de la solution.

Le *Manuel* décrit les interventions les plus efficaces pour s'attaquer aux facteurs déterminants du non-enregistrement au niveau du pays cible. Ainsi, le public connaîtra l'objectif, les exigences et les avantages de l'enregistrement à l'état civil, et aura aussi les moyens de produire des changements au niveau de sa famille, de son quartier et de sa communauté. La communication pour les interventions de développement s'adressera à tous les niveaux de la société : national, régional, communautaire (y compris la famille et l'individu). Une attention particulière sera accordée aux plus vulnérables et aux plus défavorisés.

Il convient de noter que des questions telles que l'examen et la révision du cadre juridique et des aspects administratifs des systèmes, ainsi que la rédaction, la préparation et la production proprement dites de manuels d'instructions pour la formation des officiers locaux de l'état civil et du personnel statistique relèvent de la responsabilité de l'administration/la direction et ne sont donc pas couvertes par le présent *Manuel*. Cependant, le plaidoyer et la communication administrative visant à changer les perceptions au niveau des officiers locaux de l'état civil et des autorités responsables à tous les niveaux est l'un des objectifs des interventions de la communication pour le développement.

Le présent *Manuel* s'adresse principalement à quatre catégories de fonctionnaires :

- a) Les responsables politiques et décisionnels au niveau gouvernemental qui promulguent les lois et règlements nécessaires pour activer les programmes d'amélioration de l'enregistrement de l'état civil et allouent les fonds indispensables à la mise en œuvre d'un programme efficace;
- b) Les autorités locales décentralisées ayant une influence directe ou indirecte sur l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité (gouvernement local, santé, éducation, police, structures religieuses, etc.);
- c) Les officiers de l'état civil au niveau du gouvernement central et provincial;
- d) Les officiers de gestion de l'identité au niveau du gouvernement central et provincial.

Le présent *Manuel* décrit les éléments d'un programme de communication pour le développement (changement comportemental et changement social) efficace à l'appui du programme d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et souligne son importance.

Le projet global d'amélioration de l'enregistrement devrait comprendre un programme de communication pour le développement continu à long terme, en tant que partie intégrante du fonctionnement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de gestion de l'identité et des statistiques de l'état civil. Une population bien informée et engagée favorise l'enregistrement opportun et exact des faits d'état civil à mesure qu'ils se produisent, de manière continue et permanente.

Il est recommandé que le programme de communication pour le développement suive une stratégie de mise en œuvre progressive. Il doit y avoir un haut niveau de coordination et collaboration entre les organismes participant aux systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et les organismes donateurs. Les producteurs et les principaux utilisateurs de données et d'informations devraient également travailler de manière coordonnée et collaborative pour renforcer ces systèmes importants qui sont si pertinents pour l'individu et la société, y compris les interventions en matière de changement comportemental et social.

Un élément important du programme de communication pour le développement est l'assurance d'un véritable engagement de la part du gouvernement à maintenir la confidentialité des données et informations des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, sans quoi la collecte de données deviendrait très difficile. Un autre élément important est le caractère obligatoire de l'enregistrement des faits d'état civil. Comme indiqué dans les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, le système d'enregistrement des faits d'état civil d'un pays doit être obligatoire afin de garantir son bon fonctionnement et son efficacité¹. Les pays devraient identifier des mesures incitatives et/ou des dispositions juridiques permettant d'avoir recours à des motivations positives ou « négatives » pour assurer l'enregistrement obligatoire des faits d'état civil.

Des systèmes performants, permanents et continus d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité offrent d'importants avantages à l'individu, à la nation qui les applique, aux régions et aux communautés du pays, ainsi qu'à la communauté mondiale.

Pour l'individu, le principal avantage est que l'enregistrement des naissances permet de produire un certificat qui est la preuve légale de son identité, de son nom, de celui de ses parents, de son sexe, et de ses lieu et date de naissance. Ce document juridique permanent constitue pour l'intéressé une protection de ses droits fondamentaux et de ses droits civils en tant que membre de la société.

À l'échelle de la nation, des systèmes efficaces d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, qu'ils soient gérés dans le cadre d'un système administratif centralisé ou décentralisé, sont essentiels pour la planification précise des programmes destinés à promouvoir le bien-être de la population nationale. Tel est le cas notamment de l'analyse démographique des statistiques, qui est essentielle pour une bonne planification du développement social, y compris la conception et la mise en œuvre des mesures de santé publique, les soins maternels et infantiles, la planification familiale, la sécurité sociale, l'éducation, le logement et le développement économique.

L'information doit être disponible jusqu'au niveau communautaire de façon permanente et continue. Il est essentiel de suivre la croissance naturelle de la population dans les différentes circonscriptions administratives du pays, et c'est précisément ce que le système d'enregistrement des faits d'état civil permet de faire.

Au niveau local, il est primordial de disposer d'informations précises pour planifier correctement les besoins de la communauté, notamment en matière de santé et d'éducation,

¹ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015). Disponible à l'adresse <https://unstats.un.org/unsd/demographic/standmeth/principles/M19Rev3fr.pdf>.

ainsi que pour le logement et l'évaluation des besoins en main-d'œuvre et l'emploi. Les efforts de sensibilisation, tant au niveau local que national, ne peuvent être informés que par des statistiques crédibles.

Un avantage important pour un pays qui entreprend un programme à long terme d'amélioration de ses systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité est qu'en étant efficaces, ces systèmes peuvent en fait permettre de réaliser des économies. Des programmes tels que l'immigration et la naturalisation, la gestion de l'identité, le contrôle des passeports, les prestations sociales et de santé nationales, les registres de population, l'éducation, la conscription, les services d'identification et les listes électorales peuvent comporter des exigences auxquelles l'état civil doit répondre².

On peut avancer l'argument irréfutable que si des informations précises ne sont pas disponibles pour les besoins de la planification gouvernementale, cela peut entraîner un gaspillage considérable des ressources financières du pays. Ainsi, le gouvernement peut utiliser de précieuses ressources financières à la construction d'hôpitaux, d'écoles ou de logements qui ne sont pas nécessaires. Il peut aussi devoir se lancer à grands frais dans la construction accélérée de telles installations, dont le besoin n'avait pas été prévu à l'avance faute de données démographiques fiables. Des fonds qui auraient pu aller utilement à d'autres programmes indispensables se trouvent ainsi gaspillés. Si les informations requises ne sont pas disponibles, le gouvernement peut également se trouver amené à organiser des enquêtes démographiques spéciales, qui sont très coûteuses et ne fournissent des indicateurs qu'au niveau macroéconomique. En consacrant un montant relativement modeste à l'amélioration de ses systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, le gouvernement peut réaliser une économie substantielle de fonds publics.

Les informations sur les avantages des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité efficaces décrites en détail dans le présent *Manuel* peuvent constituer un élément précieux du programme de communication pour le développement, et une bonne partie de ces informations devrait figurer dans les manuels de formation, dépliants/brochures, communiqués de presse et supports publicitaires de type commercial, en fonction du contexte du pays cible. Ces informations peuvent être adaptées à divers groupes cibles, comme les fonctionnaires, les planificateurs économiques et sociaux, les démographes, les statisticiens, les professionnels de la santé et de la recherche médicale, ainsi que le personnel chargé de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, les chefs religieux locaux, les dirigeants communautaires formels et informels et d'autres acteurs clés. Les messages et arguments de chaque groupe engagé dans le programme de communication pour le développement seront identifiés de manière participative et assureront son adaptation et sa représentativité pour le groupe social respectif.

Pour la communauté mondiale, il est capital de connaître avec précision l'évolution (augmentation ou diminution) de la population d'un pays ou d'une région. Le signalement des maladies infectieuses et chroniques, qui permet de mesurer la morbidité et la mortalité, est essentielle pour identifier les régions qui pourraient avoir besoin de l'aide de la communauté mondiale. Cela inclut l'aide à la recherche médicale qui est si essentielle à notre époque de grande mobilité des populations.

² *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision (à paraître).*

Introduction

A. Contexte

1. Comme le soulignent les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, l'objectif essentiel de l'enregistrement des faits d'état civil est de fournir des instruments juridiques qui intéressent directement les personnes. Les sociétés actuelles, même les moins développées, se caractérisent par une grande complexité dans les relations interpersonnelles et par une bureaucratisation croissante dans les rapports entre les individus et l'État; il est donc important, pour assurer la sécurité juridique, que l'individu dispose d'instruments probants spéciaux qui lui permettent de prouver, avec une certitude absolue, les faits relatifs à son existence, son identité et sa situation personnelle et familiale³.

2. Comme mentionné dans le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, les statistiques de l'état civil et l'enregistrement des faits d'état civil sont des entités distinctes, mais il est essentiel qu'elles soient établies, maintenues et exploitées en tant que composantes d'un système coordonné et cohérent d'enregistrement et de production de statistiques de l'état civil. En outre, l'émergence de l'interconnexion entre les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de gestion de l'identité ajoute une dimension supplémentaire à la structure du système d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil. L'enregistrement des faits d'état civil se définit comme l'enregistrement continu/permanent, obligatoire et universel de l'existence et des caractéristiques des faits d'état civil concernant la population, tel que prévu par décret ou règlement conformément aux exigences légales de chaque pays. Il est important de souligner la qualité d'universel par rapport au droit de la population à l'enregistrement des faits d'état civil. L'état civil est également la source qui tient à jour les registres de la population et les listes d'identité dans les pays où ils existent⁴.

3. Comme les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité (EEC/SEC/GI) sont basés sur les *Principes et recommandations*, une nouvelle révision du document a été effectuée et formellement adoptée en 2014, soit la plus récente d'une série de mises à jour des principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, publiés pour la première fois en 1953⁵. La première révision a été publiée en 1973⁶, et la deuxième en 2001⁷. Le dernier ensemble de principes et recommandations fournit des orientations sur la mise en place d'un système opérationnel de collecte, de traitement et de diffusion des statistiques de l'état civil; l'amélioration des sources de statistiques de l'état civil, principalement le fonctionnement du système d'enregistrement des faits d'état civil et de ses composantes; et le rôle de sources complémentaires de statistiques de l'état civil, telles que les recensements de la population, les enquêtes sur les ménages et les registres de santé publique.

4. Des systèmes efficaces assurent une couverture complète des naissances vivantes, morts fœtales, décès, mariages et divorces survenant dans une zone spécifique, confèrent une identité juridique à tous, et gèrent les différentes dimensions de l'identité juridique et des preuves de l'identité juridique. Ils fournissent des données et informations opportunes, exactes et complètes sur des faits d'état civil. Ils sont exempts d'omissions, d'enregistrements tardifs ou de doubles enregistrements d'un même événement, et offrent un service rapide au public. Ils sont moins vulnérables à la mauvaise utilisation, à la contrefaçon et à

³ Voir <https://unstats.un.org/unsd/demographic/standmeth/principles/M19Rev3fr.pdf>.

⁴ *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître).

⁵ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil* (publication des Nations Unies, n° de vente 1953.XVII.8).

⁶ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, première révision* (publication des Nations Unies, n° de vente F.73.XVII.9).

⁷ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, deuxième révision* (publication des Nations Unies, n° de vente F.01.XVII.10).

la falsification des registres d'état civil, qui ont une valeur juridique et économique pour l'individu et la société.

5. Le présent *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité : communication pour le développement* remplace le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : élaboration de programmes d'information, d'éducation et de communication*, paru en 2000, et fournit un cadre théorique et des outils basés sur de nouvelles recherches dans le domaine de la communication et de la psychologie sociale.

6. Un programme global d'amélioration de ces systèmes devrait comprendre au moins trois composantes principales :

- a) Le cadre juridique, y compris la législation et les règlements (pouvant inclure des protocoles sur la divulgation d'informations);
- b) Les procédures et l'organisation administratives, y compris la gestion, le fonctionnement et la maintenance (pouvant inclure l'informatisation des systèmes d'enregistrement, ou être une composante distincte du programme global);
- c) La communication pour le développement (changement comportemental et changement social).

7. Les systèmes d'enregistrement en place dans le pays devront être examinés de manière approfondie bien avant la création du bureau de la communication pour le développement et du comité interorganismes. Il faudra ainsi conduire une évaluation nationale approfondie de l'état actuel de développement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité du pays, ainsi qu'une étude de faisabilité pour lancer un programme global d'amélioration de ces systèmes.

8. Il y a une différence entre l'enregistrement des faits d'état civil et la gestion de l'identité. Les certificats de naissance et de décès et autres confirmations d'événements d'état civil sont une entrée dans le système de gestion de l'identité. Se concentrer uniquement sur le système de gestion de l'identité portera préjudice au processus d'enregistrement des faits d'état civil en général. Dans certains pays, où l'accent a été mis sur l'émission d'une carte d'identité pour tous, en ignorant la composante de l'état civil, l'enregistrement des faits d'état civil et les statistiques de l'état civil en pâtiront à plus long terme, n'offrant pas de statistiques d'état civil correctes pour informer les politiques et contribuer à d'autres décisions cruciales dans le pays.

9. La première priorité du programme d'amélioration serait d'assurer l'enregistrement des naissances et des décès et, dans la mesure du possible, des mariages et des divorces. La deuxième priorité sera d'assurer le lien entre l'enregistrement des faits d'état civil et les statistiques de l'état civil. Enfin, la troisième priorité sera de veiller à ce que l'enregistrement des faits d'état civil fournisse en temps utile des données appropriées au système de gestion de l'identité (carte d'identité, carte d'électeur, permis de conduire, etc.). Toutes les personnes impliquées dans les processus d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité doivent comprendre que l'identité juridique d'une personne est établie par l'enregistrement de la naissance et retirée par l'enregistrement du décès.

B. Stratégie des Nations Unies pour une identité juridique pour tous

1. Introduction

10. Toute personne a le droit d'être reconnue en tant que personne devant la loi, conformément à l'article 6 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et à plusieurs instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme⁸.

11. Comme l'enregistrement des faits d'état civil établit l'existence d'une personne au regard de la loi, il est le moyen fondamental d'accorder une identité juridique⁹. En outre,

⁸ Déclaration universelle des droits de l'homme (1948), art. 6 et 15; Convention relative au statut des réfugiés (1951), art. 25 et 27; Convention relative au statut des apatrides (1954), art. 25 et 27; Convention sur la réduction des cas d'apatridie (1961), art. 1 à 4; Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (1965), article 5, d, iii; Pacte international relatif aux droits civils et politiques (1966), art. 24; Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1979); Convention relative aux droits de l'enfant (1989), art. 7 et 8; Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille (1990), art. 29; Convention relative aux droits des personnes handicapées (2006), art. 18.

⁹ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015), par. 286.

l'état civil est reconnu comme la source ultime pour la production de statistiques d'état civil complètes, régulières et fiables¹⁰.

¹⁰ Ibid., par. 279.

12. Préoccupé par le fait que la couverture de l'enregistrement des faits d'état civil n'est pas universelle et complète dans tous les pays du monde, le Programme de développement durable à l'horizon 2030 a établi l'indicateur 17.19.2 — Proportion de pays ayant atteint 100 % d'enregistrement des naissances et 80 % d'enregistrement des décès.

13. Il est largement reconnu que l'identité juridique joue un rôle de catalyseur dans la réalisation d'au moins douze des objectifs de développement durable. Les données générées par l'enregistrement de faits d'état civil et les registres de la population permettent de mesurer plus de 60 indicateurs. Comme l'enregistrement des faits d'état civil établit l'existence d'une personne au regard de la loi, il a traditionnellement été le moyen fondamental d'accorder une identité juridique. L'identité juridique a un rôle essentiel à jouer pour que la communauté mondiale tienne sa promesse de ne laisser personne de côté, comme le préconise le Programme 2030.

14. De manière tout aussi importante, la bonne gouvernance telle que promue par l'Organisation des Nations Unies et la Banque mondiale comprend invariablement la garantie de l'enregistrement correct et universel de tous les faits d'état civil (naissances, décès, mariages, divorces, etc.), la délivrance de certificats qui ont une valeur légale et introduisent l'identité juridique à vie de l'individu, l'enregistrement qui se traduit par des statistiques d'état civil complètes, régulières et fiables et qui représentent une entrée dans le système de gestion de l'identité.

15. L'évaluation de la population adulte sans preuve valable d'identité juridique ainsi que du nombre d'enfants non enregistrés — donc sans identité juridique — varie; mais elle est certainement considérable. Par exemple, en ce qui concerne l'enregistrement pleinement fonctionnel et universel des naissances et des décès (instruments essentiels pour respectivement conférer et retirer une identité juridique), il fait défaut dans près de la moitié des pays du monde.

Programme des Nations Unies relatif à l'identité juridique : unité d'action des Nations Unies

Le Programme des Nations Unies relatif à l'identité juridique (2020-2030), soutenu par la Vice-Secrétaire générale, a été lancé suivant le principe d'unité d'action des Nations Unies (avec le Groupe de la Banque mondiale) pour aider les États Membres à mettre en place des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité qui soient holistiques, durables et nationaux.

Objectifs clés :

- Accroître la visibilité des efforts des Nations Unies concernant la cible 16.9 en tant que facteur de changement pour accélérer les progrès des États Membres dans la réalisation des objectifs de développement durable;
- Sensibiliser aux impacts négatifs transversaux potentiels de l'absence d'identité juridique (dès la naissance) dans les objectifs de développement durable.

Domaines d'intervention des organismes des Nations Unies en matière de communication et de sensibilisation

Les efforts se concentrent sur la réduction du fossé identitaire mondial — avec un objectif de référence de plus de 300 millions d'ici 2025 — qui permettront de fournir aux États Membres les statistiques d'état civil et informations démographiques nécessaires pour obtenir des gains socioéconomiques, améliorer l'administration publique, la planification et le suivi.

- Objectif 1 : Pas de pauvreté
- Objectif 2 : Faim « Zéro »
- Objectif 3 : Bonne santé et bien-être

(suite à la page suivante)

- Objectif 4 : Éducation de qualité
- Objectif 5 : Égalité entre les sexes
- Objectif 8 : Travail décent et croissance économique
- Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure
- Objectif 10 : Inégalités réduites
- Objectif 11 : Villes et communautés durables
- Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces
- Objectif 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs

Appels à l'action

Par le biais d'appels à l'action ciblés pour des engagements à des moments de grande visibilité, les Nations Unies visent à sensibiliser et soutenir le Programme relatif à l'identité juridique au sein de la communauté du développement ainsi qu'à appeler à des engagements à s'unir au soutien aux États Membres pour atteindre cet objectif de référence via le Fonds d'affectation spéciale multipartenaires.

Le futur Fonds d'affectation spéciale multipartenaires :

- Facilitera une approche cohérente dans l'ensemble du système des Nations Unies afin de répondre aux demandes de soutien des États Membres pour le renforcement de leur politique et programmation en matière d'identité juridique à tous les niveaux;
- Permettra aux principaux partenaires de financement et de développement qui soutiennent les efforts déployés dans l'ensemble du système des Nations Unies de mettre des ressources en commun et de maximiser les investissements.

Ces appels à l'action sont l'occasion de créer un climat favorable à un engagement politique plus concret, de galvaniser l'action et de sensibiliser le public à la raison pour laquelle et la manière dont l'identité juridique est une question transversale qui peut être liée aux 17 objectifs de développement durable, démontrant ainsi pourquoi nous risquons de ne pas réaliser le Programme 2030 et de ne pas tenir notre promesse de ne laisser personne de côté si nous n'atteignons pas la cible 16.9.

Matériel de communication et de sensibilisation

Les matériels de communication et de sensibilisation à l'appui du Programme des Nations Unies relatif à l'identité juridique qui peuvent être élaborés et/ou diffusés de manière coordonnée sont notamment les suivants :

- Demandes de politique de sensibilisation
- Points de discussion
- Communiqués de presse
- Contenu de médias sociaux
- Dossiers de sensibilisation
- Articles, tribunes libres, blogs
- Études de cas, histoires nationales, témoignages
- Messages vidéo en direct et enregistrés
- Autres matériels

Ces matériels fourniront à des groupes cibles et autres partenaires externes un contenu spécifique qui pourra être utilisé et adapté, si nécessaire, aux contextes nationaux à des fins d'engagement et de sensibilisation, en démontrant le rôle fondamental de l'identité juridique dans chaque sujet respectif. En outre, une présentation standard (PowerPoint) et une boîte à outils numérique ont été développés à l'usage des organismes membres du Groupe d'experts des Nations Unies en identité juridique pour servir de base à la création de présentations ou à la rédaction de messages clés/médias sociaux concernant le Programme des Nations Unies relatif à l'identité juridique.

Groupe d'experts des Nations Unies en identité juridique

Reconnaissant que la question de l'identité juridique pour tous est d'une importance capitale pour la réalisation du Programme de développement durable, la Vice-Secrétaire générale de l'Organisation des Nations Unies a lancé la création du Groupe d'experts des Nations Unies en identité juridique en septembre 2018, coprésidé par le Département des affaires économiques et sociales du Secrétariat de l'ONU, le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF).

L'objectif essentiel du Groupe d'experts est de garantir une approche homogène, harmonisée et coordonnée de tous les organismes et programmes des Nations Unies, ainsi que du Groupe de la Banque mondiale, en fournissant des conseils et un soutien aux États Membres afin de garantir une installation et un développement holistiques des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, en commençant par l'élaboration d'une définition opérationnelle de l'identité juridique. Il veille donc à ce que le système des Nations Unies et le Groupe de la Banque mondiale assurent la cohérence tant au niveau des politiques que de la mise en œuvre lorsqu'il s'agit d'aider les pays à renforcer les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité de manière holistique et interopérable.

Le Groupe d'experts fonctionne sous la responsabilité du Groupe chargé des résultats stratégiques touchant à la mise en œuvre intégrée des objectifs de développement durable (qui relève du Groupe des Nations Unies pour le développement durable) et s'articule autour de quatre piliers : *a*) approche coordonnée à l'échelle du système pour la mise en œuvre de l'identité juridique afin de faire progresser le Programme 2030; *b*) recherche et preuves pour l'action au niveau des pays; *c*) communications et sensibilisation; et *d*) soutien technique et financement de la mise en œuvre au niveau des pays.

Du point de vue normatif et du mandat, le Groupe d'experts se concentre sur l'élargissement du cadre méthodologique international existant en matière d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil afin de couvrir la gestion de l'identité dans un système complet qui garantit l'identité légale de tous, de la naissance à la fin de la vie.

2. Définitions

16. Aux fins de la définition opérationnelle de l'Organisation des Nations Unies, l'**identité juridique** s'entend des caractéristiques de base de l'identité d'un individu, par exemple le nom, le sexe, le lieu et la date de naissance conférés par l'enregistrement et la délivrance d'un certificat par un service d'état civil autorisé à la suite d'une naissance. Si la naissance n'a pas été enregistrée, l'identité juridique peut être conférée par une autorité habilitée à le faire; le système doit être relié au système d'état civil de façon à garantir une gestion globale de l'identité juridique, de la naissance à la mort. L'identité juridique est retirée lorsque l'autorité d'état civil enregistre le décès et délivre l'acte qui l'atteste.

17. Dans le cas des réfugiés, les États Membres sont principalement responsables de la délivrance d'une preuve d'identité juridique. La délivrance d'une preuve d'identité juridique aux réfugiés peut également être administrée par une autorité internationalement reconnue et mandatée.

18. L'**enregistrement des faits d'état civil** se définit comme l'inscription continue, permanente, obligatoire et universelle de l'existence et des caractéristiques des faits d'état civil relatifs à la population, conformément aux dispositions législatives et réglementaires de chaque pays. Il est effectué principalement dans le but d'établir les documents prévus par la loi¹¹.

19. La **preuve de l'identité juridique** est définie comme un justificatif, tel que l'acte de naissance, la carte d'identité ou l'attestation d'identité numérique qui sont reconnus comme preuve de l'identité juridique en vertu du droit national.

¹¹ Ibid.

¹² *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître).

¹³ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015), par. 1.

¹⁴ Le HCR enregistre et fournit une preuve d'identité juridique à un grand nombre de réfugiés, personnes déplacées à l'intérieur de leur pays et apatrides, conformément au cadre international pertinent, notamment la Convention de 1951 relative au statut des réfugiés, art. 25, 27 et 28; les Principes directeurs relatifs au déplacement de personnes à l'intérieur de leur propre pays, Principe 20; et la Déclaration de New York pour les réfugiés et les migrants, Cadre d'action global pour les réfugiés, paragraphe 5, *d* et *f*.

20. Le **registre de la population** est défini¹² comme « un système de données individualisées, c'est-à-dire un mécanisme assurant l'enregistrement continu ou un système de confrontation de renseignements personnels concernant chaque membre de la population résidente d'un pays, conçu de telle manière qu'à des intervalles de temps déterminés on puisse connaître avec précision la taille et les caractéristiques de cette population. L'actualisation d'un tel registre est un processus continu dans le cadre duquel la notification de certains événements enregistrés dans différents systèmes administratifs, comme les registres civils, est automatiquement liée à un registre de population sur une base courante. La méthode et les sources de mise à jour doivent couvrir tous les changements afin que les caractéristiques des personnes figurant dans le registre restent actuelles. En raison de la nature d'un registre de population, son organisation, mais aussi son fonctionnement, doivent avoir une base juridique.

21. Bien qu'il n'existe pas de définition internationalement reconnue de la **gestion de l'identité**, ce terme désigne la délivrance d'une preuve d'identité juridique à chaque individu par une entité autorisée par le gouvernement et la maintenance de systèmes de gestion des informations et des documents associés à cette identité.

22. Les **statistiques de l'état civil** représentent la collecte de données sur les faits d'état civil intervenus du vivant d'un individu ainsi que les caractéristiques de ces faits eux-mêmes et des personnes intéressées. Elles fournissent des informations cruciales sur la population du pays considéré¹³.

3. Mise en œuvre — considérations générales

23. Les États Membres devraient adopter et mettre en œuvre l'approche holistique de l'enregistrement de tous les faits d'état civil, de la production de statistiques d'état civil, de l'établissement et de la tenue de registres de la population et de dispositifs de gestion de l'identité de la naissance au décès, et il devrait y avoir une interopérabilité totale entre ces fonctions de manière simultanée, conformément aux normes et recommandations internationales.

24. Dans leurs efforts visant à établir l'identité juridique de toutes les personnes se trouvant sur leur territoire, les États Membres devraient promouvoir l'inclusion des communautés marginalisées et pauvres et ne devraient pas les abandonner davantage, suivant le principe essentiel d'enregistrement universel des faits d'état civil énoncé dans les normes internationales.

25. Les États Membres ont la responsabilité de reconnaître toutes les personnes présentes sur leur territoire en tant que personnes devant la loi, sans préjudice de leur nationalité (ou de leur absence de nationalité), de leur statut juridique, de leur sexe ou de la durée de leur séjour, et dans le cas des personnes déplacées dont les documents officiels peuvent avoir été perdus, détruits ou confisqués au cours d'un conflit humain ou d'une catastrophe naturelle, d'honorer les titres temporaires délivrés par un organisme intergouvernemental tel que le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), jusqu'à ce que l'identité juridique de la personne soit réaffirmée par le pays d'origine ou le pays de refuge¹⁴.

26. La protection des données personnelles et les droits de l'individu à la vie privée de base et au consentement quant à la manière dont celles-ci sont traitées, gérées et consultées par des organismes publics et privés sont d'une importance fondamentale. Tous les États Membres devraient adopter des lois globales sur la protection des données et la vie privée qui sécurisent les données d'identité des personnes détenues par les États et permettent aux personnes de voir comment leurs données sont traitées et consultées par les organismes publics et privés et dans quel but.

4. Mise en œuvre — considérations spécifiques

27. En mettant en œuvre l'approche holistique de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, les États Membres doivent garantir l'enregistrement universel de tous les faits d'état civil se produisant dans le pays, principalement les naissances et les décès. Il faut pour cela s'assurer que le réseau d'officiers de l'état civil couvre l'ensemble du pays et que les officiers de l'état civil, en tant que fonctionnaires, fournissent les services d'enregistrement de manière continue, obligatoire et confidentielle. Les deux principales composantes concernent le cadre juridique actualisé de l'enregistrement des faits d'état civil et l'extension du réseau des officiers d'état civil pour couvrir toutes les régions — toutes deux étant clairement identifiées comme étant des fonctions et responsabilités gouvernementales.

28. L'établissement, le fonctionnement et la tenue d'un registre de la population fondé sur un mandat légal non ambigu offrent le mécanisme nécessaire à un certain nombre de fins administratives et statistiques. En pratique, un registre de la population ne peut être décrit comme tel sans être lié à l'enregistrement de faits d'état civil, qui constituent des informations fondamentales de mise à jour, avec les changements d'adresse. À cet égard, les registres de la population sont une forme de recensement continu, englobant la structure de la population à un moment donné, avec toutes les modifications qui s'y produisent à chaque instant. Le principe essentiel des registres de la population et de leur fonctionnement est que le système d'enregistrement de l'état civil est particulièrement bien placé pour fournir des données fiables à introduire dans les registres de la population. Plus précisément, les registres de population sont initialement constitués à partir d'un inventaire d'informations sur les habitants d'une certaine zone (souvent des informations de recensement) et de la mise à jour continue des faits de naissances, décès, adoptions, légitimations, reconnaissances, mariages, divorces, annulations et séparations judiciaires, changements de nom ou de sexe, et changements de résidence. Une connexion efficace avec l'autorité chargée de l'enregistrement des faits d'état civil constitue donc un élément fondamental pour le bon fonctionnement du registre de population.

29. Dans les pratiques récentes des pays et régions qui ont mis en place et tiennent à jour des registres de population, celle consistant à attribuer un numéro d'identification unique, souvent appelé numéro d'identification personnel, à chaque individu à sa naissance puis à retirer ce numéro uniquement après le décès s'est avérée être un instrument essentiel pour garantir la qualité des informations individuelles, relier les différents registres, prévenir les doubles emplois et permettre un contrôle plus fiable de la qualité du contenu des registres. L'importance de ce numéro est encore plus grande dans les mécanismes de gestion de l'identité en cours d'élaboration dans un nombre croissant de pays en vue de délivrer une identification sécurisée à tous. Il existe également, par exemple en Thaïlande, un numéro d'identification de la maison, qui permet aux autorités de produire des statistiques adéquates sur les ménages.

30. S'agissant de la production de statistiques d'état civil régulières, précises, opportunes et fiables, la mise en place et le fonctionnement de registres de la population sont un pas important dans la bonne direction. Comme indiqué plus haut, les registres de population sont utilisés par le gouvernement à des fins administratives; cette approche se traduit par des procédures systématiques dans lesquelles tous les protocoles et responsabilités de toutes les institutions concernées (établissements de santé publics et privés, officiers de l'état civil, agents des registres de population, offices des statistiques officiels) sont bien développés et intégrés dans la routine quotidienne. Les registres de la population utilisés comme source de statistiques de l'état civil garantissent un accès à jour aux informations individuelles, ainsi que la possibilité de relier les informations individuelles à d'autres sources de données, ce qui améliore la qualité des informations dans le processus.

31. Les informateurs (notifiants) jouent un rôle essentiel dans la collecte de la majeure partie des informations. Par conséquent, un certain nombre de pays désignent spécifi-

quement (par le biais de la loi sur l'état civil) l'établissement de santé ou son responsable comme étant chargé d'informer sur les naissances, morts fœtales et décès survenant dans l'établissement. En pratique, c'est le personnel de l'établissement de santé qui collecte effectivement les informations et remplit le formulaire, qui peut être en version papier ou électronique. Dans le cas d'un formulaire papier, une fois rempli, celui-ci est soumis au bureau de l'état civil, où les informations indiquées sont vérifiées. L'officier d'état civil, en tant que fonctionnaire de l'État, est habilité à demander des documents d'identification aux parents et vérifie si le nom, la date de naissance et l'adresse correspondent à ceux fournis dans le formulaire. En outre, il apporte toute information manquante dans le formulaire en l'obtenant directement auprès des parents, ce qui garantit l'exhaustivité des données recueillies.

32. Le processus par lequel les hôpitaux signalent les événements au bureau d'état civil local peut être très efficace en termes de rapidité et de qualité de l'information. Toutefois, la mesure dans laquelle les hôpitaux se conforment à l'obligation de transmettre les notifications au bureau d'état civil peut avoir une incidence sur ce point. Cela est particulièrement pertinent dans les pays où les soins de santé sont fournis par des institutions privées et publiques, ou lorsque le secteur de la santé est fragmenté. Les procédures de certains établissements de santé peuvent être plus strictes que d'autres. Cela souligne l'importance de la définition des rôles et du partage des données entre les autorités sanitaires et d'enregistrement (dans les deux sens) afin d'éviter des processus onéreux et décourageant la réalisation de questions relatives à l'enregistrement.

33. Dans le cadre de la gestion de l'identité, l'objectif essentiel de l'enregistrement des faits d'état civil est de fournir des instruments juridiques présentant un intérêt direct pour les personnes. La raison principale de l'existence de l'état civil (son objectif fondamental et qui doit être facilité par l'État) est de servir d'institution capable de divulguer des faits relatifs à l'état civil sur la base de principes juridiques techniques, grâce auxquels les individus peuvent être assurés de la légitimité et de l'authenticité des faits relatifs à l'état civil afin de les accréditer auprès d'autres individus ou de l'administration elle-même, au moyen de documents d'enregistrement publics appelés certifications.

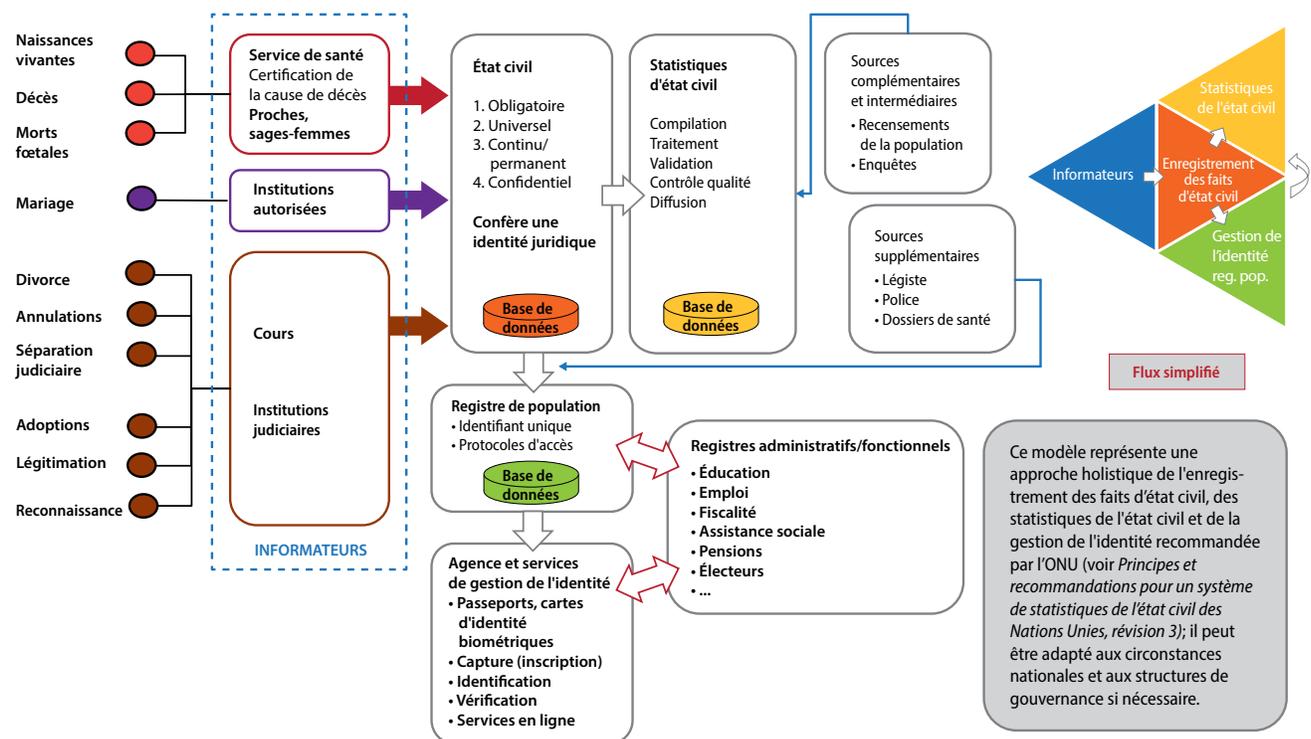
34. Par la suite, l'agence de gestion de l'identité ajoutera, en temps utile, des informations supplémentaires et pertinentes, comme le prévoit la loi, telles que des photographies, empreintes digitales et autres éléments biométriques. La délivrance de cartes d'identité ou autres justificatifs d'identité qui, à leur tour, donneront aux individus accès aux services publics et privés, ainsi que d'autres documents, tels que permis de conduire, passeports, cartes bancaires, incombera à l'autorité de l'agence de gestion de l'identité. Dans un certain nombre de pays, l'intégration du système d'enregistrement de l'état civil et du système de gestion de l'identité a été un facteur clé dans la création et la maintenance d'un système de données démographiques sûr, efficace et interopérable. Cette intégration a été bénéfique tant pour le gouvernement que pour les individus en termes d'accès aux droits sociaux, de meilleur contrôle des dépenses publiques et d'amélioration de la qualité des données sous-jacentes pour la production de statistiques de l'état civil.

35. Dans les pays où le système d'enregistrement de l'état civil a été négligé pendant de longues périodes, l'agence de gestion de l'identité devra d'abord relever un défi particulièrement important : délivrer des documents d'identité à des personnes vivantes, adultes et enfants, dont la naissance n'a jamais été enregistrée ou qui n'ont jamais reçu leur certificat de naissance. Elle devra donc mettre au point des mécanismes pour garantir l'enregistrement de chaque naissance — et de chaque décès — dans le pays, tout en délivrant des documents d'identité à ceux qui n'en ont jamais eu. Cela concerne en particulier les enregistrements tardifs de naissances, qui ne doivent pas être comptabilisés avec les événements actuels. Il est important d'avoir dans la loi des dispositions qui permettent l'enregistrement des décès de personnes dont la naissance n'a jamais été enregistrée. Toutefois, à terme, l'agence devrait transformer ses opérations en procédures de routine pour la délivrance de certificats de naissance et de décès et de cartes d'identité.

36. Un autre défi auquel est confrontée une agence de gestion de l'identité, en particulier si elle a repris la fonction d'enregistrement de l'état civil, est d'assurer la production de statistiques d'état civil régulières, précises et fiables. Toutes les informations concernant la survenance de l'événement et les caractéristiques des parties prenantes concernées, conformément aux normes statistiques internationales, doivent être intégrées dans les protocoles et procédures de notification. L'établissement de canaux de communication réguliers avec l'autorité statistique nationale est un autre élément essentiel de l'ensemble du processus de mise en place d'un système holistique d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité au niveau national.

37. La figure 1 présente un modèle actuellement introduit et mis en œuvre dans un certain nombre de pays qui développent des approches holistiques de ce processus en associant la fonction d'enregistrement des faits d'état civil, la gestion de l'identité et la fonction de statistiques de l'état civil. De par sa nature même, la fonction d'enregistrement des faits d'état civil reste distincte en termes d'implications juridiques, car ses procédures d'émission de documents légaux liés à l'état civil des personnes requièrent par définition des protocoles adéquats et stricts. L'établissement et la tenue des registres de la population vont dans ce modèle de pair avec la fonction d'enregistrement des faits d'état civil. La fonction de statistiques de l'état civil reste du ressort de l'autorité statistique nationale, qui est chargée de produire régulièrement des statistiques de l'état civil à partir des données soumises par le registre de la population ou l'agence de l'état civil. La fonction de gestion de l'identité est solidement intégrée en accédant aux registres de la population et en délivrant des documents d'identité biométriques à différents moments de la vie d'un individu.

Figure 1
Système d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité



38. Ce modèle holistique garantit l'établissement d'un mécanisme permettant de conférer une identité juridique à tous de manière continue, universelle et inclusive, de la naissance à la mort, ce qui permet également de s'appuyer sur l'interopérabilité du système en termes d'accès à tous les services de manière efficace et égale et de développer d'autres registres à des fins différentes en utilisant les mêmes définitions, classifications et méthodologie globale. Il est conseillé aux pays d'adopter cette solution longitudinale de mise en place simultanée de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité fondés sur des bases législatives uniques et une méthodologie globale.

C. Objectif et aperçu du contenu du *Manuel*

39. L'objectif du présent *Manuel* est d'aider à concevoir et à réaliser des interventions de communication pour le développement (changement de comportement et changement social) autonomes, fondées sur des preuves et mesurables, afin de soutenir le programme d'amélioration globale des systèmes d'EEC/SEC/GI d'un pays cible. Il décrit les mesures à prendre, étape par étape, pour développer des programmes de changement social et de comportement efficaces.

40. Le *Manuel* a été restructuré pour être cohérent avec les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, adoptés par la Commission de statistique de l'Organisation des Nations Unies à sa quarante-cinquième session, en 2014.

41. Alors que le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, met fortement l'accent sur la coordination et la communication entre les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, les *Principes et recommandations, troisième révision*, comportent des dispositions claires sur l'importance de la communication et de la motivation effective du grand public à enregistrer les événements de sa vie : « Si [le public] n'est pas motivé pour faire enregistrer rapidement et avec exactitude les faits d'état civil, les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et d'établissement des statistiques de l'état civil ne fonctionneront pas correctement. Aucun effort ne doit être épargné pour faire comprendre au public la nécessité d'un enregistrement rapide et exact, ses obligations à cet égard et la valeur que cette formalité représente pour lui et pour la société. Le grand public doit savoir où, quand et comment faire enregistrer les faits d'état civil et avoir conscience du bien-fondé d'une telle démarche »¹⁵. Le présent *Manuel* s'appuie donc sur les recommandations susmentionnées et applique les outils de changement comportemental et social (communication pour le développement) en vue d'une programmation efficace. Il comprend de nouvelles approches fondées sur la recherche dans le domaine; il intègre les bonnes pratiques et les enseignements tirés afin d'aider les pays cibles à atteindre des taux élevés d'enregistrement des faits d'état civil.

42. Le chapitre I donne des orientations sur les aspects organisationnels d'un programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social); il comprend la structure du bureau de la communication pour le développement, l'importance de la coordination, la création et les principales activités d'un comité inter-organismes, l'intégration du programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social) et du programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, ainsi que la démarche à suivre pour obtenir un soutien financier et politique.

43. Le chapitre II se concentre sur la recherche, les données et l'analyse comportementale afin d'éclairer l'élaboration de stratégies et de plans, identifie les parties prenantes et les groupes de population, et analyse les déterminants d'un comportement indésirable dans un groupe donné.

44. Le chapitre III aborde les principaux déterminants d'un comportement indésirable, la sélection des interventions les plus efficaces, l'élaboration de la stratégie, la planification de l'action ainsi que les messages et arguments à transmettre.

¹⁵ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015), par. 641.

45. Le chapitre IV couvre la gestion de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la stratégie, la mobilisation des ressources, le calendrier et les ressources nécessaires, l'affectation des acteurs responsables, l'identification et la mobilisation des ressources humaines nécessaires au programme de communication pour le développement.

46. Le chapitre V décrit le processus technique de lancement, de mise en œuvre, de suivi, de recherche continue, d'évaluation et d'ajustement du programme de communication pour le développement (changement de comportement et changement social).

47. Le chapitre VI contient des recommandations spécifiques visant à renforcer les systèmes nationaux d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

48. Les annexes présentent en détail de nombreux éléments du programme de communication pour le développement et quelques bonnes pratiques ou exemples d'outils appliqués dans les pays.

D. Cadre théorique

1. Communication pour le développement

49. En 1996, l'Organisation des Nations Unies a adopté la définition de communication pour le développement suivante : « L'Assemblée générale ... insiste sur la nécessité de soutenir les systèmes de communication réciproque, qui facilitent le dialogue et permettent aux communautés de prendre la parole, d'exprimer leurs aspirations et leurs préoccupations et de participer aux décisions concernant leur développement »¹⁶.

50. En 2006, le Consensus de Rome issu du Congrès mondial sur la communication pour le développement¹⁷ a défini la communication pour le développement comme un processus social basé sur le dialogue utilisant un large éventail d'outils et de méthodes. Il s'agit également de rechercher le changement à différents niveaux, notamment en écoutant, en instaurant la confiance, en partageant les connaissances et les compétences, en élaborant des politiques, en débattant et en apprenant en vue d'un changement durable et significatif. Il ne s'agit pas de relations publiques ou de communication d'entreprise.

51. La communication pour le développement est une approche systématique, planifiée et fondée sur des données probantes pour promouvoir un changement comportemental et social positif et mesurable¹⁸. Elle engage les communautés et les décideurs aux niveaux local, national et régional, dans un dialogue visant à promouvoir, développer et mettre en œuvre des politiques et des programmes qui améliorent la qualité de vie de tous, et utilise le dialogue et l'autonomisation comme outils pour faire participer les populations, en particulier celles qui sont marginalisées ou les plus exposées. Elle vise à renforcer la capacité des communautés à identifier leurs propres besoins de développement, à évaluer les options et à prendre des mesures, et à évaluer l'impact de leurs actions afin de combler les lacunes restantes.

52. Les stratégies de communication pour le développement qui favorisent le changement comportemental et le changement social sont particulièrement pertinentes et, dans de nombreux cas, essentielles pour les programmes de développement, car elles visent la réalisation des objectifs de développement durable et, plus largement, le respect des droits des enfants, des femmes et des hommes. Les stratégies et approches de communication pour le développement sont nécessaires pour aider à fournir aux membres de la communauté les informations essentielles et à développer les compétences et la confiance en soi dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées sur des questions qui concernent leur vie et leur bien-être. Des politiques et une législation de soutien, des ressources et des systèmes de prestation de services doivent être introduits et renforcés. Mais si l'engagement et l'autonomisation de la population ne sont pas assurés, la réforme législative ainsi que les efforts de service et d'approvisionnement auront, à eux seuls, un impact limité à long terme.

¹⁶ Résolution 51/172 de l'Assemblée générale des Nations Unies, par. 6.

¹⁷ *World Congress on Communication for Development: Lessons, Challenges and the Way Forward*, Banque mondiale (2007).

¹⁸ *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

¹⁹ Document de position sur la communication pour le développement de l'UNICEF. Disponible à l'adresse <https://www.unicef.org/cbsc/files/C4D-Position-Paper.doc>.

53. Un changement de comportement et social durable n'est efficace que s'il s'associe à des changements dans l'environnement socioéconomique plus large dans lequel vivent les familles et les communautés¹⁹. Il s'agit notamment d'aborder les facteurs sous-jacents et contextuels tels que les politiques gouvernementales, les inégalités et les systèmes de représentation, ainsi que les questions liées à la pauvreté, à la discrimination et aux moyens de subsistance durables. Dans un environnement favorable, les stratégies et programmes de communication pour le développement peuvent contribuer à promouvoir des changements durables dans les valeurs et les pratiques; dans les croyances traditionnelles, culturelles et religieuses; dans les attitudes et les perceptions; dans les relations entre les sexes; et dans la dynamique du pouvoir au sein des communautés et entre elles. Ces changements prennent souvent du temps, sont difficiles à mesurer et exigent des ressources et des efforts soutenus. Leur nécessité est souvent sous-estimée par les gouvernements, les agences de développement et les donateurs.

54. Auparavant connue sous le nom d'« information, éducation, communication », la communication pour le développement utilise la recherche et les processus consultatifs pour promouvoir les droits de l'homme, mobiliser les dirigeants et les sociétés, influencer les attitudes et soutenir les comportements de ceux qui ont un impact sur le bien-être des familles et des communautés concernées.

55. La réflexion actuelle sur la communication pour le développement, dans les milieux universitaires et dans la pratique, s'appuie sur les principes clés des droits de l'homme (participation, égalité, non-discrimination, indivisibilité et interdépendance). La contribution des parties prenantes tout au long du processus stratégique de communication pour le développement permet d'inclure les spécificités et les perspectives locales et culturelles dans la conception, l'essai et la planification de stratégies de communication. Parmi les nombreux modèles utilisés pour le changement de comportement et social, l'ONU a adopté une approche qui intègre les meilleurs éléments de plusieurs modèles, tout en veillant à ce que les principes clés des droits de l'homme, de l'égalité des sexes et des normes axées sur les résultats soient pris en compte.

56. Dans cette perspective, les participants ne sont plus perçus comme des destinataires passifs de l'information (public, groupe cible) mais comme des acteurs pertinents d'un processus de communication visant à réaliser leurs droits. Toute la gamme des moyens de communication (des médias de masse à la communication interpersonnelle, des technologies traditionnelles aux nouvelles technologies, de l'imprimé au numérique, etc.) est considérée, combinée et utilisée en fonction de l'objectif spécifique d'une intervention tout en respectant ces principes. L'application de ces principes nécessite également le développement de partenariats avec un large éventail de parties prenantes, l'utilisation d'éléments probants pour éclairer la conception et le suivi de la mise en œuvre des programmes, l'adoption de principes de gestion axée sur les résultats et le renforcement des capacités des différents participants afin qu'ils puissent remplir leur rôle, en accordant une attention particulière aux capacités, à l'auto-efficacité et à la confiance des femmes et des hommes.

57. La communication pour le développement utilise une combinaison de stratégies comprenant la sensibilisation, la mobilisation sociale, la communication sur le changement comportemental et le changement social, et un ensemble d'interventions centrées en particulier sur la communauté et les ménages, pour faciliter le processus de changement de comportement et de changement social. La communication pour le développement facilitera le soutien politique nécessaire à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques et garantira une allocation adéquate des ressources, en amplifiant les voix des communautés et en les reliant à la promotion des politiques en amont; elle motivera et mobilisera la société civile, les organisations communautaires, les chefs religieux et les réseaux sociaux pour aider les groupes traditionnellement exclus à faire valoir leurs droits; et elle donnera aux ménages et aux communautés les moyens de prendre les meilleures décisions dans l'intérêt de leur bien-être et de celui de leur communauté.

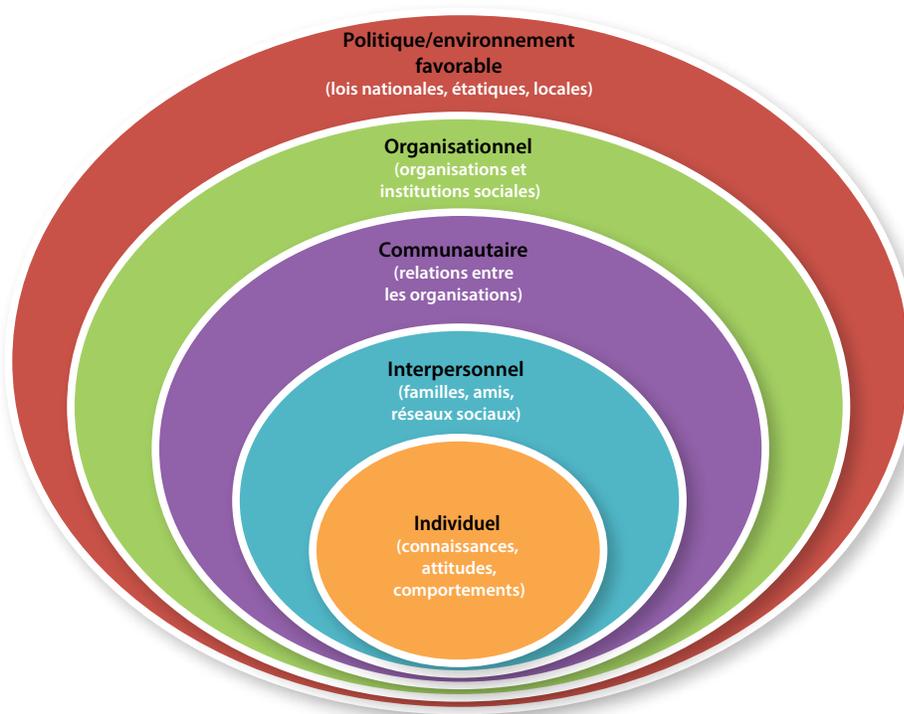
2. Modèle socioécologique

58. La communication pour le développement est un concept qui repose sur plusieurs modèles théoriques. La principale théorie sous-jacente est liée au modèle socioécologique.

59. Le modèle socioécologique²⁰ est un cadre théorique permettant de comprendre les niveaux d'influence sur un comportement individuel. Il montre clairement que les changements aux niveaux individuel et social ne peuvent se produire que lorsque les cinq niveaux hiérarchiques sont impliqués et contribuent à ces changements. La figure 2 présente les cinq niveaux : individuel, interpersonnel, communautaire, organisationnel et politique/environnement favorable.

²⁰ *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Figure 2
Modèle socioécologique



60. Le niveau individuel fait référence aux caractéristiques d'un individu qui influencent son comportement, notamment les connaissances, les attitudes, le comportement, l'auto-efficacité, l'historique du développement, le sexe, l'âge, l'identité religieuse, l'identité raciale/ethnique, l'orientation sexuelle, le statut économique, les ressources financières, les valeurs, les objectifs, les attentes, l'alphabétisation, la stigmatisation et autres.

61. Le niveau interpersonnel se concentre sur les réseaux sociaux formels et informels et les systèmes de soutien social qui peuvent influencer les comportements individuels, y compris la famille, les amis, les pairs, les collègues de travail, les réseaux religieux, les coutumes ou les traditions.

62. Le niveau communautaire comprend les relations entre les organisations, les institutions et les réseaux d'information dans des limites définies, y compris l'environnement bâti (par ex., les parcs), les associations de village, les dirigeants communautaires, les entreprises et les transports. Bien que la communauté soit un concept complexe qui n'est pas exclusivement ou nécessairement lié aux frontières géographiques (ex. les communautés en ligne), le présent *Manuel* fait principalement référence à une communauté située dans les limites géographiques d'une zone d'enregistrement primaire, à condition que le bureau

d'enregistrement soit accessible à chaque segment de la population de la zone. Toutefois, il convient d'être attentif au fait que différentes communautés peuvent coexister au sein d'une même zone géographique. Des approches spécifiques peuvent être nécessaires pour chacune d'elles s'il existe des différences significatives dans leurs systèmes respectifs de valeurs, croyances, normes, etc.

63. Le niveau organisationnel concerne les organisations ou les institutions sociales qui ont des règles et règlements pour les opérations qui affectent, par exemple, la manière dont les services d'enregistrement des faits d'état civil sont fournis à un individu ou à un groupe ou la qualité de ces services.

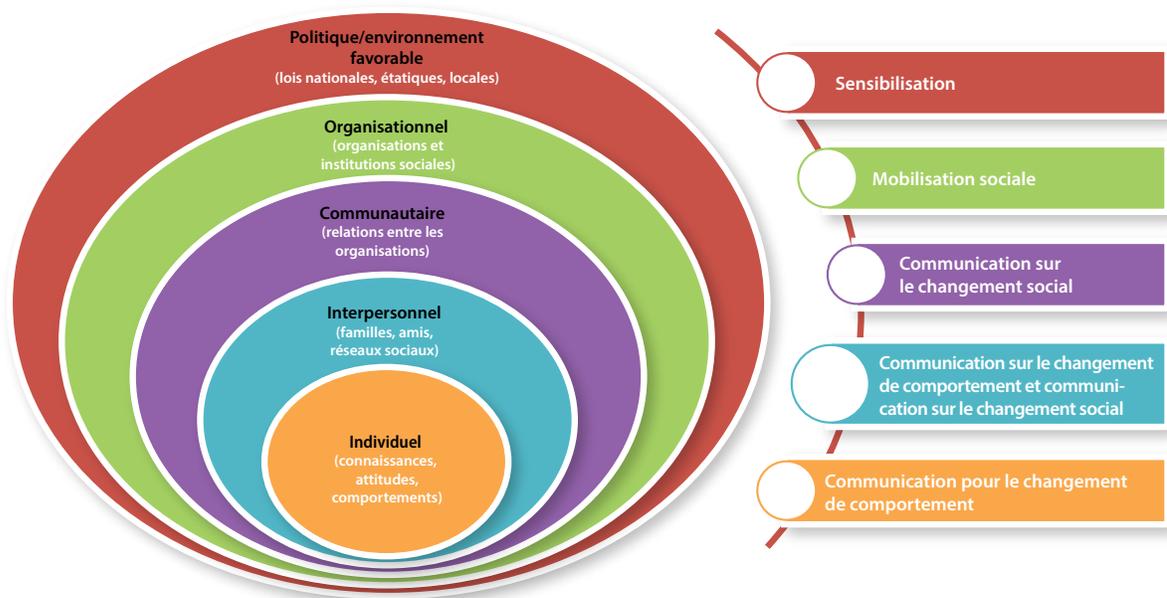
64. Le niveau politique/environnement favorable couvre les lois et politiques locales, étatiques, nationales et mondiales, y compris les politiques concernant l'allocation de ressources pour les systèmes d'EEC/SEC/GI et l'accès aux services d'état civil, les politiques restrictives (par ex., des frais ou taxes élevés), ou l'absence de politiques qui lient l'enregistrement à l'accès à certains services.

65. Le modèle socioécologique met l'accent sur les interactions verticales et horizontales et l'interdépendance des facteurs dans et à travers tous les niveaux d'un problème de développement. Il est complété par un certain nombre de théories et modèles qui fournissent des cadres analytiques et des indices pour l'action à chacun des niveaux.

66. Le lien entre les approches de communication pour le développement et le modèle socioécologique est illustré à la figure 3.

Figure 3

Approches de la communication pour le développement et le modèle socioécologique



67. En appliquant une combinaison de ces stratégies via un processus systématiquement planifié et fondé sur des preuves, la communication pour le développement peut apporter une contribution significative à des résultats mesurables dans des domaines tels que :

- a) Une meilleure connaissance des avantages des systèmes d'EEC/SEC/GI et des obligations qui y sont associées;
- b) Une reconnaissance accrue de l'importance de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité pour le respect des droits de l'homme ainsi que la gouvernance et l'amélioration des attitudes à l'égard de l'enregistrement des faits d'état civil;

- c) L'augmentation de la demande et de l'utilisation des services d'état civil;
- d) Le soutien accru à l'enregistrement des faits d'état civil par la famille, les amis, les pairs, les réseaux religieux, etc.;
- e) L'évolution vers des coutumes, traditions et normes sociales favorables, y compris la conception de services et procédures adaptés à la culture;
- f) L'engagement accru de la communauté dans le dialogue, la planification et l'action pour l'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil;
- g) Le renforcement de l'engagement, de la mobilisation et de la coordination de la coalition des parties prenantes pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication visant à améliorer l'enregistrement des faits d'état civil;
- h) Le renforcement des capacités à différents niveaux pour la planification, la budgétisation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation d'un programme de création de la demande visant à soutenir les systèmes d'EEC/SEC/GI, y compris les attitudes, les compétences interpersonnelles et l'engagement de travailleurs de première ligne dans la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil;
- i) Des politiques, plans et services pour l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité répondant aux demandes de la communauté, axés en particulier sur les groupes vulnérables et difficiles à atteindre.

68. Un certain nombre de modèles théoriques de changement comportemental et social sont utilisés par les professionnels de la communication pour le développement, tels que :

- Le modèle de croyance en santé;
- Le modèle (transthéorique) des étapes du changement;
- La théorie du comportement planifié au niveau individuel;
- La théorie sociale cognitive;
- Des théories des normes sociales;
- Des modèles de réseaux sociaux et de soutien social au niveau interpersonnel;
- Des modèles d'organisation communautaire et autres modèles participatifs;
- La théorie de la diffusion des innovations;
- La théorie de la communication;
- Des théories du marketing social et le réseau social;
- Des modèles de soutien social pour le niveau communautaire;
- Des théories du changement organisationnel, de l'organisation et du développement communautaires;
- Le mouvement social pour le niveau organisationnel; et la théorie de la définition de l'agenda pour le niveau politique²¹.

Bien que ces théories et modèles ne soient pas décrits dans le présent *Manuel*, ils constituent le fondement des orientations et approches qui y sont contenues. Les personnes impliquées dans la recherche formative, l'analyse de la communication et la communication EEC/SEC/GI pour la programmation de la communication pour le développement à partir d'un rôle technique doivent connaître les théories et/ou compter sur l'aide d'experts externes pour une application sélective et appropriée de la théorie. Au minimum, le modèle transthéorique et la théorie de la diffusion de l'innovation doivent être pris en compte lors de l'élaboration d'une stratégie de communication pour le développement. L'utilisation de modèles théoriques sera expliquée plus en détail dans ce *Manuel*.

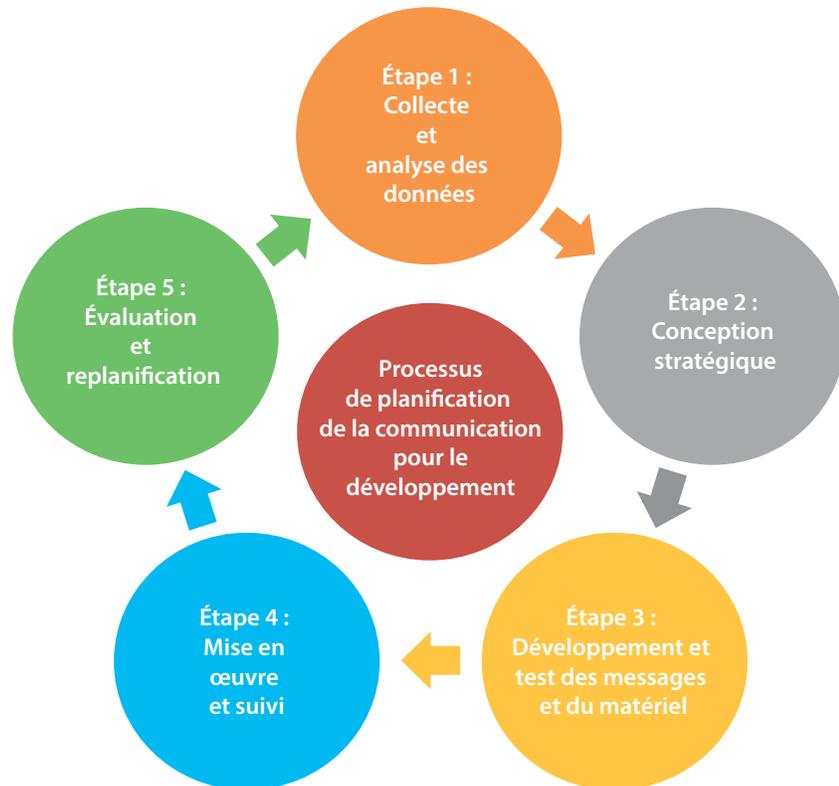
²¹ *Theory at a Glance, A Guide for Health Promotion Practice*. Institut national du cancer, Département de la santé et des services sociaux des États-Unis (2005); et *Communication for Development Strategic Vision and Policy Framework for Implementation of UNICEF's Strategic Plan 2014-2017*.

3. Étapes d'élaboration et de mise en œuvre d'un programme de communication stratégique

69. Certaines composantes de base sont à prendre en compte lors de l'élaboration d'un programme de communication pour le développement. La figure 4 résume les cinq étapes qui composent la majorité des modèles de planification stratégique²².

²² Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Figure 4
Étapes de la plupart des modèles de planification stratégique



70. Outre ces cinq étapes, la mise en place de responsabilités de gestion et de mécanismes de coordination de la communication, de partenariats et de groupes de travail peut être considérée comme une composante essentielle du processus.

71. Les partenariats et la coordination sont particulièrement pertinents dans le cas de la communication pour le développement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité en raison des différents systèmes concernés, incluant non seulement ces systèmes, mais aussi un large éventail d'utilisateurs et de contributeurs. Il est primordial pour le programme de communication pour le développement de maximiser les atouts existants et de s'appuyer sur l'intégration avec différents programmes existants, comme l'éducation à la santé, la protection de l'enfance ou l'éducation aux droits de l'homme. C'est pourquoi le choix des partenaires et le bon fonctionnement des mécanismes de coordination sont essentiels au succès du programme.

72. L'évaluation et la replanification devraient conduire à l'ajustement du programme en cours ou à la conception de nouveaux programmes, et donc à un processus de réflexion et d'action.

73. La participation et l'implication des parties prenantes, y compris la population censée utiliser les services d'enregistrement des faits d'état civil, à toutes les étapes du pro-

cessus du programme sont importantes pour renforcer l'appropriation et la durabilité et apporter différentes perspectives et capacités dans l'analyse, la planification et l'action.

74. Le présent *Manuel* donne des orientations détaillées sur les différentes actions à entreprendre à chaque étape du processus.

E. Avantages de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité de qualité

75. En Europe, de nombreux pays disposent de systèmes avancés d'enregistrement de la population qui fournissent des statistiques pour les municipalités de toutes tailles. Ces systèmes sont particulièrement utiles pour identifier les personnes qui résident dans chaque municipalité ou district et qui ont le droit de vote dans ces juridictions ou qui y sont assujetties à l'impôt, ainsi que pour connaître la mobilité de la population. Les registres de la population reçoivent un flux continu d'informations des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, ce qui leur permet de mettre à jour leurs informations et de tenir les registres de la population à jour, et permet également la mise à jour continue des listes électorales.

76. De nombreux pays dans le monde utilisent les informations de l'état civil comme base d'un système d'identification national de leurs résidents/citoyens.

77. Ces informations sont extrêmement précieuses pour le système électoral, en fournissant des listes précises et actualisées de personnes habilitées à voter à différents niveaux électoraux : pour le président, pour les membres du parlement au niveau national ou au niveau des États ou des provinces, et pour les candidats aux fonctions municipales. En fait, un système d'enregistrement de l'état civil qui fournit des informations exactes et précises contribue grandement à l'exactitude des listes électorales ainsi qu'à l'organisation et au contrôle efficaces des élections.

78. Au niveau international, des statistiques de l'état civil précises et complètes permettent de comparer et d'évaluer les différences entre les pays et les régions, et de retracer les étapes démographiques du progrès des conditions géographiques, sociales, politiques et économiques dans le processus de développement social et économique.

79. Certains pays, comme le Chili, centralisent divers services publics sous leur administration de l'état civil, notamment la délivrance de cartes d'identité dotées de caractéristiques de sécurité avancées, y compris les empreintes digitales, et la délivrance de visas et de passeports. Le numéro d'identification personnel de l'individu peut être lié à divers programmes de prestations de sécurité sociale, y compris les pensions. Dans d'autres pays, notamment en Europe de l'Est, le recours aux services religieux (baptêmes, mariages, funérailles, etc.) est subordonné à la présentation d'un certificat officiel d'état civil (naissance, décès, etc.).

80. La centralisation des services d'enregistrement peut également inclure la délivrance de documents et de visas de citoyenneté, d'immigration et d'émigration, pouvant se traduire par des gains d'efficacité à moindre coût.

81. En général, les actes d'état civil sont principalement destinés à servir de documents juridiques présentant un intérêt direct pour la personne concernée. Les dossiers individuels servent également de point de départ à un certain nombre de programmes opérationnels, notamment en matière de santé publique, de planification familiale, de recherche médicale, de programmes de soins maternels et infantiles, de démographie historique, d'études génétiques et épidémiologiques.

82. Les registres de décès sont particulièrement importants en matière de santé publique, car ils permettent de déterminer l'ampleur et la répartition des principaux problèmes liés aux maladies. Les données de ces registres constituent le point de départ des études épidémiologiques concernant les maladies hautement infectieuses, telles que le

virus Ebola, le SIDA, la poliomyélite, le paludisme, etc. Dans le même temps, l'enregistrement des décès permet notamment aux gouvernements de mieux planifier les fonds de pension ou d'ajuster la liste des électeurs.

83. Les informations sur les causes de décès sont essentielles pour la recherche médicale sur des problèmes de santé majeurs tels que le cancer et les maladies cardiaques.

84. Les registres de décès sont souvent les premiers indicateurs de l'existence de maladies épidémiques et infectieuses qui nécessitent des mesures de contrôle immédiates. Si les registres sont codés géographiquement, y compris par municipalité, il est possible de donner des informations sur les causes de décès dans une municipalité aux fonctionnaires municipaux pour les aider à s'acquitter de leurs responsabilités.

85. Dans les régions où les grandes maladies épidémiques (telles que la variole, le paludisme, la fièvre jaune et la peste) ont été éradiquées, l'apparition de l'une de ces maladies comme cause de décès doit immédiatement déclencher une action visant à immuniser ou à traiter les personnes qui ont pu être en contact avec la personne malade pendant la maladie ayant entraîné la mort. Dans ce cas, l'enregistrement des décès est non seulement d'une importance statistique, mais aussi d'une importance individuelle vitale pour les membres de la communauté dans la région respective.

86. Les registres de décès sont également utiles pour les programmes de sécurité publique et de prévention des accidents, ainsi que pour le tri des dossiers concernant la sécurité sociale, les registres de morbidité, les listes électorales, la fiscalité et le service militaire. Ils servent également à identifier le besoin de programmes de prévention de la mortalité infantile et maternelle.

87. Les statistiques de mortalité fournissent des informations sur l'ampleur et la répartition des principales maladies et problèmes de santé, et sont utiles pour planifier, mener et évaluer les programmes de contrôle ou de prévention. Les statistiques sur les décès dus à la consommation de drogues et de poisons sont cruciales pour obtenir l'adoption d'une législation visant à protéger les personnes. Des centres de désintoxication et de contrôle antipoisons ont été ouverts, et des programmes d'éducation publique ont été lancés pour alerter le public sur ces dangers.

88. Les études sur la mortalité révèlent une différence croissante entre les sexes en matière d'espérance de vie dans les pays en développement, ce qui a des conséquences sur l'augmentation du nombre de femmes chefs de famille. Les études sur la mortalité maternelle et infantile nécessitent des données d'enregistrement de haute qualité. La recherche sur la propagation du SIDA, y compris la transmission périnatale de cette maladie, dépend de statistiques fiables sur les causes de décès. La disponibilité de données sur la mortalité pour les petites subdivisions politiques a contribué à délimiter les problèmes de santé et à formuler des politiques pertinentes. Les données infranationales sur les causes de décès ont permis aux planificateurs de la santé de se concentrer sur les conditions spécifiques de morbidité des différentes communautés et même des groupes ethniques. Les accidents de la route, la violence et le suicide restent des causes importantes de décès chez les jeunes adultes dans certains pays. Toutefois, l'évaluation de la gravité de la situation ne serait que pure spéculation, à moins que les chiffres ne proviennent de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil.

89. À des fins administratives, les registres des naissances sont utilisés pour de nombreux programmes de santé publique, tels que la vaccination et l'immunisation.

90. Les registres des naissances peuvent également identifier les femmes qui ont eu plusieurs enfants nés vivants et qui peuvent donc être éligibles pour les programmes de planification familiale.

91. Pour comprendre la dynamique de la fécondité, les données sur l'âge et l'éducation de la mère, la taille et la composition de la famille ont une influence significative sur la fécondité totale, et peuvent donc être utiles pour élaborer des politiques visant à limiter la taille des familles.

92. La croissance rapide de la population dans de nombreux pays est devenue un sujet de grave préoccupation et a conduit à l'adoption de mesures de planification familiale, qui nécessitent des données précises sur la fécondité.
93. Les études génétiques et les études approfondies sur la mortalité infantile et les antécédents familiaux en matière de procréation sont utiles pour la recherche lorsque les registres des naissances sont liés à ceux de la mortalité infantile.
94. Les statistiques sur les naissances, les morts fœtales et les décès maternels et infantiles sont les plus importantes pour les programmes de soins maternels et infantiles. Ces données, classées par lieu d'occurrence (hôpital, domicile et zones rurales urbaines), poids à la naissance, âge de gestation, parité et âge de la mère, fournissent des informations utiles pour la planification, le fonctionnement et l'évaluation des services de prévention de la mortalité maternelle et infantile.
95. Les registres des naissances sont le point de départ des programmes de soins de santé publique pour les soins postnatals de la mère et de l'enfant. Ils servent de base aux visites des infirmières de santé publique pour apprendre aux mères comment s'occuper de leur nouveau-né, pour organiser des soins spéciaux pour les prématurés, pour les vaccinations et l'immunisation, et pour l'identification des malformations congénitales et autres conditions qui nécessitent une attention médicale.
96. Les registres des mariages et des divorces sont utilisés dans les études sociales et démographiques pour évaluer la dynamique du progrès social et démographique au niveau local, national ou régional. L'enregistrement du mariage et du divorce offrirait une plus grande protection des droits des femmes dans le mariage et dans la procédure de divorce. Cela contribuera à une meilleure protection des droits de l'enfant, en garantissant la responsabilité des parents envers leurs enfants après le divorce. L'enregistrement officiel des mariages, associé à un système punitif clair, pourrait empêcher le mariage des enfants. Les statistiques collectées dans ce cas peuvent engendrer des changements dans les dispositions légales et mesurer l'impact de divers programmes démographiques (par ex., l'augmentation de l'âge du mariage chez les hommes et les femmes).
97. Dans le domaine démographique, les utilisations des données statistiques de l'état civil comprennent la préparation d'estimations et de projections démographiques et l'étude de diverses caractéristiques de la population, ainsi que des études sur la mortalité, la fécondité et la nuptialité. Ces données sont essentielles pour la construction de tables de survie et sont utilisées pour la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes de soins de santé maternelle et infantile, d'éducation, de logement et de sécurité sociale.
98. Les registres de l'état civil et l'enregistrement des faits d'état civil peuvent être utilisés pour la recherche généalogique afin de retracer les lignées des personnes intéressées par la documentation de leur arbre généalogique. Des certificats généalogiques spéciaux peuvent être délivrés, ce qui générera des recettes supplémentaires.
99. Un bon système d'enregistrement des faits d'état civil/des statistiques de l'état civil peut fournir des informations inestimables pour aider à la conception et à la mise en œuvre de programmes efficaces de lutte contre les inégalités entre les différents groupes de population.
100. Les données de base pour le calcul des différents indices de mortalité sont obtenues à partir de statistiques de l'état civil. À des fins de comparaison internationale, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a recommandé d'utiliser le taux de mortalité infantile, l'espérance de vie à la naissance, le taux de mortalité brut et le taux de mortalité proportionnel à l'âge de 50 ans et plus pour mesurer les niveaux de santé.
101. Des informations fiables provenant des registres des naissances et des décès sont utilisées dans l'élaboration des politiques et des programmes publics, notamment en ce qui concerne l'identification de sous-groupes de population ayant besoin de programmes médicaux, de santé et de nutrition, de planification familiale, de programmes de soins maternels et infantiles et d'autres services. Il est entendu qu'à cette fin, l'enregistrement des décès doit

être effectué immédiatement, dans les 24 heures suivant sa survenance, afin que les informations soient rapidement traitées et mises à disposition. Des retards de trois, quatre ans ou plus dans les registres des décès ne serviront pas à cette fin, et les statistiques sur les décès ne seront utiles qu'à des fins historiques.

²³ Voir « Uses of civil registration records and vital statistics in population policy making and evaluation », document préparé par la Division des statistiques de la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique (CESAP), présenté lors d'un atelier d'Asie de l'Est et du Sud sur l'accélération de l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, tenu à Beijing en 1993.

102. D'après un rapport de 1993²³, l'utilisation des informations contenues dans les registres de l'état civil est très importante pour contrôler la réalisation des objectifs de la politique démographique d'un pays. Ce rapport montrait que les données démographiques issues de l'enregistrement des faits d'état civil jouaient un rôle important dans l'élaboration des politiques et programmes d'un pays en matière de population, d'environnement et de développement socioéconomique, ainsi que dans le suivi et l'évaluation de ces politiques.

103. Il a été constaté que pour que ces politiques soient efficaces, le pays doit fixer des objectifs pour les régions, les provinces et même les communautés. À cet égard, les statistiques de l'état civil obtenues à partir de l'enregistrement des faits d'état civil présentent des avantages évidents par rapport aux données d'enquête, car elles permettent d'estimer des séries chronologiques de la fécondité et de la mortalité aux niveaux national et infranational. En outre, l'enregistrement des faits d'état civil permet de mieux comprendre les tendances, telles que celles de la mortalité infantile, pour lesquelles les données peuvent être classées par âge des nourrissons en jours, semaines et mois.

104. L'estimation de la population annuelle par âge et par sexe est nécessaire non seulement pour servir de dénominateur au calcul des taux de fécondité et de mortalité par âge, mais aussi pour d'autres aspects de la planification du développement, tels que l'emploi et le logement, le transport et l'éducation, ainsi que pour le calcul du produit national brut par habitant. Lorsque des statistiques d'état civil fiables sont disponibles et que les migrations internationales sont mesurables, des estimations annuelles de la population peuvent être obtenues à partir d'une simple équation utilisant les données du recensement. En outre, comme la couverture du recensement de la population et du système d'enregistrement de l'état civil est telle qu'ils fournissent des données au niveau infranational et même communautaire, il est possible d'obtenir des estimations raisonnables pour les localités et les communautés. Ces données sont aujourd'hui très demandées par le secteur privé, alors que les urbanistes et les administrations locales ont toujours recherché des données à ce niveau.

105. Au niveau international, des statistiques d'état civil précises et complètes permettent de comparer et d'évaluer les différences entre les pays et les régions, et de retracer les étapes démographiques du progrès des conditions géographiques, sociales, politiques et économiques dans le processus de développement social et économique.

106. Pour contrôler la réalisation de cet objectif utile, il faut disposer d'informations précises provenant de systèmes complets et efficaces d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

107. L'enregistrement des naissances est essentiel, car il s'agit du droit inaliénable de chaque enfant d'avoir une identité juridique. Ce principe est exprimé dans l'article 24 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques, qui stipule que tout enfant doit être enregistré immédiatement après sa naissance et doit avoir un nom. Un autre pacte, concernant le consentement au mariage, l'âge minimum du mariage et l'enregistrement du mariage, proclame que tous les mariages doivent être enregistrés dans un registre officiel approprié par l'autorité compétente. Le lien entre les droits de l'homme et l'enregistrement des faits d'état civil a été souligné dans le Plan d'action mondial sur la population adopté en 1974²⁴.

²⁴ Voir http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/E_CONF.60_19_Plan.pdf.

108. Le Plan d'action a recensé un certain nombre de domaines nécessitant des recherches afin de combler les lacunes existantes dans les connaissances, l'un d'entre eux étant la collecte, l'analyse et la diffusion d'informations concernant les droits de l'homme en rapport avec les questions de population, et la préparation d'études visant à clarifier, systématiser et mettre en œuvre plus efficacement ces droits.

109. Les droits de l'homme concernés étaient pour la plupart ceux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Déclaration des droits de l'enfant, et les deux traités internationaux connus sous le nom de Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels et de Pacte international relatif aux droits civils et politiques.

110. Les Nations Unies ont également adopté la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale²⁵ et la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes²⁶.

²⁵ Voir <https://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>.

111. En 1976, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques sont entrés en vigueur en tant qu'instruments de droit international juridiquement contraignants.

²⁶ <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>.

112. Toutefois, en raison de l'inefficacité des systèmes d'enregistrement, dans de nombreux pays, un grand nombre de personnes sont privées du droit à une preuve de naissance, mariage, divorce, décès, qui permettrait d'établir leur nom, leur âge, leur état civil, etc. et leur éligibilité aux droits civils et humains. La sauvegarde du droit à l'enregistrement à l'état civil est nécessaire pour protéger les droits de l'homme. En ce sens, pour les femmes et les personnes appartenant à des minorités, des systèmes d'EEC/SEC/GI de qualité sont essentiels pour déceler et résoudre les inégalités dans l'accès aux services et la participation aux droits civiques. Le maintien de tels systèmes peut avoir des effets positifs disproportionnés pour les femmes et les filles²⁷. Un dossier juridique peut aider les femmes à conserver leur part d'actifs et d'autres protections en cas de divorce. Un certificat de mariage peut constituer un soutien juridique pour une femme veuve dans l'exercice de ses droits à l'héritage. L'enregistrement des filles à la naissance et l'enregistrement de leur mariage peuvent révéler les mariages précoces et forcés et donner aux femmes la possibilité d'un recours juridique. En effet, le fait d'avoir une identité juridique individuelle permet aux femmes d'exercer des droits et des responsabilités.

²⁷ <http://www.data2x.org/partnerships/crvs/>.

113. Le paragraphe 2 de l'article 10 du Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels prévoit qu'une protection spéciale doit être offerte aux mères pendant une période de temps raisonnable avant et après la naissance des enfants. Si la naissance d'un bébé n'est pas enregistrée immédiatement, aucun lien n'est établi avec l'unité de soins médicaux qui s'occupe des soins aux enfants et aux mères. À ce niveau, le non-enregistrement pourrait priver la mère du droit à une telle « protection spéciale ».

114. Les données des registres de décès guident l'élaboration de programmes de santé publique destinés à protéger et à améliorer la santé de l'ensemble de la population. Ces programmes sont nécessaires pour que, comme il est prévu aux alinéas *a* et *c* du paragraphe 2 de l'article 12 du Pacte, les États puissent prendre les mesures nécessaires pour assurer le développement sain de l'enfant et la prévention, le traitement et le contrôle des maladies épidémiques, endémiques, professionnelles et autres.

115. Les mariages d'enfants ont été interdits en vertu de la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui stipule que les hommes et les femmes ayant atteint l'âge nubile ont le droit de se marier. Dans ce contexte, l'âge nubile complet signifie l'âge fixé par la loi du pays où le mariage doit avoir lieu comme âge minimum pour le mariage, un minimum destiné à interdire le mariage des enfants.

116. L'État peut déterminer si chaque futur époux est « majeur » pour se marier conformément aux lois du pays si la mariée et le marié sont tous deux tenus de produire des certificats de naissance pour prouver qu'ils ont atteint l'âge requis pour contracter un mariage légal. Comme il contient des informations sur la filiation parentale, l'acte de naissance peut également fournir la preuve que les futurs époux ne sont pas liés par le sang à un degré qui leur refuserait le droit de se marier sur la base de la consanguinité. Dans une société monogame, si une partie à un projet de mariage a déjà été mariée, un certificat de décès pour le conjoint précédent ou un certificat de divorce constituerait une preuve d'éligibilité au remariage.

117. Les autres avantages de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité comprennent leur importance pour les droits de

l'homme à une nationalité, au soutien familial et parental, à l'alimentation et à la nutrition, à l'éducation, à l'emploi et aux droits de voter et de se présenter aux élections, de posséder des biens et d'émigrer.

118. Les registres d'état civil constituent une force puissante dans l'exercice des droits de l'homme, et tous devraient être sensibilisés à l'importance de ces registres dans leur vie.

119. En 2015, la communauté mondiale s'est engagée pour la période 2016-2030 à atteindre les objectifs de développement durable, qui visent à « mettre fin à toutes les formes de pauvreté, à lutter contre les inégalités et contre les changements climatiques, tout en veillant à ce que personne ne soit laissé pour compte ». Le Programme 2030, énoncé dans la résolution 70/1 (2015) de l'Assemblée générale des Nations Unies, intitulée « Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030 », contient 19 objectifs et 169 cibles. La liste finale des indicateurs proposés par le Groupe d'experts des Nations Unies et de l'extérieur chargé des indicateurs relatifs aux objectifs de développement durable comprenait 230 indicateurs, dont 67 peuvent être mesurés efficacement en utilisant des données provenant de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité qui fonctionnent bien. Certains objectifs et indicateurs sont directement liés à l'enregistrement des faits d'état civil, aux statistiques de l'état civil et à la gestion de l'identité, comme la mesure de la « proportion d'enfants de moins de 5 ans dont la naissance a été enregistrée auprès d'une autorité civile »²⁸. Il existe également une cible claire, 16.9, qui stipule « D'ici à 2030, garantir à tous une identité juridique, notamment grâce à l'enregistrement des naissances »²⁹.

120. On espère qu'en éduquant les gens sur le rôle que joue l'enregistrement des faits d'état civil et en engageant les personnes et les communautés dans la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil, on contribuera à le renforcer dans le monde entier, et aussi à améliorer les statistiques de l'état civil qui en découlent. En outre, l'enregistrement des faits d'état civil doit être considéré comme une institution nationale pour la promotion et la protection des droits de l'homme.

121. Un pays qui gère un registre de la population ou qui souhaite en établir un dépend fortement des notifications des faits d'état civil consignés dans le système d'enregistrement des faits d'état civil pour mettre à jour ses fichiers. Par conséquent, l'exactitude et la fiabilité du registre de la population dépendent de la fiabilité des actes d'état civil.

122. Il ne faut pas confondre registre de la population et système d'enregistrement des faits d'état civil. Ce dernier est un système de données individualisé utilisé pour enregistrer et/ou coordonner en permanence le couplage d'informations sélectionnées sur chaque membre de la population résidente d'un pays ou d'une zone, permettant ainsi de déterminer des informations actuelles sur la taille et les caractéristiques de la population à des intervalles de temps sélectionnés.

123. Un registre de la population contient un inventaire de la population résidente d'un pays. Les caractéristiques enregistrées peuvent comprendre le nom, le sexe et l'âge de l'individu, ainsi que les faits de naissance, de mariage et de décès, d'adoption, de légitimation, de divorce, de niveau d'éducation, de résidence et de profession.

124. L'actualisation d'un tel registre est un processus continu dans le cadre duquel la notification de certains événements enregistrés dans différents systèmes administratifs, comme les registres civils, est automatiquement liée à un registre de la population sur une base courante.

125. Pour une liste détaillée des utilisations et des avantages des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, voir les paragraphes 80 à 112 du manuel intitulé *Handbook of Vital Statistics and Methods, vol. I, Legal, Organizational and Technical Aspects* (1991).

²⁸ Samuel Mills *et al.*, *Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) for Monitoring the Sustainable Development Goals (SDGs)*. Document élaboré pour le cours d'apprentissage en ligne sur les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil (2017).

²⁹ Voir https://unstats.un.org/unsd/demographic/crvs/Global_CRVS_Docs/news/CRVS_and_the_SDGs_2016.pdf.

Chapitre I

Aspects organisationnels de la communication pour le développement pour des systèmes efficaces d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

Aperçu

L'élaboration des plans initiaux et du cadre de base du programme de communication pour le développement exige non seulement un degré élevé d'expertise dans un grand nombre de domaines, mais aussi une certaine créativité et une réflexion originale. Il convient de suivre les étapes suivantes :

- a) Mise en place d'un bureau de la communication pour le développement;
- b) Création d'un comité interorganismes et d'un sous-comité de la communication pour le développement;
- c) Identification des domaines problématiques, des obstacles sociaux et comportementaux à l'enregistrement, des déterminants d'un processus d'enregistrement réussi;
- d) Fixation des priorités;
- e) Développement des objectifs d'impact;
- f) Formulation d'un concept préliminaire national de communication pour le développement;
- g) Obtention de l'approbation du gouvernement et de l'engagement de ressources de la part du gouvernement et des partenaires de développement;
- h) Définition d'objectifs, de résultats et d'indicateurs spécifiques de changement comportemental et social pour les différents groupes de participants aux différents niveaux du modèle socioécologique;
- i) Développement d'une approche stratégique globale pour le changement de comportement et le changement social, en tenant dûment compte des plus démunis et des plus marginalisés;
- j) Identification des meilleures interventions;
- k) Élaboration de messages clés, d'informations de support, de matériel de communication et d'un plan de diffusion;
- l) Élaboration du plan de mise en œuvre de la communication pour le développement;
 - i) Développement d'une vaste campagne médiatique, utilisant tous les médias et autres outils de communication;
 - ii) Développement de matériel de formation, planification et organisation d'activités de renforcement des capacités;
 - iii) Mise en place et mise en œuvre de mécanismes de coordination aux niveaux national, régional et communautaire;

(suite à la page suivante)

- iv) Identification et mobilisation des ressources humaines, en particulier la formalisation des rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans le programme et la définition des mécanismes de responsabilisation et de supervision de support pour la communication et la participation communautaire;
- v) Développement d'un cadre et d'outils de suivi et d'évaluation;
- m) Collecte de données sur la mise en œuvre et d'informations sur l'impact, contrôle de la mise en œuvre et correction du plan de mise en œuvre si nécessaire.

A. Organisation et gestion de la note conceptuelle de communication pour le développement

Rôle dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

126. L'élaboration d'un programme de communication pour le développement efficace est essentielle pour améliorer les systèmes d'EEC/SEC/GI d'un pays. L'organisation et la création du bureau de la communication pour le développement devraient faire partie intégrante de l'ensemble du processus, de la planification initiale à la finalisation d'un plan d'action national. Si le gouvernement fait preuve d'hésitation, les partenaires de développement peuvent le soutenir pour atteindre les résultats prévus. Par exemple, au Mozambique, les partenaires du développement ont aidé le gouvernement à engager des experts en communication et à élaborer une stratégie de communication pour le développement.

127. Le programme de communication pour le développement devrait être conçu pour augmenter les taux d'enregistrement des faits d'état civil parmi le public en général, et en particulier parmi les personnes vivant dans des régions où l'on sait que les faits d'état civil sont largement sous-déclarés; le programme encouragera la population à enregistrer ces événements en temps voulu et à les accepter comme faisant partie intégrante de leur vie. Il visera également à surmonter les obstacles qui empêchent l'enregistrement correct des faits d'état civil en engageant et en habilitant les populations, les communautés, les autorités d'EEC/SEC/GI, la société civile, les chefs religieux, formels et informels à promouvoir activement l'enregistrement des faits d'état civil.

128. Les autres éléments d'un programme global d'amélioration de l'enregistrement sont essentiellement de nature plus administrative/gestionnaire, ce qui entraîne des changements dans les aspects juridiques, administratifs et techniques des systèmes d'EEC/SEC/GI, qui sont traités dans le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, et les *Lignes directrices sur le cadre juridique de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité*.

129. Toutefois, si les individus ne perçoivent pas l'enregistrement comme nécessaire et n'en connaissent pas les avantages, n'ont pas la capacité ou la confiance en soi nécessaire pour enregistrer efficacement les faits d'état civil, ne sont pas soutenus par leur famille, leurs pairs et leurs communautés, et si les communautés n'ont pas la possibilité d'influencer la prestation des services d'état civil et d'instaurer la confiance entre les utilisateurs et les prestataires de services, alors tout changement administratif de l'état civil n'entraînera pas en soi une amélioration significative en termes de couverture accrue. La création d'une demande d'enregistrement doit être un processus continu et à long terme qui traite les différents niveaux du modèle socioécologique et qui combine les médias et la promotion directe avec des interventions de communication soutenues où le dialogue et la communication interpersonnelle jouent un rôle central. Au Pérou, un bon exemple de prise en

compte des besoins des populations locales a été employé, les autorités délivrant les certificats à la fois en espagnol et dans la langue locale.

130. Dans un programme de communication pour le développement, il y a deux éléments essentiels : l'efficacité et l'efficience. Ils doivent être pris en considération à chaque étape du processus de planification, de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation. L'efficacité signifie faire les bonnes choses, se concentrer sur les résultats pour mesurer en permanence si les résultats réels correspondent aux résultats prévus. Les implications pertinentes pour un programme de communication pour le développement comprennent l'importance de sélectionner des résultats spécifiques en matière de changement comportemental et social sur la base d'une analyse fondée sur des preuves; de développer des cadres, mécanismes et outils de suivi et d'évaluation qui peuvent réellement suivre les changements comportementaux et sociaux; et de prendre des mesures correctives si nécessaire sur la base de ces informations. L'efficience signifie faire les choses correctement. Elle se concentre sur le processus et vise à optimiser l'utilisation des ressources, ce qui signifie obtenir le maximum de résultats avec le minimum de ressources. Dans le cas d'un programme de communication pour le développement pour les systèmes d'EEC/SEC/GI, l'efficience fait particulièrement appel au rôle essentiel de coordination des parties prenantes, à l'intégration du contenu communicationnel et à l'interopérabilité des programmes. Un programme global basé sur des approches de communication pour le développement nécessite des capacités concrètes au niveau central et décentralisé. Il sera primordial de maximiser l'utilisation de tous les actifs existants pour assurer le succès du programme.

131. La conception du programme de communication pour le développement doit recenser et s'appuyer sur les actifs, programmes et plateformes de prestation de services existants pour la communication au sein et en dehors des systèmes d'EEC/SEC/GI et (éventuellement) sur leurs utilisateurs et contributeurs. Chacun d'eux peut représenter une valeur ajoutée spécifique en termes de connaissances et de preuves, de compétences et de capacités, de portée et d'étendue, de relation de confiance avec la communauté, de moyens de communication, d'activités en cours ou de capacité à s'attaquer aux facteurs sous-jacents dans le cadre d'interventions de développement social plus holistiques. Par exemple, dans un pays où l'enregistrement des naissances en temps voulu est affecté par une coutume ou une pratique culturelle comme le fait de ne pas donner de nom à un enfant avant son baptême, les systèmes d'EEC/SEC/GI peuvent opter pour l'adaptation des procédures d'enregistrement à la norme existante. Ils peuvent avoir des capacités plus limitées pour mettre en œuvre des interventions axées sur le changement comportemental et social. Cependant, lorsqu'une stratégie de communication pour le développement est élaborée au niveau national et que les personnes impliquées dans l'EEC/SEC/GI sont pleinement engagées dans la mise en œuvre de cette stratégie, la demande d'enregistrement des faits d'état civil augmentera.

132. Le programme de communication pour le développement ne doit pas négliger l'approche systémique pour garantir que les stratégies et les plans seront mis en œuvre de manière efficace et efficiente. À cet égard, les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, suggèrent de relier les interventions de communication en matière d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil à d'autres programmes de communication dans des domaines tels que la vaccination, les soins de santé prénataux, la planification familiale et le rationnement alimentaire, afin d'en maximiser l'effet et de réduire les coûts d'intervention.

133. Le chapitre I du *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, décrit les arrangements institutionnels possibles pour l'enregistrement des faits d'état civil et l'interface avec le système de statistiques de l'état civil dans différents scénarios, y compris des organismes uniques et séparés pour l'administration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, et des structures centralisées et décentralisées. Il présente les statistiques de l'état civil et l'enregistrement des faits d'état civil comme des entités dis-

tinctes, le but ultime étant d'établir, de maintenir et d'exploiter ces deux entités en tant que composantes d'un système coordonné et cohérent d'enregistrement et de production de statistiques de l'état civil. Il ajoute également un niveau à la structure du système dans le cas des systèmes de gestion de l'identité qui sont interconnectés avec l'enregistrement des faits d'état civil³⁰.

³⁰ *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître).

134. L'organisation du programme de communication pour le développement doit répondre à la structure existante des systèmes d'EEC/SEC/GI et s'appuyer sur les capacités disponibles en son sein. En outre, elle devrait également examiner le contexte plus large des systèmes pour la mise en œuvre des approches de communication pour le développement, y compris les entités externes qui ne contribuent pas aux systèmes en termes de collecte de données mais qui pourraient contribuer à des fins de communication. La mise en place d'un mécanisme de coordination entre tous les acteurs à l'intérieur et à l'extérieur du système d'EEC/SEC/GI, mais pouvant contribuer au bon développement et à la bonne mise en œuvre du programme est fortement recommandée.

135. Le programme de communication pour le développement est un processus continu à long terme. Il nécessite un processus de planification complexe, qui commence par l'élaboration d'une stratégie au niveau central et se poursuit par des plans opérationnels au niveau des communautés, en ciblant les communautés dont le taux d'enregistrement est faible. Idéalement, la responsabilité du programme de communication pour le développement devrait être confiée à l'autorité du gouvernement central responsable de l'enregistrement des faits d'état civil (département du directeur général de l'état civil, département de l'enregistrement des faits d'état civil, etc.) Dans certains cas, une seule autorité est responsable à la fois de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil. Le responsable du bureau de la communication pour le développement rendra compte directement au responsable du département concerné. Le bureau de la communication pour le développement est recommandé pour une mise en œuvre efficace des interventions de changement social. Toutefois, si la création d'un bureau n'est pas possible, il faut alors engager au moins une personne responsable. Dans les pays où les taux d'enregistrement sont faibles, il faudrait cependant que des professionnels plus qualifiés se consacrent à l'augmentation de la demande de services d'enregistrement des faits d'état civil.

136. Dans certains cas, le pays ne dispose pas d'un bureau national d'enregistrement habilité à administrer effectivement le système d'enregistrement des faits d'état civil. Comme indiqué dans le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, la production et la diffusion de statistiques de l'état civil dans le cas d'une administration entièrement décentralisée de l'enregistrement des faits d'état civil nécessite généralement au moins un organisme au niveau national pour faire appliquer et normaliser le travail d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil³¹. Dans ce contexte, aux Philippines, l'autorité nationale des statistiques supervise techniquement les activités des bureaux d'enregistrement locaux, les officiers d'état civil locaux sont nommés par les villes et les municipalités, et leurs salaires sont entièrement payés sur les fonds du gouvernement local — par conséquent, les deux fonctions, l'enregistrement des faits d'état civil et la production de statistiques de l'état civil, sont exécutées dans la même agence. Il serait donc nécessaire de créer un bureau de la communication pour le développement, même s'il est réduit à une seule personne au niveau central. Ce bureau sera responsable de la stratégie nationale de communication pour le développement et assurera la participation de points focaux décentralisés de communication pour le développement.

³¹ Ibid.

137. Les dispositions organisationnelles possibles d'un programme de communication pour le développement dépendront de la structure des systèmes d'EEC/SEC/GI du pays et des capacités disponibles en son sein. Dans tous les scénarios possibles, il est primordial de garantir un niveau minimum de capacité spécialisée au niveau central qui soit maintenu pendant toute la durée du programme, de l'analyse et de la conception au suivi et à l'évaluation. Il faut également reconnaître que dans de nombreux pays en dévelop-

pement, l'autorité d'enregistrement des faits d'état civil n'est qu'un petit organe au sein du Ministère de l'intérieur/Ministère de la justice, du bureau du Premier Ministre, etc., tandis que le système de statistiques d'état civil incombe à l'organisme national de statistique. Cependant, les services existants au sein de l'agence gouvernementale plus vaste pourraient prendre l'initiative d'établir un programme de communication pour le développement pour les systèmes d'EEC/SEC/GI. Dans un cas comme celui de la Jamaïque, l'expérience et les capacités de mise en œuvre de programmes d'éducation à la santé seraient de solides atouts pour le programme de génération de la demande. S'il n'est pas possible d'impliquer de telles unités, l'agence correspondante peut souhaiter lancer un programme de communication pour le développement par le biais d'un groupe de travail dont les membres peuvent être issus de différentes agences gouvernementales impliquées dans les systèmes d'EEC/SEC/GI.

138. Bien que l'idéal soit de créer un bureau de la communication pour le développement au sein d'un département d'état civil qui administre un système d'enregistrement national normalisé dans tout le pays, il convient de souligner que les actions et les stratégies décrites dans le présent *Manuel* sont conçues comme des lignes directrices à adapter uniquement si elles sont appropriées et pratiques dans le pays qui entreprend un programme d'amélioration de l'enregistrement. Ces lignes directrices peuvent être adaptées et révisées en fonction des circonstances dans le pays concerné, du personnel du bureau de la communication pour le développement et de toutes les autres personnes impliquées dans ces aspects d'un programme global d'amélioration de l'enregistrement.

139. Le bureau de la communication pour le développement sera chargé de diriger et de suivre le programme de communication pour le développement à l'échelle nationale, ainsi que de coordonner tous les partenaires/alliés concernés et les bureaux d'état civil décentralisés tout au long du processus de programmation jusqu'au suivi et à l'évaluation. Par la suite, il veillera à ce que les mesures pertinentes soient prises pour la mise en œuvre des étapes décrites dans le présent *Manuel*, le cas échéant, et s'efforcera de mobiliser les ressources et l'expertise technique nécessaires.

140. Au cours de la phase d'évaluation, d'analyse et de planification, le bureau de la communication pour le développement doit assurer la collecte et l'analyse de toutes les informations, ainsi que la préparation d'un atelier de développement de la stratégie nationale menant à l'élaboration de la stratégie nationale de communication pour le développement. Le bureau de la communication pour le développement devrait participer aux réunions et aux processus relatifs au plan global d'amélioration des systèmes d'EEC/SEC/GI. Il est bénéfique pour l'objectif global visant à parvenir à un enregistrement universel et à une identité juridique pour tous que les points focaux de la communication pour le développement contribuent à l'analyse et à la planification des systèmes d'EEC/SEC/GI. Les priorités et les objectifs généraux définiront ensuite la contribution du programme de communication pour le développement. Le bureau de la communication pour le développement doit être en permanence conscient des éléments administratifs/de gestion du programme global d'amélioration de l'enregistrement et de la gestion de l'identité, car les changements apportés aux aspects juridiques, administratifs et techniques des systèmes d'EEC/SEC/GI doivent se refléter dans les interventions de communication. En outre, l'une des fonctions du programme de communication pour le développement est d'obtenir des contributions des communautés pour façonner l'organisation des services et l'environnement juridique et politique.

141. Le bureau de la communication pour le développement fournit des conseils et des ressources techniques au réseau des bureaux d'état civil infranationaux et locaux ainsi qu'aux partenaires et alliés du programme de communication pour le développement. Il devrait contribuer à façonner les fonctions de communication pour le développement à différents niveaux par l'élaboration de descriptions de poste et de termes de référence, fournir des lignes directrices et du matériel de formation, organiser des activités de formation, faciliter l'échange entre les opérateurs par des réunions et des moyens thématiques,

et faciliter la surveillance de la qualité par la supervision du travail de communication des unités d'enregistrement locales. Au niveau national, le bureau de la communication pour le développement organise directement des activités de communication telles que des campagnes médiatiques, des réunions de sensibilisation ou des campagnes d'engagement numériques.

142. Les actions décrites dans le présent *Manuel* s'appuient sur l'hypothèse qu'il existe un bureau de la communication pour le développement au niveau central, même s'il ne s'agit que d'une petite unité d'une ou deux personnes. Si ce n'est pas le cas, elles peuvent être adaptées en fonction des réalités de la situation dans le pays.

143. Le bureau de la communication pour le développement sera responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la stratégie nationale de communication pour le développement. Il facilitera la mise en œuvre de la stratégie au niveau régional et communautaire et sera responsable de la préparation des produits de communication aux niveaux national, régional et local. Il développera et appliquera le cadre, les mécanismes et les outils permettant de suivre et d'évaluer l'impact de la stratégie. Il recueillera et analysera des données quantitatives et qualitatives, organisera des réunions avec les partenaires pour évaluer les progrès et prendra des mesures correctives si nécessaire. Il sera chargé de documenter et de diffuser les bonnes pratiques et les enseignements tirés. Il développera un mécanisme de supervision de soutien à la communication et à la participation communautaire, pour son utilisation avec le réseau des unités d'enregistrement décentralisées et, si nécessaire, aidera à la supervision des acteurs extérieurs au système d'enregistrement des faits d'état civil.

144. Au cours du processus d'approbation, le bureau de la communication pour le développement impliquera des fonctionnaires de haut niveau dans la promotion de la stratégie. Ainsi, il veillera à ce que, de préférence, le chef de l'État/le Président/le Premier Ministre ou le ministre compétent annonce le lancement de la stratégie comme l'un des domaines d'intervention prioritaires de l'État.

145. Le bureau devrait également tenir des consultations approfondies avec les fonctionnaires régionaux et de district et les fonctionnaires locaux afin d'identifier les médias locaux, les dirigeants communautaires, les porte-parole influents et les organisations communautaires. Il préparera un manuel à utiliser lors des sessions de formation, dont certaines seront organisées aux niveaux régional et local, à l'intention des responsables de la communication/éducation et des principaux fonctionnaires et organisations.

146. L'élaboration des plans initiaux et du cadre de base du programme de communication pour le développement exige non seulement un degré élevé d'expertise dans un grand nombre de domaines, mais aussi une certaine créativité et une réflexion originale, car ces phases comprennent :

- a) L'identification des domaines problématiques, des obstacles sociaux et comportementaux à l'enregistrement, et des déterminants d'un processus d'enregistrement réussi;
- b) La fixation des priorités;
- c) Le développement des objectifs d'impact;
- d) La formulation d'un concept préliminaire national de communication pour le développement;
- e) L'obtention de l'approbation du gouvernement et de l'engagement de ressources;
- f) La définition d'objectifs, de résultats et d'indicateurs spécifiques de changement comportemental et social pour les différents groupes de participants aux différents niveaux du modèle socioécologique;
- g) Le développement d'une approche stratégique globale pour le changement de comportement et le changement social, en tenant dûment compte des plus démunis et des plus marginalisés;

- h) L'identification des meilleures interventions;
- i) L'élaboration de messages clés, d'informations de support, de matériel de communication et d'un plan de diffusion;
- j) L'élaboration du plan de mise en œuvre de la communication pour le développement;
 - i) Le développement d'une vaste campagne médiatique, utilisant tous les médias et autres outils de communication;
 - ii) Le développement de matériel de formation, planification et organisation d'activités de renforcement des capacités;
 - iii) La mise en place et la mise en œuvre de mécanismes de coordination aux niveaux national, régional et communautaire;
 - iv) L'identification et la mobilisation des ressources humaines, en particulier la formalisation des rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans le programme et la définition des mécanismes de responsabilisation et de supervision de support pour la communication et la participation communautaire;
 - v) Le développement d'un cadre et d'outils de suivi et d'évaluation.
- k) La collecte de données sur la mise en œuvre et d'informations sur l'impact, le contrôle de la mise en œuvre et assurer la correction du plan de mise en œuvre, si nécessaire.

147. Toutes ces actions doivent être achevées bien avant le lancement effectif du programme de communication pour le développement et sa mise en œuvre continue.

B. Structure du bureau de la communication pour le développement

148. À titre d'exemple, il est proposé que le bureau de la communication pour le développement soit composé de quatre membres. Selon les circonstances de chaque pays, il peut y avoir des membres du personnel du département du directeur général de l'état civil et/ou des personnes prêtées ou détachées par les organismes gouvernementaux impliqués dans les systèmes d'EEC/SEC/GI, y compris l'organisme national de statistique et l'agence de gestion de l'identité. Il pourrait également compter des consultants, si les ressources le permettent. Les postes proposés sont les suivants :

- Chef du bureau (Directeur)
- Assistant du Chef (Directeur adjoint)
- Agent chargé de la recherche et de la planification
- Secrétaire

149. Le chef du bureau de la communication pour le développement devrait être une personne ayant une expertise globale en matière de communication pour le développement, qui rendrait directement compte au directeur général de l'état civil. La personne sélectionnée consulterait étroitement et fréquemment le personnel technique et obtiendrait l'aide d'autres spécialistes de la communication du gouvernement, notamment ceux travaillant dans la promotion de la santé et l'éducation.

150. Différentes approches doivent être envisagées dans le choix du directeur du bureau de la communication pour le développement.

151. Une approche consisterait à détacher du service public existant un expert de haut niveau en communication pour une période suffisante pour établir le cadre de l'ensemble du programme, qui resterait jusqu'au lancement et au fonctionnement de ce dernier pendant une courte période (par ex., un an et demi) et retournerait ensuite à son poste précédent. Il peut s'agir d'un expert en communication de l'organisme national de statistique ayant

participé aux campagnes de communication du recensement ou travaillant au Ministère de la santé et s'occupant de programmes de sensibilisation à la santé.

152. Un directeur adjoint pourrait être nommé lors de la création du bureau et prendrait la relève en tant que directeur lorsque la personne détachée retrouvera son poste régulier.

153. Une personne au sein du service public existant pourrait être recrutée pour le poste de directeur sur une base permanente.

154. Une autre option consisterait à sortir du service public et à sélectionner, soit à court terme, soit à titre permanent, une personne ayant les qualifications et l'expérience requises.

155. S'il est décidé d'obtenir, sur une base permanente, les services d'une personne qui travaillera à la fois au développement de la campagne et à sa mise en œuvre à long terme, il peut être utile d'engager des consultants externes pour aider aux étapes initiales.

156. Les actions décrites dans le présent *Manuel* peuvent être menées au niveau régional ou communautaire dans le cadre d'un système d'enregistrement décentralisé et bon nombre des actions recommandées pourraient être mises en œuvre très efficacement par les officiers d'état civil locaux, les autorités locales respectées et le personnel de santé, une fois qu'ils auront reçu une formation adéquate.

157. On pourrait envisager d'employer une personne occupant un poste de haut niveau au sein du gouvernement pour diriger le bureau de la communication pour le développement pendant la période de planification ainsi que pour le lancement et l'évaluation initiale du programme national. Ensuite, le poste pourrait être confié à une autre personne, qui aurait un moindre degré d'expertise dans les aspects professionnels et techniques du développement du programme, mais pourrait assurer une direction efficace à long terme pour la mise en œuvre et la concrétisation du programme. Idéalement, cette personne devrait travailler pendant un certain temps avec le directeur initial élaborant les plans généraux avant de prendre la direction pour la période suivante.

158. Pour les pays qui souhaitent utiliser un tel organigramme pour le bureau, l'annexe 10 décrit brièvement les types de qualifications et d'expérience requis du personnel du bureau de la communication pour le développement.

159. En principe, le bureau de la communication pour le développement est la seule institution du système d'EEC/SEC/GI responsable du programme de communication pour le développement.

160. Lors de la discussion sur la désignation des responsabilités et l'organisation de l'enregistrement des faits d'état civil au niveau local, les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*, prévoient la responsabilité d'informer le public de la nécessité de l'enregistrement et des procédures et exigences correspondantes, et de la valeur des statistiques de l'état civil³². Les fonctions de l'officier d'état civil local doivent également englober les activités conçues par la direction du système pour promouvoir l'efficacité du système, telles que la mise en œuvre de programmes de communication ou l'obtention du soutien des dirigeants locaux pour informer les membres de la communauté. Pour remplir ses fonctions, l'officier d'état civil est censé jouer un rôle actif au niveau communautaire.

161. L'organisation du soutien nécessaire aux améliorations de l'EEC/SEC/GI et la coordination de la participation des groupes techniques, professionnels et gouvernementaux intéressés peuvent avoir lieu par l'intermédiaire des comités nationaux et régionaux de l'état civil et des statistiques de l'état civil³³. Ces comités font partie des stratégies incluses dans les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*. Dans un système décentralisé, ils sont fondamentaux pour la mise en œuvre du programme de création de la demande. Ils devraient inclure la représentation de toutes les entités sur le terrain qui sont pertinentes pour le programme de communication pour le développement, sans nécessairement se limiter à celles qui sont incluses ou techni-

³² *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015).

³³ Ibid.

quement associées aux systèmes d'EEC/SEC/GI. L'éducation à la santé, l'éducation aux droits de l'homme, l'hygiène, les programmes de protection de l'enfance ou les programmes de soutien aux femmes sont de bons exemples d'alliés potentiels qui devraient être représentés dans les comités.

162. La coordination et l'établissement de comités de communication pour le développement interorganismes sont examinés plus en détail dans la section suivante et dans le chapitre III du présent *Manuel*.

C. Comité interorganismes et sous-comité de la communication pour le développement

163. Le succès du changement social et comportemental pour les systèmes d'EEC/SEC/GI dépend de la coordination efficace d'un groupe de travail chargé de l'analyse, de la planification, de la mise en œuvre et du suivi de la communication. Comme indiqué dans la section précédente, une forte coordination est primordiale pour maximiser les atouts existants, exploiter les opportunités offertes par d'autres programmes pertinents, et harmoniser les messages et les approches.

164. La coordination des efforts de communication pour le développement liés aux systèmes d'EEC/SEC/GI est un facteur important pour un fonctionnement souple et efficace³⁴, comme l'indiquent les *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*. Ce document recommande la création de comités de coordination interorganismes pour l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité, composés de membres du personnel des organismes concernés. Il est possible qu'un comité puisse répondre aux besoins des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

³⁴ Ibid.

165. Les *Principes et recommandations* incluent également la création de comités nationaux et régionaux d'enregistrement des faits d'état civil et d'établissement de statistiques de l'état civil comme l'une des stratégies d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Les objectifs de ces comités devraient être axés sur la participation active des groupes techniques, professionnels et gouvernementaux intéressés.

166. Le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*, décrit la coordination en termes similaires et indique que les efforts de coordination doivent être aussi importants que possible. Que la structure soit centralisée ou décentralisée, les processus de coordination et d'intégration doivent être intégrés dès le départ dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil³⁵.

³⁵ *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître).

167. Après l'approbation officielle par le gouvernement du programme EEC/SEC/GI proposé, le gouvernement nommera officiellement le comité interorganismes chargé de superviser la planification et la mise en œuvre des programmes liés à l'enregistrement des faits d'état civil, aux statistiques de l'état civil et à la gestion de l'identité.

168. Il est recommandé que des personnes ayant le statut de vice-ministre (ou équivalent) soient nommées au comité interorganismes. Le cas échéant, elles pourraient déléguer un subordonné approprié (par ex., un directeur de division) pour assister aux réunions et effectuer des missions. Le vice-ministre tiendrait le ministre informé des progrès et projets du comité. Le directeur du bureau de la communication pour le développement serait membre du comité interorganismes. Le comité peut inclure des programmes tels que la santé maternelle et infantile, la planification familiale, les services sociaux, les registres de population, les agences de gestion de l'identité, les listes électorales, l'immigration et la naturalisation, la démographie et la dynamique des populations, et la police³⁶. Le comité comprendra également d'autres fonctionnaires gouvernementaux ayant une expertise/expérience pertinente, ainsi que des démographes, statisticiens, épidémiologistes, entre

³⁶ Ibid.

autres. Il serait dirigé par un administrateur de haut niveau ayant une expérience de la planification gouvernementale à long terme et de la mise en œuvre de nouveaux programmes. Il est important que les bureaux de planification des départements concernés (par ex., santé et éducation, développement social et économique) soient représentés par de hauts fonctionnaires.

169. Selon le système d'enregistrement du pays, les fonctionnaires responsables de l'état civil doivent être impliqués : les officiers d'état civil des juridictions provinciales des États, ainsi que les officiers d'état civil locaux, qui dans certaines régions peuvent être des employés d'une municipalité ou un chef de village sans aucun lien organisationnel avec le bureau du directeur général de l'état civil ou le personnel du Ministère de la santé.

170. En outre, des sous-comités ayant des fonctions spécialisées pourraient être envisagés pour maintenir les aspects opérationnels de l'enregistrement et des statistiques de l'état civil. L'un de ces sous-comités peut être chargé de gérer le programme de communication pour le développement.

171. Une forte coordination est une condition préalable pour que le programme de communication pour le développement produise des résultats. Un mécanisme de coordination de la communication pour le développement devrait rester fonctionnel tout au long du processus de programmation, de la collecte et de l'analyse des données à l'évaluation du programme. Des ressources suffisantes doivent être allouées pour son fonctionnement. Idéalement, les membres devraient inclure des agences stratégiquement sélectionnées sur la base de leur capacité institutionnelle à entreprendre et à gérer le changement de comportement et le changement social, la sensibilisation, la mobilisation sociale, l'engagement communautaire, les relations avec les médias et la mobilisation des ressources. Cela inclut des entités qui ne font pas nécessairement partie des systèmes d'EEC/SEC/GI. Les membres individuels doivent posséder principalement des connaissances techniques et des compétences de gestion dans le processus de programmation de la communication, ainsi qu'une expérience dans l'application de ces compétences dans des secteurs pertinents tels que la santé, l'éducation, la protection sociale. Il convient d'éviter la multiplication des structures de coordination, et un même mécanisme pourrait servir à des fins liées à l'analyse de la communication, à la stratégie de communication pour le développement, à la planification de l'action, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation.

172. L'option idéale pour assurer une forte coordination des acteurs impliqués dans le programme de communication pour le développement est d'établir un sous-comité de la communication pour le développement qui fonctionne sur une base permanente et continue. Il fera partie du comité interorganismes, avec une représentation des acteurs concernés de l'enregistrement des faits d'état civil, de la gestion de l'identité, des statistiques de l'état civil et d'autres parties prenantes.

173. La composition du sous-comité de la communication pour le développement doit être soigneusement étudiée et refléter la structure du comité de coordination interorganismes dans son ensemble. Les membres comprendraient des représentants de divers ministères et agences qui sont impliqués ou ont un intérêt dans les systèmes d'EEC/SEC/GI. En outre, l'adhésion de tout autre acteur censé jouer un rôle majeur dans la mise en œuvre aura des effets positifs en termes d'appropriation et d'enrichissement de l'analyse et des plans. Les partenaires et alliés potentiels comprennent tous ceux qui ont des capacités en place pour assurer une communication de qualité pour les interventions de développement, et qui ont également des programmes où l'enregistrement de tout ou partie des faits d'état civil peut être intégré de manière cohérente (éducation à la santé, protection sociale, éducation aux droits de l'homme, autonomisation des femmes, etc.) Afin d'identifier les entités pertinentes, le bureau de la communication pour le développement devrait cartographier les programmes existants qui peuvent servir de plateformes pour la réalisation d'interventions de communication, en reliant les priorités et les objectifs de chaque programme aux différents faits d'état civil privilégiés dans le programme d'amélioration global et aux avantages correspondants des systèmes d'EEC/SEC/GI. Le sous-comité devrait idéale-

ment comprendre des représentants des organisations de la société civile concernées, des associations de femmes et de jeunes et/ou de la population qui bénéficiera du programme. La participation du monde universitaire et des médias est également conseillée, qu'elle soit régulière ou ponctuelle, ou en tant que personnes ressources.

174. En général, la participation d'entités (gouvernementales ou non) qui ne sont pas directement impliquées dans les systèmes d'EEC/SEC/GI peut nécessiter des efforts de sensibilisation et ne pas être possible dans les phases initiales. C'est pourquoi il convient de prévoir une certaine souplesse pour pouvoir impliquer d'autres membres à des stades ultérieurs.

175. Une liste provisoire des membres du sous-comité de la communication pour le développement pourrait inclure :

- a) L'agence responsable du système de statistiques de l'état civil, si elle est différente de celle chargée de l'enregistrement des faits d'état civil;
- b) L'agence chargée du système de gestion de l'identité;
- c) L'agence chargée du registre de la population;
- d) Le Ministère de la santé;
- e) Le Ministère de l'éducation;
- f) Le Ministère de la justice/Procureur général;
- g) Le Ministère des services sociaux;
- h) Le Ministère du développement social;
- i) Le Ministère de la condition féminine;
- j) Le Ministère de la planification et des finances;
- k) Le(s) représentant(s) des organisations de la société civile;
- l) Les représentants des communautés religieuses;
- m) Les représentants des médias;
- n) Les organismes des Nations Unies pouvant ultérieurement soutenir les programmes d'amélioration des systèmes d'EEC/SEC/GI;
- o) Le(s) représentant(s) de la population générale et/ou des groupes défavorisés et mal desservis.

176. D'autres acteurs, comme ceux énumérés ci-dessous, pourraient être invités à assister à des réunions spécifiques pour apporter leur contribution :

- a) Le Ministère de la culture/du patrimoine;
- b) Le Ministère de l'intérieur ou ministère chargé de l'administration des services publics au niveau de la région, de la province, de l'État ou du comté;
- c) Le cabinet du Premier Ministre/Président;
- d) Les agences centrales de planification du gouvernement;
- e) Le Ministère de l'information et de la communication.

177. L'accent doit être mis sur les personnes qui ont une expérience en matière d'éducation/de sensibilisation, pouvant expliquer de nouveaux programmes et motiver les personnes à répondre aux exigences. C'est pourquoi il convient de faire appel à l'expertise des personnes ayant participé à des campagnes réussies de promotion de programmes tels que la vaccination/immunisation, les soins de santé maternelle et infantile, la nutrition ou la planification familiale. Dans certains pays, des campagnes communautaires ont été organisées avec succès pour moderniser les méthodes agricoles en vue d'une production alimentaire accrue. Dans de tels cas, la ou les personnes ayant conçu et mis en œuvre ces programmes doivent être consultées. Toutes les personnes décrites ci-dessus ne doivent pas nécessairement être membres à part entière du sous-comité, mais être considérées comme des personnes ressources clés, dont l'expertise aidera à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie.

178. Les chefs religieux aux niveaux national et communautaire devraient également faire partie du comité interorganismes et, par la suite, du sous-comité de la communication pour le développement.

179. Après la nomination du sous-comité de la communication pour le développement chargé de superviser les activités du bureau de la communication pour le développement, les tâches suivantes seront effectuées :

- a) Participation à l'évaluation et à l'analyse globales des systèmes actuels d'enregistrement des faits d'état civil, de gestion de l'identité et de statistiques de l'état civil du pays;
- b) Définition des principaux buts et objectifs du programme de communication pour le développement dans le cadre du plan plus large d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité;
- c) Contribution au programme national de communication pour le développement et approbation de celui-ci;
- d) Démarche auprès du gouvernement pour l'approbation des plans et l'engagement de ressources suffisantes pour mettre en œuvre le programme de communication pour le développement proposé;
- e) Contribution et approbation de la stratégie et du plan d'action nationaux pour la communication pour le développement, y compris le renforcement des capacités des principaux acteurs impliqués dans ce domaine.

180. L'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action visant à améliorer l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité est l'une des stratégies prévues dans les *Principes et recommandations*. Elles doivent être fondées sur une connaissance factuelle de la situation actuelle des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, y compris des éléments sur les déterminants sociaux et comportementaux qui affectent l'enregistrement. Pour entreprendre les activités initiales énumérées ci-dessus, les orientations du présent *Manuel* reposent sur l'hypothèse que le développement du programme de communication pour le développement fait partie intégrante d'un plan de travail global d'amélioration des systèmes d'EEC/SEC/GI, pour lequel un comité de coordination interorganismes a été créé.

181. Au cours de la phase d'évaluation, d'analyse et de planification, le sous-comité de la communication pour le développement doit assurer la collecte et l'analyse de toutes les informations, ainsi que la préparation d'un plan stratégique national pour le programme de communication pour le développement à présenter au comité interorganismes. Il devrait participer aux réunions et aux processus relatifs au plan global d'amélioration des systèmes d'EEC/SEC/GI, en veillant à l'articulation appropriée entre la communication pour le développement et les autres composantes du plan. Il est bénéfique pour l'objectif global visant à parvenir à une couverture d'enregistrement totale que les points focaux de la communication pour le développement contribuent à l'analyse et à la planification des systèmes d'EEC/SEC/GI. Le sous-comité de la communication pour le développement doit être en permanence conscient des éléments administratifs/de gestion du programme global d'amélioration de l'enregistrement, car les changements apportés aux aspects juridiques, administratifs et techniques des systèmes d'EEC/SEC/GI doivent se refléter dans les interventions de communication. En outre, l'une des fonctions du programme de communication pour le développement est d'obtenir des contributions des communautés pour façonner l'organisation des services et l'environnement juridique et politique.

182. Si le pays dispose d'un système d'enregistrement décentralisé, les actions recommandées ici devront être adaptées aux circonstances.

D. Fixation des priorités et identification des buts et objectifs du programme de communication pour le développement

1. Identification des domaines problématiques et fixation des priorités

183. Un programme efficace de communication pour le développement ne peut être conçu sans une étude approfondie qui évalue l'adéquation des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Si le pays n'a pas encore réalisé d'étude sur l'état actuel des systèmes ni d'étude socioanthropologique des facteurs déterminants pour un enregistrement en temps voulu, il convient d'en réaliser pour fournir des informations précises pour le programme national d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité dans le cadre duquel le programme de communication pour le développement sera conçu. Si ce n'est pas encore le cas, le comité interorganismes pourrait souhaiter utiliser les lignes directrices suivantes pour l'évaluation des systèmes : « Examen et évaluation des systèmes nationaux d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil » et « Schéma pour la préparation d'un rapport national sur l'état actuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil ». Elles devraient être disponibles en anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe sur demande. Le comité interorganismes analysera les résultats des études concernant les systèmes actuels, leurs faiblesses et leurs lacunes.

184. L'évaluation des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité d'un pays doit tenir compte des normes générales ci-après :

- a) Un système d'enregistrement des faits d'état civil efficace fournit des données et informations actuelles, exactes et complètes sur les faits d'état civil — naissances vivantes, décès, morts fœtales — et sur la situation matrimoniale — mariages et divorces. Il est exempt d'omissions, d'enregistrements tardifs, de doubles enregistrements d'un même événement; et il est moins vulnérable aux abus, à la contrefaçon et à la falsification des registres d'état civil. Il assure des services rapides, présentant un intérêt juridique et économique pour l'individu et la société;
- b) Pour être considérée comme complète, la couverture de l'enregistrement des faits d'état civil se produisant dans un pays doit être aussi proche que possible de 100 %. Les dossiers sont enregistrés en temps utile, et les informations et registres sont complets et précis. Les procédures de notification se déroulent sans heurts;
- c) L'enregistrement des faits d'état civil se définit comme l'inscription continue, permanente et obligatoire de l'existence et des caractéristiques des faits d'état civil conformément aux dispositions législatives et réglementaires de chaque pays. Il est effectué principalement pour la valeur des documents juridiques;
- d) Un système cohérent de statistiques de l'état civil comporte une analyse intégrée des données d'enregistrement de l'état civil et fournit des rapports précis, permanents et basés sur les besoins pour différents secteurs du pays.

185. Une telle évaluation devrait permettre d'identifier les facteurs déterminants et les goulets d'étranglement³⁷ d'un enregistrement complet et en temps utile et de la production de statistiques de l'état civil. Les facteurs déterminants seraient regroupés selon leur nature et classés par ordre de priorité en vue d'une action dans les grandes catégories suivantes (voir tableau 1).

³⁷ Voir UNICEF, *Enhanced Programming and Results Through Monitoring Results for Equity Systems (MoRES)*, note d'information (2013).

Tableau 1
Déterminants par catégorie

Catégorie	Facteur déterminant
Environnement favorable	Normes sociales Législation/politique Budget/dépense Gestion/coordination
Fourniture	Disponibilité des matériaux et articles essentiels Accès à des services, installations et informations dotés d'un personnel suffisant
Demande	Accès financier Continuité d'utilisation Pratiques sociales et culturelles
Qualité	Qualité des services

186. Les principales questions suivantes peuvent ainsi être identifiées :

- a) Problèmes structurels et administratifs, tels que l'absence d'agence chargée de gérer l'enregistrement, le nombre insuffisant de bureaux d'enregistrement, des bureaux d'enregistrement mal équipés et dotés d'un personnel insuffisant, la rotation fréquente du personnel d'enregistrement, la mauvaise coordination entre les agences participant à l'enregistrement et aux statistiques de l'état civil;
- b) Procédures techniques non normalisées pour l'enregistrement et les statistiques de l'état civil, inadéquation des délais d'enregistrement, manque d'orientation pour l'enregistrement, problèmes de transmission vers et depuis les bureaux d'enregistrement, etc.;
- c) Perceptions et normes sociales, manque de connaissances, peurs, croyances, pratiques traditionnelles, etc. Les groupes les plus fréquemment oubliés par le système seraient également identifiés;
- d) Cadre juridique déficient, lois trop anciennes/générales, responsabilités mal définies, chevauchement de fonctions avec d'autres agences gouvernementales, etc.

187. Que l'identification des domaines problématiques et des priorités se fasse sur la base d'une évaluation nationale approfondie ou par d'autres moyens, le sous-comité national de la communication pour le développement travaillera sous la direction du comité interorganismes qui supervise le programme d'amélioration d'EEC/SEC/GI du pays. Ils travailleront en étroite coordination et collaboration, et le sous-comité de la communication pour le développement devrait prendre la tête de la collecte et de l'analyse des données sur les déterminants sociaux et comportementaux de l'enregistrement et de la formulation des priorités spécifiques à la communication pour le développement. Le sous-comité de la communication pour le développement ou le bureau de la communication pour le développement devrait être représenté au sein du comité interorganismes et influencer la formulation d'autres priorités en rapport avec le programme de communication pour le développement.

188. Les goulets d'étranglement doivent être soigneusement étudiés et analysés afin de pouvoir apporter des corrections, si nécessaire. Par exemple, l'enregistrement actuel peut ne couvrir qu'environ 50 % des naissances, 30 % des décès, etc.; la qualité des informations peut être très faible; les dossiers peuvent contenir 40 % d'inexactitudes et les événements ne pas être signalés au moment où ils se produisent, de sorte que les informations/statistiques ne peuvent être produites en temps voulu pour être utiles à la planification gouvernementale. La couverture, l'exactitude et le caractère opportun peuvent varier d'une région à l'autre du pays et, si tel est le cas, ces variations doivent également faire l'objet de recherches. Les zones géographiques où 90 % de la couverture d'enregistrement des faits d'état civil a été atteinte ne devraient pas être une préoccupation première. Ensuite, les communications applicables aux interventions de développement seront identifiées pour chaque goulet d'étranglement.

189. Il est également très important de mener une étude socioanthropologique au niveau du pays pour pouvoir segmenter les populations cibles et identifier les facteurs sociaux et comportementaux qui entravent le processus d'enregistrement. Dans certaines sociétés, le décès ne doit pas être mentionné, les personnes ne veulent donc pas enregistrer un décès. Il peut aussi y avoir des coutumes qui interdisent de nommer un enfant à la naissance, ce qui empêcherait l'enregistrement de la naissance en temps voulu. Il peut y avoir une résistance à l'inscription de l'illégitimité d'un enfant sur un acte de naissance, ou le mariage peut n'être célébré que selon la coutume tribale, officié par une personne n'ayant aucune connaissance/expérience de l'enregistrement de l'événement. Un programme de communication pour le développement adapté à un pays particulier et à des groupes cibles spécifiques devrait pouvoir résoudre ces problèmes.

190. L'analyse doit également déterminer si la quantité et la qualité des interventions de communication sont suffisantes pour garantir une bonne connaissance des systèmes d'EEC/SEC/GI au sein de la population. Néanmoins, la communication pour le développement peut contribuer à éliminer des obstacles de nature très différente, comme ceux liés au cadre juridique (par des approches de sensibilisation), à la disponibilité et à la qualité des services d'enregistrement (par des initiatives de mobilisation administrative), ou encore aux croyances religieuses, traditionnelles et culturelles ou aux normes sociales (par la communication sur le changement comportemental et social).

191. Toutes les informations démographiques disponibles les plus récentes concernant la population du pays doivent être examinées avec soin. Par exemple, les données de recensement fourniraient une estimation de la population, et il se peut que des enquêtes auprès des ménages ou des enquêtes ponctuelles fournissent ce type d'informations. En outre, chaque pays prépare généralement ses propres estimations et projections démographiques.

192. En projetant ces facteurs sur la population estimée, il devrait être possible de parvenir à des chiffres raisonnablement précis pour le nombre réel de naissances et de décès qui surviennent. Ces chiffres doivent être comparés à l'enregistrement réel de ces événements par les régions et autres subdivisions administratives afin de révéler les zones où le sous-enregistrement pose problème, de manière à orienter la conception du programme de communication pour le développement.

193. En fonction de la disponibilité de ressources humaines qualifiées dans un pays donné, les membres du comité interorganismes participeraient à l'analyse, en soulignant les problèmes dans les systèmes actuels d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité en énumérant les problèmes qui affectent leurs départements/agences.

194. Par exemple, le Ministère de la santé peut se trouver dans l'impossibilité de planifier avec précision la fourniture de services de santé, tels que les soins maternels/infantiles et la vaccination. De plus, les décès peuvent être largement sous-déclarés. Si l'on ne dispose pas d'informations précises sur les décès dus à des maladies infectieuses, il est impossible de prendre les mesures adéquates pour immuniser les personnes ayant été en contact avec la personne décédée. Dans le domaine de l'éducation, il faut disposer d'informations fiables sur la future population scolaire afin de créer des infrastructures suffisantes et d'engager des enseignants. La planification du logement, les besoins futurs en matière d'emploi et la croissance économique seraient également affectés par le manque d'informations précises pouvant être obtenues à partir de systèmes efficaces d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

195. Lors de la première réunion du comité interorganismes, l'une des premières étapes pour obtenir une vue d'ensemble des problèmes serait de donner à chaque membre la mission de préparer une description des problèmes et de leurs sources telles qu'il les perçoit. Parmi les questions à examiner, on peut citer : Quel est le problème ? Quand et où se produit-il ? Pourquoi et comment se produit-il ? Qui ou quel élément en est la cause ? Quel est l'impact de ce problème sur la fourniture immédiate et à long terme de services

à la population par le gouvernement ? Comment le programme de communication pour le développement peut-il contribuer à résoudre les problèmes ? Une recherche formative pourrait être menée au préalable.

196. Dans les régions où les facteurs de dissuasion à l'enregistrement sont particulièrement sévères, comme les traditions culturelles, il peut être utile d'organiser des réunions de groupes cibles pour connaître les problèmes spécifiques directement des représentants des personnes concernées, qui peuvent fournir de bonnes suggestions sur les moyens les plus efficaces de surmonter ces facteurs de dissuasion. Les dirigeants des communautés locales doivent également être consultés.

197. Lorsque toutes les informations disponibles sur les problèmes sont obtenues, chaque membre du sous-comité de la communication pour le développement doit alors identifier les stratégies les plus appropriées pour corriger les problèmes. Chaque membre du comité peut y parvenir en s'appuyant sur le modèle figurant dans les annexes du présent *Manuel*. Il est conseillé de le faire au cours d'un atelier animé par un membre expérimenté du comité, car cela permettra d'obtenir un document plus compact et plus cohérent sur le plan interne. À ce stade, les stratégies proposées ne doivent pas être trop spécifiques, mais doivent indiquer la direction générale qui doit être prise de l'avis du comité. Un projet de document de travail identifiant les domaines problématiques et les stratégies suggérées pourrait alors être produit par le directeur du bureau de la communication pour le développement sous la direction du directeur général de l'état civil (ou équivalent) et présenté à la réunion suivante du sous-comité de la communication pour le développement. Une fois le document approuvé, le comité doit étudier les domaines problématiques et définir les priorités par ordre d'importance. Comme indiqué, selon le contexte et le calendrier, la définition des priorités peut se faire soit dans le cadre des travaux préparatoires aux processus qui permettront d'élaborer le plan global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, soit dans le cadre d'un travail intégré et coordonné avec le comité interorganismes.

2. Développement des principaux buts et objectifs du programme de communication pour le développement

198. On trouvera ci-après quelques exemples d'objectifs du programme global d'amélioration qui aurait dû être préparés par le comité interorganismes désigné à cet effet, qui fournit le cadre du programme de communication pour le développement.

199. L'objectif du programme est une déclaration générale qui décrit l'amélioration globale que l'on s'efforce d'atteindre pour la population visée, par exemple, « Augmenter les taux d'enregistrement des faits d'état civil ». Chaque but sera assorti d'un ou de plusieurs objectifs comportementaux décrivant plus précisément les résultats du programme.

200. Ces objectifs doivent être **SMART**, c'est-à-dire :

- a) **Spécifiques** par rapport à une question (un comportement, une compétence, une connaissance, des attitudes), un groupe bien précis et la situation géographique;
- b) **Mesurables** de telle sorte que les changements de comportement des personnes puissent être mesurés, soit quantitativement, soit qualitativement;
- c) **Atteignables** dans la mesure où les résultats comportementaux correspondent à un objectif qui peut être atteint de manière réaliste;
- d) **Réalistes**, de sorte que le(s) résultat(s) comportemental(aux) prévu(s) représente(nt) un jalon dans la chaîne des résultats;
- e) **Temporellement définis**, en ce sens qu'un délai dans lequel le changement est censé se produire a été fixé.

201. Différents types d'objectifs pourraient être envisagés, par exemple :

- a) Des objectifs de renforcement des capacités institutionnelles (par ex., améliorer les compétences pour mettre en œuvre un programme ou une composante spécifique d'un programme comme l'évaluation);
- b) Des objectifs de communication (par ex., changer les connaissances, attitudes, compétences, comportements et normes sociales);
- c) Des objectifs de sensibilisation (par ex., changer les politiques).

202. Chaque objectif nécessitera une série d'activités (par ex., formation, organisation d'événements de théâtre mobile, campagne médiatique). Chaque objectif sera traduit en indicateurs de programme et utilisé pour évaluer l'avancement du programme, de la recherche de base à la recherche d'impact finale. La bonne pratique consiste à cibler les objectifs du programme de communication pour le développement de manière à ce que les activités et les indicateurs soient gérables. Les activités doivent contribuer à atteindre les objectifs, et les objectifs à atteindre le but du programme.

203. Les questions suivantes aideront à élaborer des objectifs/résultats en matière de comportement :

- a) Qui doit changer de comportement pour atteindre le résultat social souhaité (les mères, les pères, les voisins, les bénévoles, les travailleurs de la santé, les chefs religieux, les enseignants, les politiciens) ?
- b) Quels sont les comportements actuels ? Pourquoi les personnes agissent-elles actuellement tout le temps, parfois ou pas du tout de la sorte ? Quels sont les facteurs qui expliquent cette différence ?
- c) Si elles ne le font pas maintenant, pourquoi ? Pratiquent-elles un comportement souhaité similaire ? Comment pouvez-vous influencer et soutenir au mieux ce comportement ? Quels sont les obstacles au changement ?
- d) Quels sont les facteurs (sociaux, culturels, économiques, environnementaux, psychologiques, physiologiques, etc.) et qui, quoi, où sont les canaux les plus influents qui peuvent motiver le changement ou le maintien du comportement ?
- e) Quelles sont les compétences et les ressources nécessaires pour que les groupes concernés puissent adopter les comportements souhaités ?

204. Voici quelques exemples de buts :

- a) Rendre l'enregistrement universel à l'échelle nationale (tous les groupes de la population devraient être couverts; l'enregistrement ne devrait pas être volontaire pour certains groupes ethniques et tribaux car cela augmenterait la probabilité que des faits d'état civil ne soient pas enregistrés);
- b) Adopter un cadre commun pour régir toutes les questions relatives à l'enregistrement des faits d'état civil, aux statistiques de l'état civil et à la gestion de l'identité dans le pays;
- c) Exiger des normes élevées en matière de données et d'informations;
- d) Normaliser toutes les procédures d'enregistrement et les rapports statistiques dans le pays et les faire appliquer;
- e) Faire passer la couverture de l'enregistrement à au moins 90 %, une norme internationale acceptable, et fournir des services rapides et efficaces aux membres de la population;
- f) Améliorer l'exactitude et l'exhaustivité des informations requises dans les registres d'état civil;
- g) Améliorer l'opportunité, la quantité et la qualité des statistiques et autres informations recueillies à partir des registres de l'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité;
- h) Améliorer l'accessibilité des installations d'enregistrement au public;

- i) Rendre les certificats de naissance, de mariage et de décès plus facilement accessibles au public;
- j) Garantir à tous une identité juridique.

205. Certains des objectifs suivants du programme d'amélioration de l'état civil pourraient être soutenus par le programme de communication pour le développement :

- a) Pour les naissances, atteindre 90 % de couverture de l'enregistrement dans les deux ans suivant le lancement de la stratégie de communication pour le développement;
- b) Pour les morts foetales, atteindre 85 % de couverture dans les trois ans;
- c) Pour les décès, atteindre 90 % de couverture d'enregistrement dans les trois ans;
- d) Pour les mariages, atteindre 85 % de couverture dans les trois ans;
- e) Pour les divorces, atteindre 90 % de couverture dans les trois ans;
- f) Améliorer la précision des informations sur les actes, notamment en cas de décès, pour atteindre un taux de 90% dans un délai de trois ans;
- g) Améliorer l'opportunité des informations/statistiques provenant des registres/statistiques de l'état civil en les rendant disponibles (sous une forme préliminaire) dans les six mois suivant la clôture de l'année (fiscale ou civile) du gouvernement, et en ayant un rapport complet disponible dans les douze mois suivant la clôture de l'année;
- h) Dans trois ans à compter du lancement du programme de communication pour le développement, faire en sorte que le grand public, en particulier les groupes cibles, ait une perception positive et comprenne l'importance de l'enregistrement des naissances, des morts foetales, des décès, des mariages et des divorces;
- i) Assurer la mise en place d'un bureau d'enregistrement au sein de chaque unité administrative d'enregistrement telle que définie par l'administrateur du district dans un délai de deux ans, ou lorsque cela n'est pas possible, veiller à ce qu'un registraire adjoint se rende dans chaque région éloignée de certaines subdivisions des pays en développement une fois par mois (ou tous les deux mois);
- j) Dans un délai de deux ans, mettre à disposition les certificats de naissance, de mariage et de décès dans des lieux raisonnablement accessibles à la population générale;
- k) Dans un délai de trois ans, uniformiser la législation régissant les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité;
- l) Dans un délai de quatre ans, normaliser la présentation des formulaires d'enregistrement et des certificats;
- m) Dans un délai de quatre ans, élaborer et mettre en œuvre des normes relatives aux justificatifs de l'identité juridique.

206. Après avoir recueilli toutes les informations nécessaires, il convient de prioriser les résultats comportementaux. Il est important que la liste soit courte : il est aussi néfaste d'avoir trop d'attentes comportementales que de n'en avoir aucune.

E. Principales activités des organes de coordination et de gestion

1. Formulation du concept préliminaire national de communication pour le développement

207. La formulation du plan préliminaire national de communication pour le développement serait entreprise par le bureau de la communication pour le développement, sous la direction du directeur général de l'état civil et du sous-comité de la communication

pour le développement. Il convient de noter que plus tard, après l'approbation du gouvernement, un plan d'action très détaillé sera élaboré. Le plan à formuler à ce stade, qui doit être présenté au gouvernement, pourrait être de nature plus générale, en soulignant les principales orientations stratégiques. Toutefois, le niveau de précision des plans à ce stade dépendra surtout des données/preuves existantes et des ressources disponibles pour mener des recherches supplémentaires et pour les consultations et les réunions.

208. Ce plan préliminaire pour le programme de communication pour le développement doit définir les buts et objectifs généraux et contenir un aperçu de la stratégie au niveau national. Il convient également de formuler des recommandations généralisées concernant les techniques efficaces pour atteindre non seulement le grand public, mais aussi les populations difficiles à atteindre, telles que les personnes analphabètes, les populations rurales ou celles dont les traditions culturelles ou les normes sociales constituent des obstacles à l'enregistrement. Il devrait au minimum comprendre une description des approches stratégiques du programme proposé; de la structure du système pour la planification, la mise en œuvre et le suivi des interventions du programme; des partenaires et alliés potentiels et des mécanismes de coordination; et des mesures immédiates à prendre afin d'élaborer une stratégie complète et un plan d'action détaillé.

209. L'identification des objectifs et des indicateurs de communication pour le programme de communication pour le développement se fera après une analyse comportementale approfondie, l'identification des groupes de participants et du plan de mise en œuvre de la communication le plus efficace. Cela se fera normalement une fois que le plan préliminaire aura été approuvé et que le gouvernement aura engagé des ressources suffisantes. Des consultations seront organisées, si nécessaire, avec des entreprises ou des experts professionnels dans les médias, la communication stratégique et la communication pour le développement.

210. Lors de l'élaboration du plan national préliminaire, il convient de souligner que, dans la mesure du possible, il faut tirer parti des moyens de communication non commerciaux, tels que les stations ou réseaux de radio et/ou de télévision appartenant au gouvernement, les programmes gratuits d'affaires publiques et d'événements communautaires, les éditoriaux et les nouvelles dans la presse écrite et électronique, les bulletins d'information communautaires/agricoles et les organisations telles que les associations de foyers et scolaires/clubs de service. Les médias/réseaux sociaux gratuits offrent également d'importantes possibilités de diffusion de l'information et de communication bilatérale. Dans tous les cas, le choix des interventions de communication sera basé sur leur accessibilité et sur les habitudes de consommation de la population concernée.

2. Assurer l'appropriation et l'engagement du gouvernement concernant des ressources suffisantes pour mettre en œuvre le programme

211. Le sous-comité de la communication pour le développement, avec une contribution importante du bureau de la communication pour le développement, préparera des plans détaillés à présenter au gouvernement pour l'approbation du programme proposé et l'engagement de ressources suffisantes pour sa mise en œuvre. Le concept approuvé par le gouvernement pourrait également être utilisé pour obtenir des fonds ou entamer des discussions avec les partenaires de développement.

212. Ce premier document à présenter au gouvernement devrait mettre l'accent sur les points évidents suivants :

- a) Le projet global — l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité est importante pour le pays et comporte des avantages significatifs (voir introduction);
- b) Pour que le programme d'amélioration soit couronné de succès, il est essentiel de disposer, entre autres, d'un programme de communication pour le déve-

loppement efficace. En effet, si les personnes ne sont pas informées de l'enregistrement, du moment, du lieu et de la manière de le faire, ainsi que des avantages qu'elles en retirent en tant qu'individus et pour leurs familles; si elles n'ont pas la capacité ou la confiance en soi nécessaire pour enregistrer efficacement les faits d'état civil; si elles ne sont pas soutenues par leurs familles, leurs pairs et leurs communautés; et si les communautés n'ont pas la possibilité d'influencer la prestation des services d'état civil et d'instaurer la confiance entre les utilisateurs et les prestataires de services, il sera très difficile de les faire procéder à l'enregistrement en nombre suffisant et de rendre les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité réellement efficaces;

- c) Au niveau national, il est important que le gouvernement approuve sans réserve le programme, se l'approprie et en assure la promotion auprès du public. L'engagement du gouvernement sera facilement démontré en allouant des ressources suffisantes pour atteindre les résultats souhaités. L'approbation du gouvernement doit être connue au niveau national dans tous les médias. À d'autres niveaux, des discours devraient être prononcés devant les groupes appropriés et les communiqués de presse du gouvernement devraient être largement diffusés;
- d) La présentation doit exposer les approches stratégiques du programme par rapport aux participants identifiés aux différents niveaux du modèle socio-écologique (voir section D, « Cadre théorique », de l'introduction de ce *Manuel*), qui seront utilisées pour faire participer les individus, les communautés, les institutions, les politiciens et certains groupes influents, tels que les sociétés juridiques et leurs membres, le pouvoir judiciaire, les professionnels de la santé, les éducateurs, les groupes religieux, etc. Il est important que les membres de groupes influents expriment leur soutien au programme;
- e) La documentation doit également décrire les approches aux niveaux de la région/de l'État/de la province/du comté (qui doivent être accompagnées par exemple de discours prononcés par les dirigeants politiques, administratifs et religieux de la région et d'autres niveaux). Si le pays dispose d'un système d'enregistrement décentralisé, la documentation doit inclure des plans visant à impliquer toutes les juridictions dans le projet d'amélioration global et à obtenir leur accord pour y participer. Le document doit également décrire les types d'activités prévues au niveau de la communauté locale pour attirer l'attention et l'intérêt des personnes sur place, et doit souligner comment le programme fonctionnera pour atteindre des endroits généralement inaccessibles et les populations moins favorisées telles que les analphabètes ou les minorités ayant peu de contact avec le gouvernement afin de les encourager à coopérer;
- f) En ce qui concerne une éventuelle campagne médiatique, les détails seront formulés ultérieurement dans le cadre de la stratégie et du plan d'action complets du programme (voir les chapitres II et III), de sorte que les références à la campagne médiatique dans les documents présentés au gouvernement à ce moment devraient être de nature générale. Le programme comprendra normalement des campagnes dans les médias, mais il peut y avoir des situations particulières où une campagne n'est pas nécessaire. L'analyse de la communication, les buts et objectifs du programme et les approches stratégiques du programme déterminent la nécessité d'une campagne médiatique et son rôle.

213. La documentation doit également décrire la contribution au programme requise des différents départements/agences impliqués dans les systèmes d'enregistrement de l'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Par exemple, le matériel pour l'élaboration d'une série de leçons à donner dans les écoles, ou le matériel utile pour l'enseignement aux élèves du secondaire ou aux étudiants, doit être préparé par une personne relevant du Ministère de l'éducation. S'il existe une école de médecine, il faut alors prépa-

rer le matériel à inclure dans le cursus des futurs médecins. Le matériel doit être préparé pour être inclus dans le programme de toute école de droit.

214. De même, le Ministère de la santé devrait pouvoir apporter des contributions au matériel et aux recommandations pour les actions visant à encourager l'enregistrement que l'on pourrait utiliser en relation avec les établissements de santé et les fonctions de promotion de la santé, en particulier le matériel qui pourrait être utilisé par les écoles de médecine, les infirmières et les sages-femmes, et en liaison avec les programmes de vaccination, car il peut s'agir du premier point de contact entre la mère et le nouveau-né et les services publics. Outre le fait d'atteindre la population avec des programmes d'éducation à la santé pertinents, le système de santé doit être impliqué en raison de l'importance particulière du personnel de santé également pour l'enregistrement des décès; plus particulièrement, lorsqu'un décès survient au niveau d'un établissement, le personnel a pour rôle de le notifier et d'en indiquer les causes dans le système d'information de gestion de la santé.

215. La présentation comprendra un document de couverture/vue d'ensemble avec les points forts de la proposition d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, mettant en avant (en bref) :

- a) Le besoin que le programme améliore les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité;
- b) Les avantages de systèmes améliorés d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité;
- c) La description des déficiences des systèmes actuels, avec un accent particulier sur celles qui affectent la demande de services d'état civil, y compris le comportement et les facteurs sociaux;
- d) La définition des buts;
- e) La définition des objectifs;
- f) La description du plan de mise en œuvre, en soulignant le rôle que la communication pour le développement jouera, et une note que cela est essentiel au succès du programme.

216. Le deuxième document consistera en une description du plan national général de communication pour le développement, qui sera une composante du plan de travail à long terme susmentionné pour le projet d'amélioration globale et continue.

217. Le troisième document consistera en un budget estimatif global pour le programme de communication pour le développement avec des détails pour les fonctions de planification. Il devrait inclure des estimations provisoires pour la production de matériel et d'annonces dans les médias imprimés, de spots radio et télévisés, de communiqués de presse, et le lancement de la campagne de communication sur l'éducation médicale, si ceux-ci sont prévus par la stratégie. Il devrait également prévoir une mise en œuvre pour une période spécifique, par exemple pour la première année, avec une autre estimation distincte pour la deuxième année, un suivi et une évaluation continus et, le cas échéant, un ajustement du programme. Le budget doit également inclure le personnel, les bureaux, le téléphone, les fournitures, l'équipement et les déplacements. Il faudrait également prévoir une allocation budgétaire pour l'élaboration de matériel de formation et la mise en œuvre d'activités de renforcement des capacités, pour les réunions avec des groupes professionnels, tels que les sociétés médicales et juridiques, d'autres professionnels de la santé, les éducateurs et les organisations religieuses. Cela comprend la rencontre avec les chefs communautaires (organisée par les bureaux régionaux/de district), la rencontre avec les personnes qui aideront à l'enregistrement, comme les employés municipaux qui font office d'officiers d'état civil, les chefs formels et informels et les accoucheuses traditionnelles. Le budget doit également prévoir, si nécessaire, des stands sur les marchés locaux, éventuellement des représentations théâtrales lors de réunions communautaires, des kiosques d'information, des panneaux et des affiches, ainsi que tout coût supplémentaire pour les interventions destinées à des groupes cibles spécifiques.

218. Il sera difficile de déterminer à ce stade ce qui constituerait des « ressources suffisantes » pour le programme de communication pour le développement. Il est difficile de prévoir les ressources nécessaires; de nombreux facteurs influencent le programme et ne seront déterminés qu'une fois que la stratégie et le plan d'action complets auront été élaborés sur la base de recherches, après avoir obtenu l'approbation du gouvernement. Des détails sur les coûts potentiels à prendre en considération sont fournis au chapitre IV.

219. Certains éléments du budget de la communication pour le développement peuvent être déterminés à l'avance. Au moment de la présentation au gouvernement, un budget détaillé des dépenses prévues pour le bureau de la communication pour le développement peut être établi, comprenant les salaires du personnel, les locaux, l'équipement, les fournitures et les déplacements. Il devrait y avoir une allocation pour les réunions du sous-comité de la communication pour le développement et pour la consultation et les réunions avec les fonctionnaires des régions, provinces, États et comtés et les dirigeants des communautés locales. Les coûts de fonctionnement des comités de communication pour le développement décentralisés devraient être pris en compte pour les zones géographiques prioritaires pour le soutien du programme de communication pour le développement. Ce point est particulièrement important si une approche ascendante est adoptée pour l'élaboration du plan d'action et du budget.

220. La recherche formative destinée à éclairer l'ensemble de la stratégie et du plan d'action nécessite des ressources qui peuvent être planifiées à ce stade également. Ces ressources peuvent inclure des consultants externes ou des sous-traitants. La conduite d'évaluations qualitatives rapides peut être une tâche interne du bureau de la communication pour le développement ou, dans un système décentralisé, des fonctionnaires appropriés de ces juridictions, à condition que des ressources adéquates soient allouées. Une recherche scientifique plus poussée et des études quantitatives générales exigent un niveau d'expertise plus élevé et un important investissement en temps. Le bureau de la communication pour le développement devrait évaluer ses capacités internes par rapport aux besoins en matière de recherche et prendre des décisions en conséquence. Les méthodes de collecte des données et des informations sont examinées au chapitre II du présent *Manuel*. La formulation de la stratégie et du plan d'action de la communication pour le développement entraîne des coûts, notamment ceux liés à l'organisation d'ateliers, à l'affectation du temps du personnel et, éventuellement, aux consultants externes. Les consultants externes peuvent jouer un rôle de facilitateur ou travailler directement à l'élaboration des plans. Comme dans le cas de la recherche, dans la mesure où les compétences appropriées sont disponibles, le bureau de la communication pour le développement peut opter pour l'exécution directe des tâches ou engager un consultant ou une société externe.

221. Le programme de communication pour le développement exige un haut degré d'expertise et d'expérience, ainsi qu'une connaissance détaillée du paysage médiatique et de communication du pays (sa couverture et son efficacité, notamment auprès des groupes vulnérables et difficiles à atteindre) et de l'impact des stratégies et techniques de communication/éducation des adultes/engagement communautaire. Si des services de conseil de haute qualité sont facilement disponibles, les conseils d'un consultant ayant une expérience en communication pour le développement peuvent être précieux et aboutir à un programme plus économique, plus efficace et plus performant. Dans ce cas, des dispositions budgétaires doivent être prises pour prévoir un consultant.

222. Si une agence de publicité doit être impliquée dans la campagne médiatique, les dispositions nécessaires doivent être prises. Le client, en l'occurrence le gouvernement par l'intermédiaire du bureau de la communication pour le développement du département du directeur général de l'état civil (ou une autorité gouvernementale décentralisée), serait responsable de l'information complète de l'agence de publicité. L'information comprendra l'objectif de la campagne médiatique, le(s) public(s) cible(s) qui doivent être atteints, la date de diffusion du message, en tenant compte des conditions saisonnières, telles que les périodes de récolte et la saison des moussons.

223. Il est recommandé de présenter au gouvernement un budget prévisionnel global. Cette estimation devra être révisée et finalisée ultérieurement conformément au plan de mise en œuvre spécifique.

224. Compte tenu de ce qui précède, le comité interorganismes communiquera au gouvernement un chiffre des dépenses estimées avec la présentation. Il est suggéré qu'il rassemble les estimations disponibles pour la création et le fonctionnement du bureau de la communication pour le développement et du sous-comité de la communication pour le développement et utilise des estimations provisoires pour le reste de la campagne globale. Les estimations doivent répondre aux questions suivantes :

- a) Combien devrait coûter un programme efficace ?
- b) Quel montant le pays peut-il se permettre d'allouer au programme ?
- c) Quel montant le comité estime-t-il que le gouvernement s'engagera fermement à allouer au programme ?

225. Lors de la préparation du budget, l'importance de la communication interpersonnelle ne doit pas être sous-estimée. Des ressources financières suffisantes devraient être consacrées à la communication interpersonnelle avec les plus défavorisés : les pauvres, les analphabètes, les personnes vivant dans des zones rurales reculées où la communication est limitée, et d'autres groupes vulnérables. Il est important de réaliser que, dans les pays en développement, le moyen de communication le plus efficace est le contact de personne à personne avec une opinion respectée, les chefs de communauté, les organisations spirituelles et religieuses, ainsi qu'avec les pairs, les responsables de la santé et de l'enregistrement dans les bureaux locaux, les hôpitaux et les cliniques, et par le biais des écoles plutôt que par les médias commerciaux. L'utilisation de ces moyens de communication nécessitera des interventions de renforcement des capacités axées à la fois sur les contenus spécifiques pour l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité et sur les compétences transversales en matière d'engagement interpersonnel et communautaire.

226. Afin d'estimer le budget, le budget et la ventilation d'un récent programme de communication pour le développement pourraient être considérés dans des domaines tels que la vaccination, la nutrition ou la planification familiale. Le coût d'une campagne de recensement de la population dans le pays, si elle a été récemment mise en œuvre, peut également être pris en compte. À cette fin, il est important d'évaluer si les activités prévues dans ces budgets sont en accord avec l'orientation stratégique du programme de communication pour le développement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

227. Une autre option serait d'utiliser un processus de budgétisation en deux étapes, la première ne couvrant que la phase de planification préliminaire. Cette phase porterait notamment sur la création et le fonctionnement du bureau de la communication pour le développement, du comité interorganismes et du sous-comité de la communication pour le développement, ainsi que la planification du matériel de formation et des réunions nécessaires.

228. La deuxième phase couvrirait la mise en œuvre effective du programme, y compris les coûts de suivi et d'évaluation, ainsi que les activités courantes du bureau de la communication pour le développement et du sous-comité de la communication pour le développement. Ce budget doit couvrir une période prolongée (par ex. de trois à dix ans) avec un chiffre budgétaire fixé pour l'année initiale et pour chacune des années suivantes.

229. L'inconvénient de la procédure budgétaire en deux étapes est que le gouvernement peut approuver la première étape, mais ensuite, une fois que la planification a été faite et que la deuxième étape du budget a été préparée avec une estimation détaillée des coûts du programme et de son fonctionnement en cours, il peut décider que le pays ne peut pas se permettre le programme proposé ou qu'il doit réduire les coûts de sorte que la mise en œuvre ne sera pas effective. Cette situation sera décourageante et risquerait d'arrêter tout progrès dans l'amélioration des taux d'enregistrement des faits d'état civil.

230. Il est essentiel de bien préparer la rencontre avec le gouvernement. La stratégie à utiliser doit être planifiée à l'avance, en examinant soigneusement quelle approche serait la plus efficace. Si possible, la réunion doit avoir lieu avec le Président/Premier Ministre et soit l'ensemble du cabinet, soit au moins les ministres concernés par les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Le porte-parole principal sera le chef du sous-comité de la communication pour le développement, assisté du directeur général de l'état civil, appuyé par le directeur du bureau de la communication pour le développement. D'autres membres du sous-comité de la communication pour le développement assisteront à la réunion. Tous les participants doivent être familiarisés avec les documents présentés au gouvernement et pouvoir répondre à toutes les questions susceptibles d'être posées concernant leur ministère ou leur agence.

231. Tous les membres de la délégation de présentation devraient être très enthousiastes et positifs à l'égard du programme, et bien au fait des avantages qui découleraient de l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. La présentation soulignera que le plan proposé a été bien étudié, que les buts sont louables et que les objectifs sont raisonnables et peuvent être atteints. Le plan proposé est un plan pratique qui peut être réalisé avec succès; la stratégie et le plan doivent être développés plus avant en s'appuyant sur la recherche. Des exemples de réussite dans le pays ou à l'étranger seront présentés pour étayer les arguments en faveur de l'allocation de ressources et de temps pour la recherche, l'élaboration d'une stratégie complète, la planification complète, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation.

232. Il est essentiel d'assurer une promotion auprès des ministres et responsables influents avant la réunion de présentation officielle. Il convient de souligner qu'un programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité ne pourra réussir sans de solides composantes pour la communication pour le développement et que le gouvernement, en approuvant le plan et en allouant les ressources financières nécessaires, sera reconnu tant dans le pays qu'au niveau international.

233. La proposition se terminera par une demande d'approbation et d'engagement de ressources financières suffisantes par le gouvernement, et la nomination des membres du comité interorganismes.

3. Élaboration de la stratégie et du plan de mise en œuvre de la communication pour le développement

234. Une fois que le plan de communication pour le développement préliminaire a été approuvé par le gouvernement et que des ressources suffisantes ont été allouées, le sous-comité de communication pour le développement partagerait avec le directeur général de l'état civil (ou le responsable du département correspondant) et le comité interorganismes la responsabilité de l'élaboration d'une stratégie complète à long terme et d'un plan de mise en œuvre couvrant tous les aspects du programme de communication pour le développement. Ce dernier fera partie du programme global d'amélioration de l'enregistrement, y compris la gestion, l'exploitation et la maintenance des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

235. Afin d'accomplir cette tâche, le sous-comité de la communication pour le développement veillera à ce qu'une analyse de la communication soit effectuée sur la base de données et de preuves solides. Après examen des informations existantes dans le pays, des dispositions doivent être prises pour mener/commander des recherches supplémentaires si nécessaire. En fonction des ressources disponibles et des besoins d'information, le sous-comité de la communication pour le développement décidera de la portée de la recherche et des méthodes à appliquer, ainsi que du recours à des consultants externes ou à des instituts de recherche.

236. L'analyse de la communication comprend l'identification des groupes qui participeront au programme (groupes cibles dans le jargon traditionnel de la communication), des

déterminants qui affectent la demande d'enregistrement, des moyens de communication les plus efficaces et des capacités de communication au sein des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. Le modèle socio-écologique doit servir de base à l'analyse de la communication.

237. Des objectifs de communication spécifiques seront dérivés de l'analyse de la communication. Les résultats escomptés doivent refléter les changements réels dans différentes dimensions comportementales et sociales aux différents niveaux du modèle socioécologique, et des indicateurs doivent être sélectionnés ou développés pour suivre ces changements.

238. Les approches stratégiques seront développées en examinant comment la combinaison de la communication pour le changement de comportement, la communication pour le changement social et la participation communautaire, la mobilisation sociale, la sensibilisation, le renforcement des capacités, etc. peuvent mieux contribuer à l'obtention de résultats.

239. La conception de la stratégie permettra également de sélectionner les canaux/moyens de communication, les activités, les partenaires et leurs rôles, ainsi que les éléments créatifs pour l'élaboration des messages et du matériel.

240. Le sous-comité de la communication pour le développement complétera le cadre du programme en élaborant les messages et les matériels de communication, ainsi que les plans de mise en œuvre, de diffusion des matériels, de formation, de suivi et d'évaluation.

241. La participation de tous les acteurs concernés, y compris les représentants des organisations de la société civile, de la population et en particulier des groupes vulnérables à toutes les étapes garantira l'appropriation du programme par ceux qui sont censés jouer un rôle pertinent dans sa mise en œuvre. À cette fin, des processus participatifs peuvent être appliqués pour analyser la situation, fixer des priorités et des objectifs, définir des stratégies et planifier des actions. La participation aux réunions et ateliers d'analyse et de planification pourrait être étendue au-delà des membres du sous-comité de la communication pour le développement, où de solides compétences en matière d'animation sont requises.

242. En fonction du temps et des ressources disponibles avant l'approbation du plan préliminaire par le gouvernement, certaines de ces mesures peuvent avoir été prises à l'avance. Le plus important est que tout au long du processus, toutes les mesures nécessaires soient prises pour produire une stratégie et un plan d'action complets conformément aux lignes directrices fournies dans les chapitres II et III du présent *Manuel*.

243. La formulation d'une stratégie nationale comprendra un plan de mise en œuvre à long terme, similaire au plan de mise en œuvre indicatif présenté dans l'annexe ci-après.

244. Le présent *Manuel* n'a pas pour objet de développer la révision du cadre juridique³⁸ ni de préparer des manuels administratifs et pédagogiques à l'usage des officiers d'état civil locaux et autres membres du personnel des statistiques de l'état civil, y compris toutes les routines de traitement des données³⁹, qui sont certainement des composantes du programme global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

245. Le présent *Manuel* se fonde également sur l'hypothèse selon laquelle il existe une direction générale de l'état civil chargée d'administrer le système. Dans les cas où il n'existe pas de service administratif, l'agence responsable de la gestion de l'identité peut lancer et diriger le programme de communication pour le développement, en coordination avec l'organisme national de statistique.

246. Dans tout programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, il faut toutefois prévoir que la préparation/modification du cadre juridique, en particulier la rédaction de la législation et l'obtention de l'approbation législative, sera un processus long qui pourra prendre plusieurs années.

³⁸ Voir *Lignes directrices sur le cadre juridique de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité* (à paraître).

³⁹ Voir *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître).

247. Certaines améliorations administratives, organisationnelles et procédurales nécessiteront une action législative/réglementaire. Par conséquent, les plans d'améliorations administratives et organisationnelles globales, ainsi que la préparation des plans de gestion, d'exploitation et de maintenance des systèmes d'enregistrement, devront être lancés bien avant le début des travaux sur le cadre juridique.

248. L'étude de l'informatisation des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité devrait également être entreprise avant la finalisation du cadre juridique, au cas où une approbation législative serait nécessaire pour la collecte et le stockage automatisés des données d'enregistrement⁴⁰. Les travaux d'informatisation des systèmes pourraient constituer une composante distincte du programme global, ou être combinés à des améliorations administratives/de gestion/organisationnelles.

⁴⁰ Ibid., chap. VII.

249. Les travaux sur le programme et les stratégies de communication pour le développement pourront commencer peu après le lancement des autres composantes du programme d'amélioration de l'enregistrement mentionnées ci-dessus. Certains aspects de la stratégie de communication pour le développement dépendront dans une certaine mesure de ces autres éléments. La communication pour le développement doit toujours être transparente. La confiance entre les fournisseurs de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et les utilisateurs/la population est primordiale pour motiver les individus à utiliser les systèmes. C'est pourquoi le programme de communication pour le développement devrait éviter de surestimer les performances de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, reconnaître les besoins d'amélioration lorsqu'ils existent et faire appel à l'engagement de chaque partie concernée pour obtenir des services d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité de haute qualité.

250. Le comité national du programme global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité peut demander l'aide d'agences donatrices potentielles, d'organisations internationales, bilatérales ou non gouvernementales pour coopérer avec le gouvernement dans un effort de changement de comportement et de changement social visant à améliorer les systèmes d'enregistrement en place.

251. La coordination avec les activités en cours du Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), d'organisations non gouvernementales (ONG) et autres serait bénéfique au programme d'amélioration et au programme de communication pour le développement, car ils partagent un intérêt pour des données de haute qualité permettant de suivre l'impact de leurs propres programmes à orientation locale. Ils sont fréquemment membres des comités directeurs nationaux pour l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité et peuvent généralement apporter leur aide pour développer des stratégies, plans et outils de communication pour le développement. En outre, il peut leur être demandé, par exemple, d'imprimer des brochures, de fournir des bandes vidéo pour encourager l'enregistrement ou de produire des affiches, bannières et guides pour les accoucheuses, médecins et infirmières, et de compléter les efforts des gouvernements dans les pays en développement.

Chapitre II

Premières étapes d'une stratégie efficace de communication pour le développement

Aperçu

La clé de l'élaboration d'un programme complet de communication pour le développement est la recherche formative, l'analyse des déterminants du sous-enregistrement et l'identification des participants au programme. Les mesures suivantes seront prises :

1. Collecte et analyse des informations disponibles.
2. Définition du besoin et du but de la recherche formative.
3. Identification des communautés et des participants visés.
4. Identification des questions de recherche.
5. Décision d'externalisation totale ou partielle de la recherche en fonction des capacités du bureau de la communication pour le développement et du sous-comité de la communication pour le développement.
6. Définition des sources des données secondaires.
7. Définition des sources des données primaires :
 - a) Définition de la population et des participants à l'étude;
 - b) Élaboration de la méthodologie (par ex., méthodes qualitatives, quantitatives, mixtes);
 - c) Identification des sites de collecte de données;
 - d) Mise au point des instruments de collecte de données (guide de discussion des groupes cibles, questionnaire d'enquête, etc.);
 - e) Test préalable des instruments.
8. Élaboration d'un plan de mise en œuvre de la recherche (y compris le calendrier, les personnes responsables de tâches spécifiques et le budget).
9. Collecte des données de toutes les sources et implication de la population locale dans la collecte des données, y compris des évaluations rapides.
10. Analyse de données provenant de toutes les sources.
11. Rédaction d'un rapport qui résume les principales conclusions et met en évidence les éléments permettant de mettre en œuvre un programme ou un ensemble d'activités spécifique.
12. Partage des résultats avec les parties prenantes ainsi qu'avec les communautés et les groupes auprès desquels les données ont été collectées.
13. Sur la base des données collectées, identification des principaux groupes de participants selon le modèle socioécologique.

A. Introduction

252. L'élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action de communication pour le développement exige une bonne compréhension des problèmes, des caractéristiques de la population concernée et des facteurs comportementaux, sociaux et environnementaux qui déterminent le degré d'utilisation et de demande des services d'enregistrement des faits d'état civil. Pour ce faire, le bureau de la communication pour le développement et le sous-comité de la communication pour le développement utiliseront des données ou des preuves issues d'une analyse de situation, également appelée recherche formative.

253. La collecte et l'analyse des données doivent être guidées par le modèle socio-écologique (voir section D, « Cadre théorique », de l'introduction du présent *Manuel*), incluant donc les questions contextuelles et l'interaction complexe des facteurs à ses différents niveaux (individuel, interpersonnel, communautaire, organisationnel et politique/environnement favorable).

254. Le présent chapitre porte sur la description des informations clés à collecter, la fourniture d'un cadre d'analyse et l'identification des méthodes de collecte de données. Il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que chaque question soulevée au cours de cette phase d'analyse trouve une réponse dans tous les contextes. Cependant, il est toujours important de garder à l'esprit le niveau de profondeur nécessaire pour comprendre la diversité complexe, pluridimensionnelle et interconnectée des facteurs qui influencent les comportements des personnes par rapport aux systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

255. Pour effectuer une analyse de la situation, un examen des données secondaires existantes provenant des enquêtes, des études et des bases de données actuelles sera effectué. À ce stade, toute hypothèse sur les facteurs affectant la demande relative à l'enregistrement des faits d'état civil, aux statistiques de l'état civil et à la gestion de l'identité doit être vérifiée par rapport aux recherches existantes. Compte tenu des preuves disponibles, il convient de déterminer les lacunes en matière de données afin d'éclairer les décisions relatives à l'obtention de données primaires par le biais d'études supplémentaires commandées à un cabinet de recherche ou à un consultant, qui doit appliquer les théories pertinentes le cas échéant. Les méthodes de collecte des données sont examinées dans ce chapitre.

256. Les praticiens peuvent trouver un intérêt à utiliser un cadre d'analyse de causalité comme moyen de documenter ce qui est déjà connu et ce qu'il reste à savoir, en s'assurant que l'analyse est suffisamment approfondie pour examiner les causes immédiates et sous-jacentes des problèmes et avoir une vue d'ensemble des conséquences. Une analyse limitée induit souvent en erreur la détermination des objectifs et/ou des stratégies en se concentrant sur les effets plutôt que sur les causes fondamentales du problème principal, ou en adoptant des hypothèses erronées à son sujet.

257. Bien que ce chapitre présente toutes les étapes de l'analyse, ce processus peut être divisé en deux phases : avant et après l'approbation du programme initial et l'engagement des fonds par le gouvernement. Plus les étapes d'une analyse complète visant à informer le programme initial sont nombreuses, plus la stratégie, le plan et le budget ultérieur seront précis. Des preuves solides et une analyse de qualité constitueront un appui plus solide pour le lobbying en faveur des ressources. Néanmoins, comme nous l'avons vu au chapitre I, les chances de réaliser une analyse complète et une planification plus précise avant l'engagement des fonds dépendront des données déjà disponibles, des ressources existantes et du processus global de développement du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité au sens large. Dans un contexte de ressources très limitées, l'analyse peut au moins s'appuyer sur toute information existante et sur des consultations avec les principales parties prenantes qui peuvent offrir différentes perspectives, y compris des représentants de la population générale. Le cadre fourni par ce chapitre doit être pris en compte dans la collecte et l'analyse des données qui auront lieu avant l'élaboration du programme initial de communication pour le développement. Au mi-

nimum, l'analyse préliminaire du programme initial pour approbation par le gouvernement pourrait inclure un énoncé du problème, une analyse du programme et l'identification des principaux déterminants de l'enregistrement (voir les sections ci-après).

258. L'analyse de la situation doit tenir compte des particularités des différents événements vitaux, en particulier de ceux qui sont prioritaires dans le cadre du programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité. Si certains facteurs peuvent être communs à tous les faits d'état civil dans un contexte donné (par ex., les attitudes discriminatoires des agents d'enregistrement locaux à l'égard d'un groupe de population particulier), de nombreux autres seront propres à un événement concret (par ex., les tabous liés à la mort). Une analyse doit clairement identifier les facteurs qui affectent tous les faits d'état civil, et ceux qui sont spécifiques à des événements particuliers.

259. Les orientations décrites dans ce chapitre peuvent être appliquées à l'analyse de situation pour différents objectifs d'intervention, y compris à tous les niveaux géographiques et à des groupes de population spécifiques. Dans l'idéal, il faudrait veiller à ce que le niveau local ait la capacité de faire un usage léger de ces approches pour informer l'adaptation locale de la stratégie nationale.

260. L'analyse de la situation est un exercice de recherche rigoureux qui doit être régulièrement revu en fonction du calendrier des évaluations prévu dans le programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, ou chaque fois que les données de suivi reflètent des changements significatifs de la situation.

B. Processus de planification

261. L'élaboration d'une stratégie de communication pour le développement n'est pas un processus long et compliqué. Si l'approche participative et le mécanisme de coordination décrits dans le chapitre I sont respectés, la planification se déroulera sans heurts. La section D, « Cadre théorique », de l'introduction du présent *Manuel* donne des informations sur le processus de planification, y compris les étapes nécessaires à suivre⁴¹.

262. Lors de l'élaboration d'une stratégie de communication pour le développement, chaque étape doit être aussi participative que possible. La participation à toutes les étapes du processus permet aux représentants des communautés de contribuer au processus décisionnel, leur offre un sentiment d'appropriation et aide les communautés à être proactives.

263. Plusieurs étapes sont à prendre en compte dans un processus de planification.

264. La première étape est vaste et comprend l'organisation d'ateliers de planification, la définition du but et des objectifs, la recherche formative, l'identification des principaux acteurs, l'analyse du comportement et de la communication. À ce stade, un certain nombre d'activités préparatoires sont mises en œuvre :

- a) Planification de la recherche formative : analyse des points forts, des points faibles, des possibilités et des risques (SWOT), analyse comportementale, évaluation de la communication, analyse des déterminants. Des informations sur l'évaluation et l'analyse seront fournies dans les sections suivantes. La recherche sera menée par le bureau de la communication pour le développement, décrit au chapitre I du présent *Manuel*, si les capacités pour mener une telle recherche existent en interne. Un consultant externe peut être engagé pour soutenir le bureau de la communication pour le développement;
- b) Réunion de tous les acteurs de diverses structures dans le cadre d'un atelier de planification d'une durée minimale de trois jours. L'atelier présentera les résultats de la recherche formative et les recommandations. Un modèle d'ordre du jour pour l'atelier de planification est fourni en annexe;

⁴¹ Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

- c) Au cours de l'atelier de planification, les principales questions suivantes seront abordées : Quels sont les résultats comportementaux attendus ? Quelles sont les approches stratégiques et les principales interventions ? Quels sont les principaux publics ? Quels sont les messages et les arguments ? Quels sont les rôles des différentes parties prenantes ? Comment la stratégie de communication pour le développement sera-t-elle validée, financée, mise en œuvre, contrôlée et évaluée ?

265. La deuxième étape concerne la conception stratégique. En fonction des résultats comportementaux attendus et des résultats de l'atelier de planification, les interventions prévues seront affinées. Les principales questions à poser pour assurer un plan de mise en œuvre efficace sont les suivantes :

- a) Quelles sont les interventions de communication à sélectionner ? Veuillez noter qu'une combinaison de communication pour le changement de comportement, de communication pour le changement social, d'engagement communautaire, de mobilisation sociale, de renforcement des capacités et de sensibilisation doit être planifiée pour garantir l'obtention de résultats comportementaux.
- b) Qui seront les principaux partenaires de mise en œuvre ?
- c) Quels sont les besoins de formation et pour qui doivent-ils être planifiés ?
- d) Quels sont les principaux messages, arguments et produits de communication ? Comment seront diffusés les messages et le matériel de communication ?
- e) Quelle combinaison de canaux de communication sera utilisée ?
- f) Comment le suivi et l'évaluation de la stratégie seront-ils effectués ? Quels sont les indicateurs et les moyens de vérification ?
- g) Quel est le budget total ?

266. La troisième étape comprend le développement et le test des messages et du matériel. Le test préalable et le test des messages et du matériel avec des groupes représentatifs sont très importants pour le succès de la stratégie de communication pour le développement.

267. La quatrième étape concerne la mise en œuvre et le suivi du plan d'activité. Pendant la mise en œuvre, le renforcement des capacités est essentiel, en particulier pour les communicateurs interpersonnels, tels que les animateurs, les pairs-éducateurs, les travailleurs de la santé, les enseignants, les officiers d'état civil, les dirigeants locaux formels et informels, les chefs religieux, etc. Les journalistes devraient être cooptés en tant que partisans de la stratégie et formés en conséquence. Les communautés seront mobilisées pour soutenir et mettre en œuvre la stratégie de communication pour le développement. Un système de suivi sera mis en place, avec des indicateurs et un plan de suivi. Sur la base des données de suivi, le plan d'activité et les interventions peuvent être adaptés.

268. La cinquième étape traite de l'évaluation et de la replanification. Sur la base des résultats comportementaux attendus, les résultats et l'impact sont évalués, et les résultats seront abordés avec les principales parties prenantes et les membres du sous-comité de la communication pour le développement du comité interorganismes. La responsabilité de l'évaluation incombe au bureau de la communication pour le développement. Après l'évaluation, pour la période suivante, les interventions peuvent être replanifiées. Dans le même temps, l'expérience sera partagée avec la communauté mondiale au sens large et les résultats et les enseignements tirés seront rendus publics.

C. Recherche formative

1. Mesures à prendre pour planifier la recherche formative

269. Les étapes suivantes peuvent être suivies pour établir un plan de recherche formative⁴² :

⁴² Ibid.

Étapes de l'élaboration d'un plan de recherche formative

Afin d'élaborer un programme complet de communication pour le développement, la recherche formative, l'analyse des déterminants du sous-enregistrement et l'identification des participants sont essentiels. Les étapes suivantes devraient être suivies :

1. Collecte et analyse des informations disponibles.
2. Définition du besoin et du but de la recherche formative.
3. Identification des communautés et des participants visés.
4. Identification des questions de recherche.
5. Décision d'externalisation totale ou partielle de la recherche en fonction des capacités du bureau de la communication pour le développement et du sous-comité de la communication pour le développement.
6. Définition des sources des données secondaires.
7. Définition des sources des données primaires :
 - a) Définition de la population et des participants à l'étude.
 - b) Élaboration de la méthodologie (par ex., méthodes qualitatives, quantitatives, mixtes).
 - c) Identification des sites de collecte de données.
 - d) Mise au point des instruments de collecte de données (guide de discussion des groupes cibles, questionnaire d'enquête, etc.).
 - e) Test préalable des instruments.
8. Élaboration d'un plan de mise en œuvre de la recherche (y compris le calendrier, les personnes responsables de tâches spécifiques et le budget).
9. Collecte des données de toutes les sources et implication de la population locale dans la collecte des données, y compris des évaluations rapides.
10. Analyse de données provenant de toutes les sources.
11. Rédaction d'un rapport qui résume les principales conclusions et met en évidence les éléments permettant de mettre en œuvre un programme ou un ensemble d'activités spécifique.
12. Partage des résultats avec les parties prenantes ainsi qu'avec les communautés et les groupes auprès desquels les données ont été collectées.

2. Méthodes de collecte des données

270. L'analyse doit être fondée sur des données recueillies auprès de diverses sources. Les informations nécessaires à la réalisation de l'analyse de la situation sont souvent disponibles grâce aux données et recherches existantes dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité ou auprès d'autres acteurs/sources. Avant d'envisager de procéder à la collecte de données primaires, le bureau de la communication pour le développement doit d'abord examiner les sources existantes de données secondaires récentes, qui peuvent inclure :

- a) Des données sociodémographiques issues des recensements de la population et du logement, des enquêtes sur les ménages et des dossiers administratifs;
- b) La révision de la littérature/méta-analyse des recherches pertinentes axées entièrement ou partiellement sur la mise en œuvre des EEC/SEC/GI et sur les facteurs pertinents qui l'affectent. Les rapports, revues et articles de recherche socioanthropologique existants peuvent grandement faciliter la compréhension des caractéristiques et des dynamiques socioculturelles de groupes spécifiques ou de la population dans son ensemble;

- c) Les rapports des institutions gouvernementales (à commencer par les chiffres officiels des enregistrements et les rapports de toute évaluation EEC/SEC/GI disponible et des campagnes de recensement) ou des ONG (c'est-à-dire celles qui travaillent sur l'enregistrement des naissances ou sur des questions qui sont considérées comme des facteurs sous-jacents pertinents comme le sexe, la santé, l'éducation, les traditions culturelles, les tabous, la demande de services qui sont conditionnés à l'enregistrement/la preuve d'identité, etc.), y compris les rapports aux pays donateurs et aux institutions multilatérales;
- d) Des données provenant de programmes d'enquête internationaux ou d'organisations comme les organismes des Nations Unies ou les ONG internationales. Par exemple, l'enregistrement des naissances est une priorité pour des organisations comme l'UNICEF et Plan International, qui développent souvent des analyses de situation pouvant s'appliquer à la déclaration d'autres faits d'état civil, en particulier lorsque la faible demande est liée à la performance globale des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité ou à la perception qu'en a la population. Les principaux programmes internationaux d'enquête sur les ménages qui recueillent des données sur l'enregistrement des naissances sont les enquêtes démographiques et sanitaires (Demographic and Health Surveys — DHS) soutenues par les États-Unis et les enquêtes en grappes à indicateurs multiples (Multiple Indicator Cluster Surveys — MICS) soutenues par l'UNICEF. Ils peuvent fournir l'indicateur de référence pour le plus haut niveau de résultats en matière d'enregistrement des naissances, de pourcentage d'enfants de moins de 5 ans ayant un certificat de naissance ou dont la naissance a été déclarée comme enregistrée auprès des autorités civiles au moment de l'enquête. Ces mêmes enquêtes fournissent des informations sur l'accès aux services de santé, qui seront utiles pour comprendre la portée réelle du système de santé qui est appelé à être l'une des principales passerelles de communication pour le développement. Les MICS comprennent également des indicateurs sur l'utilisation des médias et des technologies de l'information et des communications;
- e) Les stratégies, plans, rapports d'avancement et évaluations. Il s'agit notamment de programmes présentant des similitudes pertinentes avec la communication EEC/SEC/GI qui permettraient d'identifier les bonnes pratiques et les enseignements tirés; ou de programmes dans lesquels l'enregistrement des faits d'état civil pourrait être intégré (vaccination, nutrition, éducation juridique du public, etc.), dont l'impact devrait être vérifié;
- f) Les rapports d'audience des médias et l'analyse de la portée qui peuvent être disponibles au niveau du secteur privé (sociétés de communication et de publicité), du département gouvernemental de l'information et de la communication ou des organisations qui mènent des campagnes de communication;
- g) Les données financières des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité pour comprendre les ressources à allouer à la communication pour le développement aux niveaux national et infranational/décentralisé;
- h) Les audits de la structure des ressources humaines, les descriptions de poste, les fiches de performance et les outils de supervision pour comprendre le niveau d'institutionnalisation et d'affectation des ressources humaines pour la communication;
- i) Les audits des matériels d'information, d'éducation et de communication sur les EEC/SEC/GI et des formulaires/procédures d'enregistrement des faits d'état civil pour la population générale, afin d'évaluer leur adéquation aux groupes de population pertinents, en particulier les plus vulnérables;
- j) Les notes de réunions, d'ateliers ou de colloques de parties prenantes pertinentes.

271. En outre, d'autres parties prenantes peuvent avoir des plans pour mener toute recherche qui pourrait être pertinente aux fins du programme de communication pour le développement EEC/SEC/GI ou dans laquelle des questions de recherche pourraient être ajoutées. Les pays mènent parfois des recherches centralisées et il est possible de négocier l'inclusion de questions pertinentes liées à l'enregistrement des faits d'état civil.

272. Si les données secondaires sont inexistantes, incomplètes ou obsolètes, le bureau de la communication pour le développement devra décider des méthodes appropriées pour collecter directement les données primaires. Des outils de collecte de données distincts doivent être développés pour les différents groupes de participants et les segments vulnérables de la population inclus dans l'analyse, sachant que la recherche peut conduire à l'identification de groupes de participants supplémentaires, en particulier des segments de la population générale identifiés comme ayant une forte influence sur les groupes primaires. Par exemple, une enquête peut demander aux personnes interrogées des informations sur les personnes dont l'opinion est importante pour elles en matière d'état civil, et les anciens de la famille peuvent apparaître comme un groupe pertinent méritant une étude approfondie dans le cadre de l'étude.

273. La collecte de données primaires doit combiner approches quantitatives et qualitatives. Les méthodes quantitatives sont les plus utiles pour obtenir des taux d'adoption de comportements, d'attitudes, de connaissances, etc. car elles fournissent des données fiables et représentatives de la population concernée. Les données quantitatives sont également importantes pour l'évaluation de la campagne et le suivi des progrès, par exemple, le pourcentage de personnes qui conviennent que l'enregistrement est important avant et après la campagne est un bon indicateur du succès de la campagne. Cependant, elles nécessitent une certaine connaissance préalable du sujet de recherche et ne permettent pas de réponses élaborées. La recherche qualitative ne doit pas être négligée, car elle permettra d'obtenir des informations descriptives approfondies sur des questions telles que les sentiments et les motivations des personnes, leurs préoccupations, la diversité des points de vue, les processus de prise de décision et les facteurs sous-jacents. Les marqueurs qualitatifs seront quantifiés, car ils peuvent offrir une vision approfondie des problèmes existants. Cela peut fournir des indications pour la conception de la recherche quantitative et expliquer ses résultats par la suite. Les données quantitatives se concentrent sur *qui fait quoi, quand, où et comment*, tandis que les données qualitatives explorent le « *pourquoi* ».

274. Les principales sources d'information comprennent les enquêtes auprès de la population, des ménages et des organisations, les entretiens approfondis, les discussions avec le groupe cible, l'observation sur le terrain, les entretiens avec des experts et des informateurs clés, la cartographie communautaire/sociale, l'analyse SWOT, les associations de premier plan, les consultations publiques et l'analyse de contenu. Les enquêtes KAP (connaissances, attitudes et pratiques) sont un instrument couramment utilisé dans la communication pour le développement. Toutefois, ces trois dimensions peuvent ne pas suffire et il peut être nécessaire d'en ajouter d'autres pour répondre aux questions de l'analyse et sur la base des théories et concepts sélectionnés pour encadrer l'analyse. Au cas où d'autres réponses plus approfondies seraient nécessaires, des études anthropologiques devraient être menées. S'il existe des normes sociales affectant l'enregistrement des faits d'état civil ou si le programme utilise une approche fondée sur les normes sociales (transformant l'enregistrement des faits d'état civil en norme sociale), les enquêtes doivent inclure quelques catégories analytiques de base supplémentaires qui permettront de comprendre les attentes de la population/communauté. Les techniques de recherche participative (qualitative ou quantitative) sont également recommandées, en particulier pour les recherches à petite échelle et les recherches auprès des groupes les plus démunis et les plus mal desservis⁴³.

275. La recherche peut être utilisée à différentes fins : recherche formative, évaluation des réactions immédiates ou tests préalables, processus de suivi, ou évaluation des résultats et de l'impact⁴⁴. À ce stade, le programme utilise la recherche formative pour effectuer l'analyse de la situation et établir les bases de référence du programme. Les possibilités de collecte de

⁴³ Un important centre de ressources pour les méthodes participatives, qui ne se limite pas à la recherche, est hébergé à l'Institute for Development Studies. Voir <http://www.participatorymethods.org>.

⁴⁴ Des conseils sur la manière de rechercher, de suivre et d'évaluer la communication stratégique figurent dans *Essentials for Excellence: Research, Monitoring and Evaluating Strategic Communication for Behaviour and Social Change with Special Reference to the Prevention and Control of Avian Influenza and Pandemic Influenza*, UNICEF (2008). Disponible à l'adresse www.unicef.org/cbsc/files/Essentials_for_excellence.pdf.

données primaires et les méthodes concrètes à appliquer dépendent des ressources disponibles. Comme suggéré au chapitre I, le plan initial présenté au gouvernement pour approbation et allocation de ressources suffisantes devrait inclure une ligne budgétaire pour la recherche formative qui informera la stratégie complète. Mais s'il existe une possibilité de mener des recherches avant l'approbation du gouvernement, il faut le faire.

276. Si la rareté des ressources limite la capacité à mener une recherche formative, il convient de procéder au moins à un examen approfondi des données secondaires, à des consultations avec les principaux informateurs et parties prenantes par le biais de groupes de discussion et d'entretiens, et à une observation directe sur les sites d'enregistrement. Les résultats pourraient être présentés lors d'une réunion participative des parties prenantes à laquelle seraient conviés des experts et du personnel de terrain. La même réunion servirait de forum pour élaborer les éléments de base d'une analyse commune de la situation en matière de communication, avec le soutien d'un facilitateur compétent. L'analyse serait ensuite complétée par le bureau de la communication pour le développement avec l'aide du facilitateur et/ou de la personne qui a mené la collecte de données qualitatives, puis présentée au même groupe pour validation.

3. Analyse des causes et des déterminants

277. Au cours de la recherche, l'énoncé du problème doit être développé et l'analyse causale sera effectuée. Celle-ci sera une première étape après la conduite d'une analyse des déterminants. L'analyse causale et l'énoncé du problème qui en découle seront basés sur les questions suivantes :

- a) Où et pourquoi les personnes n'enregistrent pas leurs événements d'état civil (naissance, décès, mariage, divorce, adoption, etc.) ?
- b) Combien de personnes ne disposent pas de titres d'identité juridique ?
- c) Quels sont les taux d'enregistrement dans les différentes régions ?
- d) Quels sont les facteurs clés qui influencent les taux d'enregistrement ?
- e) Quelles pratiques aux niveaux individuel, communautaire et politique incitent les personnes à enregistrer les faits d'état civil les concernant ?
- f) Quel est le contexte économique, social et culturel ?
- g) Comment les services d'enregistrement sont-ils fournis ?
- h) Quelles sont les lacunes les plus importantes dans la prestation de services ?
- i) Les ressources humaines et les capacités sont-elles suffisantes ?
- j) Quelle est la qualité de la promotion de l'enregistrement ?
- k) Dans quelle mesure les services d'enregistrement sont-ils accessibles ?
- l) Quelles sont les capacités de suivi et d'évaluation ?
- m) Quels sont les principaux défis à relever aux niveaux individuel, familial, communautaire, régional et national ?
- n) Quels sont les comportements et les pratiques attendus pour résoudre le problème ?
- o) Quels sont les canaux de communication et les mécanismes de dialogue communautaire pour traiter le problème ?
- p) Existe-t-il des ressources disponibles pour résoudre le problème ?

278. La communication pour le développement est l'une des composantes clés d'un programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité. L'analyse de la situation doit commencer par la compréhension du problème à traiter dans le contexte général de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, afin que les stratégies et interventions de création de la demande puissent être alignées sur les buts et objectifs du programme d'amélioration. Un énoncé de problème doit décrire de manière brève et

concise la nature, la portée, la gravité et les causes du ou des problèmes qui constituent le cadre général du programme de communication pour le développement.

279. Une première analyse du problème consiste à répondre aux questions suivantes en se basant sur l'examen de la littérature actuelle, des données existantes sur la couverture de l'enregistrement des faits d'état civil, des données démographiques, des résultats d'enquêtes, des conclusions d'études et de toute autre information disponible sur le problème :

- a) Une description du problème normalement exprimée en termes de faible couverture de l'enregistrement des faits d'état civil. Elle doit être précise en ce qui concerne les faits d'état civil concernés, et éventuellement toute différence significative dans les taux de couverture entre les différents faits d'état civil;
- b) L'identification de la population touchée par le problème, avec une attention particulière à la cartographie des groupes les plus démunis et les plus mal desservis : qui sont-ils, où et pourquoi ? Les données sur la couverture de l'enregistrement des faits d'état civil ventilées par sexe, langue, niveau d'alphabétisation, groupe ethnique, groupe religieux, division géographique/administrative ou autre doivent être étudiées à cette fin;
- c) La description des effets du problème sur la population touchée. En principe, cela serait lié aux manières dont une faible couverture empêche la population de profiter des avantages concrets pertinents des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité de haute qualité;
- d) Une analyse de causalité portant sur les causes immédiates et sous-jacentes en référence aux données de toute enquête ou base de données existante. Il peut aussi y avoir de la littérature académique sur les pratiques culturelles et sociales qui affectent l'enregistrement des faits d'état civil, tels que les tabous autour de la mort ou les traditions liées à la naissance et au mariage. Les déterminants les plus pertinents identifiés pour l'enregistrement des faits d'état civil à tous les niveaux du modèle socioécologique (individuel, interpersonnel, communautaire, organisationnel et politique/environnement favorable) doivent être reflétés ici. Les facteurs déterminants seront examinés plus en détail lors de l'étape d'analyse du contexte, mais cette analyse du problème devrait permettre de saisir ce que le programme a révélé jusque-là;
- e) La description des mesures immédiates, à court et à long terme, prises pour résoudre le problème, y compris dans les domaines des aspects juridiques, organisationnels et techniques des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité ainsi que de la communication;
- f) Indication des changements nécessaires pour surmonter le(s) problème(s), qui devraient en fait correspondre aux buts et objectifs clés fixés dans le plan d'amélioration global de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité pour la contribution du programme de création de la demande.

280. L'énoncé du problème qui en résulte doit faire apparaître ce que les individus font ou ne font pas (comportements) et comment cela contribue à la faible couverture de l'enregistrement des faits d'état civil. Cette composante comportementale sera l'objet concret de la contribution du programme de création de la demande. L'énoncé du problème doit indiquer si des recherches supplémentaires sont également nécessaires.

281. Au cours des premières étapes de l'organisation du programme de communication pour le développement, avant l'approbation du programme et l'engagement des fonds par le gouvernement, l'identification des domaines problématiques et des priorités pour le plan global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité est faite sur la base d'une évaluation nationale approfondie de l'état actuel du développement des systèmes correspondants du pays ou par d'autres moyens. Travaillant en coordination et en collaboration avec le comité national de coordination

interorganismes qui supervise le programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité du pays, le sous-comité de la communication pour le développement devrait prendre la tête de la collecte de données et de l'analyse des déterminants sociaux et comportementaux de l'enregistrement et de la formulation des priorités spécifiques pour encourager l'enregistrement des faits d'état civil. L'analyse des problèmes abordés dans le présent chapitre aurait en fait dû être réalisée au cours de ce tout premier travail du sous-comité de la communication pour le développement pour l'identification des domaines problématiques et des priorités dans le cadre de la préparation de la documentation préliminaire destinée au gouvernement.

⁴⁵ Voir UNICEF, *Enhanced Programming and Results Through Monitoring Results for Equity Systems (MoRES)*, note d'information (2013).

⁴⁶ Voir *Global Communication Strategy Development Guide for Maternal, Newborn, and Child Health Programs*, UNICEF (2015).

⁴⁷ Ibid.

282. L'analyse des déterminants et des goulets d'étranglement⁴⁵ d'un enregistrement complet et en temps utile et de la production de statistiques de l'état civil est importante pour éclairer l'élaboration de la stratégie. Les facteurs déterminants seraient regroupés selon leur nature et classés par ordre de priorité en vue d'une action dans les grandes catégories suivantes (voir tableau 2)⁴⁶.

283. Quelques exemples de déterminants recueillis au Burkina Faso lors d'un groupe de discussion avec les maires de Ouagadougou, liés aux mariages et aux divorces, sont présentés au tableau 3.

284. Chacun des 10 déterminants se rapporte à un ou plusieurs niveaux du modèle socioécologique⁴⁷.

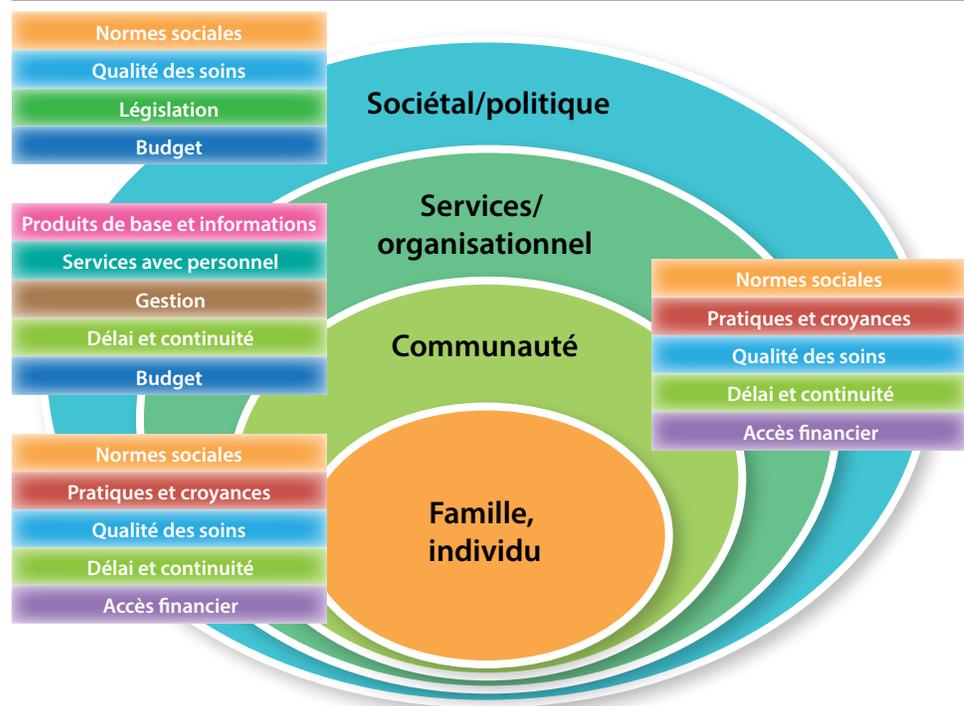
Tableau 2
Description des facteurs déterminants par catégorie

Catégories	Facteurs déterminants	Description
Environnement favorable : Déterminants sociaux, politiques, budgétaires et institutionnels nécessaires pour obtenir des résultats	Normes sociales	Des règles sociales de comportement largement suivies
	Législation/politique	Adéquation des lois et des politiques
	Budget/dépense	Allocation et distribution des ressources nécessaires
	Gestion/coordination	Rôles et responsabilités/coordination/parteneriat
Fourniture : Capacité opérationnelle réelle des instructions, des acteurs et des systèmes concernés responsables de la fourniture de services, de la promotion des pratiques et des comportements	Disponibilité des articles/intrants essentiels	Articles/intrants essentiels nécessaires pour fournir un service ou adopter une pratique
	Accès à des informations, infrastructures et services dotés d'un personnel suffisant	Accès physique (services, équipements/informations)
Demande : Facteurs géographiques, financiers, sociaux et culturels qui facilitent ou empêchent la population cible de bénéficier des services, installations, systèmes ou pratiques souhaités	Accès financier	Coûts directs et indirects pour les services/pratiques
	Pratiques et croyances sociales et culturelles	Sensibilisation, comportements, pratiques, attitudes et croyances des individus et des communautés
	Calendrier et continuité d'usage	Achèvement/continuité du service, pratique
Qualité : Respect des normes minimales définies par les normes nationales ou internationales pour la couverture effective d'un service, d'un système ou d'une pratique	Qualité des soins	Respect des normes de qualité requises (normes nationales ou internationales)

Tableau 3
Burkina Faso : exemples de facteurs déterminants liés au mariage et au divorce

Catégories	Facteurs déterminants	Description
Environnement favorable	Normes sociales	Le caractère festif du mariage peut ne pas inciter à envisager d'engager une procédure administrative. Certaines catégories de personnes ont peur du mariage à cause des questions d'héritage. Les personnes du secteur informel et les paysans ne se sentent pas concernés par le mariage civil (le mariage coutumier est l'option préférée).
	Législation/politique	Procédure lente et longue qui nécessite de passer par différents services (par ex., taxes pour obtenir un document) : photocopies des cartes d'identité des mariés et des témoins, document médical prénuptial, document attestant de la résidence locale, certificats de naissance et contrat de mariage à obtenir par le notaire. Choix du régime matrimonial qui pose problème (polygamie ou monogamie) : communauté ou séparation de biens ou participation aux biens.
	Budget/dépenses	Problèmes d'infrastructure : les centres d'enregistrement doivent attendre pour obtenir des tribunaux des documents légalement marqués. Les salles de mariage sont inadéquates et exiguës. Les mariages peuvent être célébrés sans livret de famille (la formation des agents n'est pas adéquate).
	Gestion/coordination	Non-disponibilité de ressources humaines qualifiées (formation très courte, mairie où il y a une pluralité d'options).
Fourniture	Disponibilité des articles/intrants essentiels	Absence de registres adéquats mis à disposition par les tribunaux (ce qui ralentit le processus).
	Accès à des informations, infrastructures et services dotés d'un personnel suffisant	Distance considérable pour accéder à des services et informations adéquats. Manque d'infrastructure et d'information (pas de formation ou de matériel disponible). L'analphabétisme complique l'accès à l'information.
Demande	Accès financier	La taxe de séjour (prix lié aux taxes et à la facture d'eau et d'électricité) et le coût du mariage rendent le coût du dossier inabordable. Frais de transport élevés et plusieurs visites nécessaires pour enregistrer un mariage.
	Pratiques et croyances sociales et culturelles	Primauté du mariage coutumier sur le mariage civil. Mariages forcés par un arrangement familial (dans la région du nord). Pression des parents (des deux côtés, mais surtout du père) qui poussent à ne pas faire de mariage civil.
	Calendrier et continuité d'usage	Rassembler tous les documents nécessaires et enregistrer un mariage prennent trop de temps.
Qualité	Qualité des services	La qualité des services est très faible, les formulaires remplis ne sont pas toujours reconnus par les ambassades étrangères. L'exhaustivité de l'enregistrement n'est pas garantie.

Figure 6
Déterminants par niveau d'intervention



285. D'une manière générale, il convient de souligner que le plus grand obstacle à l'enregistrement est le manque de sensibilisation ou l'indifférence par rapport à la nécessité de l'enregistrement, ainsi que la réticence historique et les objections culturelles. L'enregistrement n'est généralement pas considéré comme très important dans de nombreux pays en développement, où de nombreuses personnes sont davantage préoccupées par leur survie. Le programme de communication pour le développement devrait informer la population sur les avantages et les exigences de l'enregistrement, la motiver et l'aider à prendre des mesures concrètes (individuelles et collectives), permettre le dialogue autour de l'EEC/SEC/GI et la participation au traitement des principaux déterminants des faibles taux d'enregistrement, et faciliter les possibilités pour les communautés d'influencer la prestation des services d'état civil et d'établir la confiance entre les utilisateurs et les prestataires de services. Les facteurs suivants contribuent généralement à un faible niveau d'enregistrement, et indiquent une indifférence de la part de la population et l'inadéquation de nombreux systèmes d'EEC/SEC/GI en place :

- Manque d'intérêt des parents et des parties à un mariage;
- Ignorance de la loi qui impose l'enregistrement obligatoire des naissances, décès, mariages et divorces;
- La coutume n'est pas d'enregistrer les faits d'état civil, surtout dans certaines cultures;
- La distance entre le lieu de l'événement et le centre d'enregistrement;
- La croyance populaire qui veut que si un enfant est baptisé, sa naissance est déjà enregistrée.

286. Les facteurs déterminants de l'inefficacité de l'enregistrement dans plusieurs pays mentionnés ci-dessous illustrent le type de problèmes qui peuvent également se présenter dans un pays donné. L'analyse des problèmes dans le cadre proposé dans ce chapitre et l'identification des groupes de participants permettront de concevoir des stratégies de communication pour le développement adaptées à ces groupes. La communication pour

le développement combinée à des mesures d'incitation serait la meilleure approche pour inciter ces groupes de population à enregistrer les événements de la vie et d'état civil.

287. Parallèlement à des stratégies spécifiques, le gouvernement devrait accroître la demande de certificats d'état civil (ou de copies d'actes d'état civil) et faire appliquer les lois et les procédures de notification. Dans différentes cultures, on peut par exemple exiger des certificats d'état civil officiels pour pouvoir utiliser divers services religieux, pour pouvoir bénéficier de l'attribution de terres, de juridictions pour les établissements collectifs, ou pour reconnaître la citoyenneté afin de permettre aux habitants de bénéficier de soins de santé et d'accéder à un certain nombre d'autres services sociaux. Ainsi, à long terme, les contraintes auront un effet décroissant sur l'exhaustivité du système et finiront par disparaître.

288. Les exemples décrits ci-après illustrent comment un large éventail de facteurs, notamment les perceptions, les croyances et traditions culturelles ou les normes sociales, affectent l'exhaustivité et l'opportunité de l'enregistrement au Botswana, en Indonésie, au Kenya, en Malaisie, au Pérou, aux Philippines et au Zimbabwe. Ils illustrent également la manière dont les facteurs sociocomportementaux interagissent avec l'environnement au sens large et sont souvent influencés par celui-ci, y compris les aspects juridiques, administratifs et techniques des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité.

289. La résistance à l'enregistrement des naissances et des décès peut provenir d'inhibitions culturelles profondément ancrées, à savoir les croyances et les pratiques associées à la naissance d'un enfant ou au décès d'un membre de la famille. Toute question d'un étranger relative à ces événements est considérée comme une intrusion dans les affaires intimes de la famille et de la communauté. La mort, en particulier, étant un événement triste, crée un état d'esprit dans lequel la nécessité d'enregistrer ou de donner les détails du décès et du défunt peut difficilement apporter la consolation qu'une famille attendrait à un tel moment, surtout si elle n'est pas communiquée conformément à la culture locale.

290. Plusieurs traditions influencent directement l'enregistrement des faits d'état civil. Dans certains cas, le nom d'un enfant n'est donné qu'après une période de 7 jours, pendant laquelle la mère a interdiction de sortir de la maison, et l'enfant n'est considéré comme existant qu'après cette période de 7 jours et après la cérémonie de baptême. Aucun enregistrement de l'enfant n'a donc lieu avant cette date.

291. Au Burkina Faso, on ne parle pas des défunts et leur nom n'est pas mentionné. L'enterrement se fait généralement quelques heures après le décès. Souvent, les personnes sont enterrées dans leur jardin ou près de la maison. Dans certaines régions, l'enterrement de personnes sur une parcelle de terre donne à ses successeurs le droit d'utiliser cette terre.

292. Lors de l'examen de l'utilisation des registres de la population à des fins de statistiques de l'état civil, les *Principes et recommandations*⁴⁸ indiquent que le fait de collecter sur les individus, dans un système unique, un nombre considérable d'informations, y compris des données médicales sensibles sur les morts fœtales et les causes des décès, fait craindre de voir divulguer aussi bien qu'acquérir un trop grand nombre de connaissances sur la vie des individus. Dans les cas où les préoccupations relatives à l'intrusion dans la vie privée des personnes et aux risques de confidentialité peuvent se répandre dans le public, il convient de prendre des mesures pour démontrer les avantages du système. En outre, le programme de création de la demande peut également soutenir les efforts de sensibilisation pour que les pays mettent en place tous les règlements, systèmes et pratiques nécessaires pour prévenir toute utilisation abusive de cette importante source statistique et s'assurer que les autorités font preuve à tous moments de transparence dans l'utilisation du registre de population.

293. D'autres exemples de facteurs déterminants d'un faible taux d'enregistrement concernent les caractéristiques et les performances du service, par exemple la complexité des procédures, la non-application de la gratuité de l'enregistrement des faits d'état civil par les agents locaux, les pratiques discriminatoires ou d'autres aspects liés aux compé-

⁴⁸ *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision* (2015).

tences de communication interpersonnelle des acteurs du système. Par exemple, la discrimination à l'encontre d'une mère célibataire d'un enfant né hors mariage peut empêcher l'enregistrement de la naissance. Le programme de communication pour le développement peut servir à renforcer la capacité de communication interpersonnelle des officiers d'état civil locaux et d'autres acteurs chargés de faire la déclaration ou l'enregistrement des faits d'état civil, et à mettre en place des mécanismes de feed-back des utilisateurs et de responsabilité sociale pour que les individus et les communautés aient une plus grande capacité à influencer la prestation des services.

D. Analyse du programme

294. Cette étape de l'élaboration de la stratégie doit analyser tout programme de communication EEC/SEC/GI existant déjà réalisé et/ou les interventions conçues pour répondre au(x) point(s) décrit(s) dans l'énoncé du problème. L'analyse du programme commence par un inventaire des programmes passés et actuels visant à accroître la demande d'enregistrement des faits d'état civil, ainsi que des changements apportés à la prestation de services ou au cadre politique qui ont pu être mis en œuvre pour remédier aux goulets d'étranglement de la demande (par ex., révision des procédures de déclaration pour les rendre plus conviviales). Toute la documentation disponible sera compilée et utilisée pour déterminer leur impact et pour identifier les bonnes pratiques et les leçons tirées. Il convient de déterminer dans quelle mesure le programme aborde les facteurs sociaux et comportementaux décrits et couvre les populations et les lieux géographiques prioritaires identifiés dans l'analyse des problèmes ci-dessus.

295. La structure et la capacité de communication pour le développement des systèmes sont également analysées : existe-t-il un bureau ED/COM au sein des agences responsables de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité ? Quel est le degré de dévouement du personnel à la communication aux différents niveaux des systèmes ? Les plans et programmes existants intègrent-ils la communication ? Les budgets prévoient-ils un budget pour le volet « création de la demande » ? Quels sont les mécanismes de suivi et d'évaluation des données disponibles ?

296. La contribution réelle des différents partenaires et alliés est également décrite, notamment les agences gouvernementales, les donateurs, les organisations de la société civile et les ONG internationales, les organisations confessionnelles, les organisations multilatérales, les médias et le secteur privé, qui sont des participants importants du programme aux niveaux national, infranational et local. Il peut s'agir d'un inventaire des programmes connexes et des agences qui en sont responsables, par exemple, les programmes d'éducation parentale ou d'éducation juridique publique pouvant inclure des éléments de promotion de l'enregistrement des faits d'état civil. Tous les supports de communication produits jusqu'alors devraient également être compilés, ainsi qu'une discussion sur la manière dont ils ont été utilisés et sur leur efficacité.

297. Un inventaire des politiques existantes est nécessaire pour identifier les paramètres du programme de création de la demande. Cela concerne à la fois les politiques d'EEC/SEC/GI globales, ainsi que toute politique nationale existante liée à la communication pour le développement. Toute politique concernant l'EEC/SEC/GI qui nécessite des changements devrait déjà avoir été identifiée par le programme d'amélioration global, qui doit être pris en compte par la composante de communication pour le développement.

298. Lors de la discussion sur ce qui a été fait jusqu'alors, les changements pertinents envisagés par le programme d'amélioration de l'EEC/SEC/GI devraient être pris en compte. Les mesures politiques, juridiques, administratives et techniques peuvent affecter la demande et fournir des opportunités pour la mise en œuvre du programme de communication pour le développement.

299. À ce stade, une bonne évaluation de la qualité de la communication serait extrêmement utile pour les pays où un programme de communication existe déjà. Une telle évaluation per-

mettrait d'éclairer le volet « renforcement des capacités » de la stratégie et du plan. Elle serait axée sur un ensemble de sujets, ou sur une sélection de ceux-ci en fonction des besoins du programme, notamment la planification et la conception fondées sur la théorie, la collecte et l'utilisation de données, la négociation et les partenariats stratégiques, l'élaboration de stratégies, la mise en œuvre de stratégies de communication, le renforcement des compétences du personnel, la structure de mise en œuvre, la supervision de la qualité de la prestation de services, la recherche, les cadres et mécanismes de suivi et d'évaluation, l'utilisation de la recherche pour évaluer l'impact, et l'utilisation et la communication des résultats. Les outils d'évaluation de la qualité disponibles, notamment dans le domaine de la santé publique, peuvent être adaptés et/ou appliqués aux programmes de communication pour le développement⁴⁹.

300. Comme mentionné au chapitre I, l'analyse du programme est l'une des étapes qui pourraient être facilement abordées dans le cadre de l'élaboration du concept de programme de communication pour le développement qui sera présenté pour approbation et engagement de fonds par le gouvernement.

E. Identification des participants et de leur comportement

301. Après l'analyse du programme, il est nécessaire d'analyser les participants et leur comportement. Alors que l'analyse de leur comportement est abordée ci-dessous, l'identification des groupes de participants détermine les personnes à impliquer dans les activités du programme afin d'atteindre les objectifs de communication, en fonction de leurs caractéristiques, de leur influence actuelle sur le(s) problème(s) identifié(s) et/ou du rôle qu'elles sont censées jouer, et des ressources auxquelles chacune d'elles peut accéder pour augmenter et maintenir l'augmentation des taux d'enregistrement des faits d'état civil.

302. Dans la communication pour le développement, le concept de groupe cible, de public ou d'acteur est remplacé par le concept de participants. Ainsi, le principe fondamental de la communication pour le développement est la pleine participation de tous les groupes cibles identifiés lors de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des stratégies et programmes. Compte tenu de cela et du rôle central du dialogue et de la participation dans la communication pour le développement, le jargon traditionnel des « groupes cibles » est ici remplacé par celui des « groupes de participants ».

303. L'identification des groupes de participants est un élément essentiel de la communication pour le développement, car les stratégies, canaux, activités et contenus de communication spécifiques dépendront de leurs caractéristiques et de leurs rôles, de leurs connaissances, attitudes et pratiques, et de leur niveau de résistance au changement.

304. Ces groupes sont à la fois des publics cibles et des participants au programme de communication pour le développement. Par exemple, les chefs religieux locaux peuvent être invités à participer à un atelier pour discuter de l'importance et des avantages des systèmes d'EEC/SEC/GI, de la cohérence de l'enregistrement des faits d'état civil avec les normes religieuses et de la manière dont ils peuvent soutenir la promotion des services d'enregistrement des faits d'état civil. L'objectif est de les impliquer dans les activités de promotion, et ils peuvent décider d'inclure le sujet dans les prières hebdomadaires, devenant ainsi des participants actifs au programme. Par conséquent, on ne s'attend pas à ce que ces groupes soient de simples destinataires d'informations, mais qu'ils prennent des mesures concrètes pour atteindre des objectifs comportementaux.

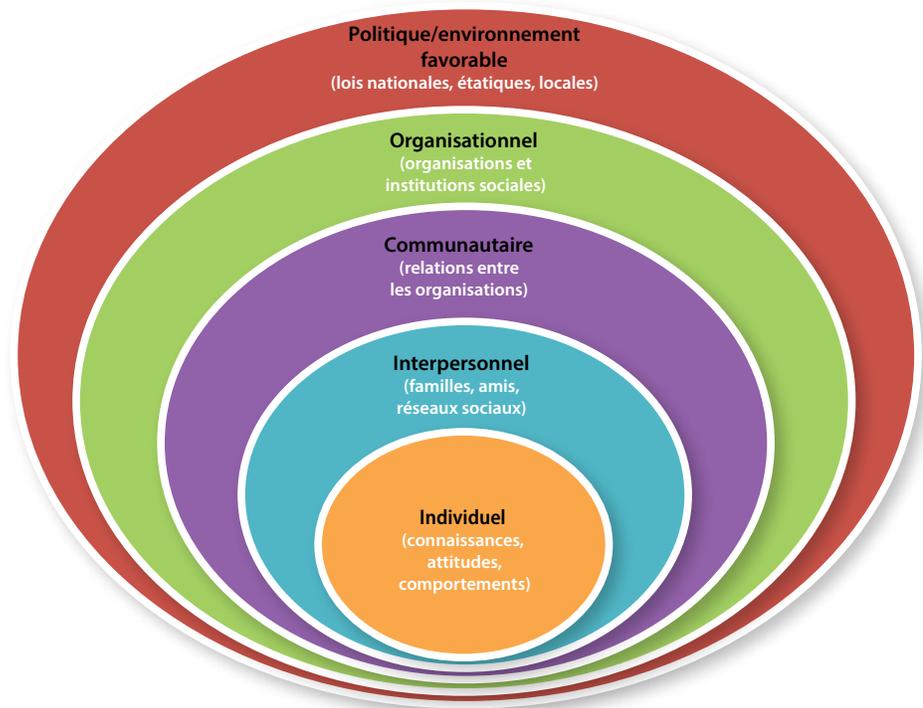
1. Identification des participants (modèle socioécologique)

305. Comme présenté dans l'introduction du présent *Manuel*, la communication pour le développement fonde ses approches sur le modèle socioécologique⁵⁰, qui représente un cadre théorique permettant de comprendre les niveaux d'influence sur un certain comportement. Ce modèle se compose de cinq niveaux hiérarchiques : individuel, interpersonnel, communautaire, organisationnel et politique/environnement favorable (figure 7). Le tableau 4 fournit une brève description de chacun des niveaux du modèle.

⁴⁹ Une ressource utile est l'outil d'évaluation de la qualité de la communication sur le changement social et comportemental inclus dans le C-Change SBCC Toolkit, FHI 360 (2012). Il comprend trois versions : une pour les organisations, une pour une utilisation avec les donateurs et les réseaux, et une pour les particuliers. Disponible à l'adresse <https://c-changeprogram.org/resources/sbcc-capacity-assessment-tool>.

⁵⁰ Centers for Disease Control and Prevention, *The Social Ecological Model: A Framework for Prevention*, disponible à l'adresse www.cdc.gov/violenceprevention/about/social-ecologicalmodel.html; et *Global Communication Strategy Development Guide for Maternal, Newborn, and Child Health Programs*, UNICEF (2015).

Figure 7
Modèle socioécologique



⁵¹ Voir *Global Communication Strategy Development Guide for Maternal, Newborn, and Child Health Programs*, UNICEF (2015).

Tableau 4
Description des niveaux du modèle socioécologique⁵¹

Niveau du modèle socioécologique	Description
Communautaire (micro)	
Individuel (primaire)	Caractéristiques d'un individu qui influencent le changement comportemental, y compris les connaissances, les attitudes, le comportement, l'auto-efficacité, l'historique du développement, le sexe, l'âge, l'identité religieuse, l'identité raciale/ethnique/de caste, l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique, les ressources financières, les valeurs, les objectifs, les attentes, l'alphabétisation, la stigmatisation et autres.
Interpersonnel (secondaire)	Réseaux sociaux formels (et informels) et systèmes de soutien social pouvant influencer les comportements individuels, y compris la famille, les amis, les pairs, les collègues de travail, les réseaux religieux, les coutumes ou les traditions.
Communauté (tertiaire)	Relations entre les organisations, les institutions et les réseaux d'information dans des limites définies, y compris l'environnement bâti (par ex., les parcs), les associations de village, les dirigeants communautaires, les entreprises et les transports.
Organisationnel (méso)	Organisations ou institutions sociales ayant des règles et règlements pour les opérations qui affectent, par exemple, la manière dont ou la qualité avec laquelle des services d'enregistrement des faits d'état civil sont fournis à un individu ou à un groupe.
Politique/environnement favorable (macro)	Lois et politiques locales, étatiques, nationales et mondiales, y compris les politiques concernant l'allocation de ressources et l'accès aux services, les politiques restrictives (par ex., frais ou taxes élevés pour les services), ou l'absence de politiques.

306. Sur la base du modèle socioécologique, les participants seront identifiés pour chaque niveau décrit ci-dessus. Les objectifs généraux du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, en particulier ceux adoptés par le programme de communication pour le développement comme base de sa stratégie de communication, et les informations tirées de l'analyse de la situation devraient servir de fondement pour déterminer les participants dans le plan de communication pour le développement. Comme indiqué plus haut, l'analyse de la situation se concentre sur la composante comportementale, c'est-à-dire sur ce que les individus font ou ne font pas (comportements) et sur la manière dont cela contribue à la faible couverture de l'enregistrement des faits d'état civil. Il s'agit maintenant d'identifier avec précision les personnes qui adoptent de tels comportements. Dans les étapes suivantes, les données permettront de déterminer dans quelle mesure la majorité de chaque groupe est prête à changer de comportement.

307. Parfois, les stratégies de communication ciblent surtout les participants primaires. Il s'agit par exemple, dans le cas de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, des personnes qui doivent déclarer des faits d'état civil pour leur enregistrement. Toutefois, une stratégie de communication pour le développement nécessitera généralement des interventions spécifiquement conçues pour les participants à d'autres niveaux afin de créer un environnement favorable à une forte demande d'enregistrement à l'état civil.

308. Il y aura plusieurs groupes de participants selon le(s) niveau(x) du modèle socioécologique qui seront abordés. Des outils de collecte de données distincts devraient être développés pour chacun d'entre eux. Le présent *Manuel* part de l'hypothèse que les déterminants d'un enregistrement efficace existent à tous les niveaux du modèle socioécologique.

309. Suivant le modèle socioécologique, les *Principes et recommandations* font référence aux différents groupes de personnes impliquées d'une manière ou d'une autre dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, dont la compréhension et la coopération devraient être assurées via la communication. Ces groupes comprennent le grand public, les représentants des institutions, des professions et des agences, les hauts fonctionnaires et le personnel travaillant directement dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil ou de statistiques de l'état civil. Ils sont présentés dans la section suivante afin de permettre une analyse et une planification précises.

310. Afin de faciliter l'identification et la visualisation des groupes de participants et de leurs interrelations dans une perspective socioécologique, il est courant de placer les groupes dans cinq cercles concentriques, en mettant les participants primaires au centre et les autres participants dans les cercles suivants (voir la figure 7).

311. Les participants primaires sont les personnes dont le comportement est le principal indicateur de réussite du programme. Ils ne coïncident pas nécessairement avec les bénéficiaires de l'intervention. Par exemple, dans l'enregistrement des naissances, le bénéficiaire est le nouveau-né, mais ce sont les mères/parents dont l'attitude et l'action sont essentielles pour atteindre une couverture élevée d'enregistrement des naissances.

312. Les participants secondaires sont les personnes qui ont un contact avec les participants primaires et dont les actions influencent fortement leur comportement. Ils partagent le même environnement culturel et social que les participants primaires et peuvent également être directement touchés par le(s) problème(s). Cette catégorie comprend généralement les grands-parents et autres parents, amis ou voisins.

313. Les participants tertiaires sont les membres de la communauté qui permettent certaines activités et contrôlent les ressources, l'accès aux services, la demande et la qualité de ces derniers : officiers d'état civil locaux, agents de santé communautaires, chefs religieux locaux et organisations confessionnelles, médias locaux, comités de gestion de la santé, enseignants, etc.

314. Les participants du niveau méso (niveau organisationnel) représentent les personnes qui seront directement impliquées dans la mise en œuvre du programme, soit les organisations responsables de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, d'autres groupes professionnels qui peuvent contribuer à l'obtention de résultats, les ONG et les médias au niveau régional, les organes exécutifs de diverses autorités étatiques.

315. Les participants du niveau macro (politique et environnement favorable) sont les personnes dont les actions influencent indirectement les comportements des participants des autres cercles par leur pouvoir de prendre des décisions et de contrôler l'environnement politique, social, culturel et économique ainsi que les canaux de communication au sens large. Ils sont essentiels pour définir la politique et le cadre juridique des systèmes d'EEC/SEC/GI, pour financer et institutionnaliser le programme de communication pour le développement et pour mettre en œuvre d'autres composantes de l'amélioration de l'EEC/SEC/GI. Cette catégorie peut inclure les décideurs politiques et les législateurs, les chefs religieux nationaux, les associations professionnelles, les dirigeants d'ONG et d'organisations de la société civile et les médias nationaux.

316. Comme l'identification des groupes de participants concerne principalement des personnes, on peut trouver des représentants des mêmes institutions dans les groupes micro et méso. Par exemple, une sage-femme travaillant dans un établissement de santé publique serait une participante de niveau tertiaire, tandis que le Ministre de la santé et les hauts fonctionnaires du Ministère de la santé seraient des participants de niveau macro.

317. Il n'est pas rare de rencontrer des difficultés pour placer les acteurs au bon niveau. Lors de l'analyse participative et de la planification de l'implication des parties prenantes, en particulier, on passe beaucoup de temps à déterminer si un groupe de participants donné doit être classé comme relevant du niveau primaire, secondaire, tertiaire, méso ou macro. L'important est de saisir avec précision tous les acteurs concernés en termes de personnes (et non d'institutions), de relations entre les groupes, et de les relier aux bonnes stratégies dans la phase suivante. L'identification des groupes de participants doit être spécifique dans la mesure du possible, en évitant les termes génériques tels que « parties prenantes » ou « membres de la communauté ». Plus l'exercice de planification se déroule au niveau local/micro, plus l'identification des groupes de participants peut et devrait être spécifique.

318. L'identification des groupes de participants doit tenir compte des questions d'équité et de genre. À cette fin, les groupes mal desservis et les plus démunis peuvent nécessiter une analyse distincte, ou au moins la prise en compte de groupes de participants qui peuvent leur être exclusifs. Par exemple, la communication avec un groupe religieux minoritaire comptera très probablement sur ses dirigeants locaux et nationaux, alors que les facteurs religieux n'auront peut-être pas d'influence significative pour le reste de la population. Un programme d'autonomisation sexospécifique peut également constituer un excellent moyen de fournir aux femmes des informations et conseils sur l'enregistrement des mariages et des divorces.

319. Une fois que tous les groupes de participants possibles ont été identifiés sur la base de l'analyse des problèmes, le sous-comité de la communication pour le développement et le bureau de la communication pour le développement doivent les classer par ordre de priorité en fonction du plan d'action national global pour l'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, qui aura déterminé les domaines problématiques, les buts et objectifs, et les stratégies pour atteindre les résultats souhaités. L'accent devrait être mis sur les participants des niveaux tertiaire, méso et macro qui ont le plus d'influence sur les participants primaires, qui sont plus accessibles au programme, qui répondraient bien au développement des capacités et/ou qui sont déjà engagés dans des activités similaires.

320. Une liste exhaustive des groupes de participants et des membres individuels ainsi que des dirigeants/chefs, y compris les coordonnées des personnes à contacter, devrait

être élaborée à un stade ultérieur, avant la mise en œuvre. En fait, certains d'entre eux auront été identifiés lors de la création du sous-comité de la communication pour le développement. Après l'identification des groupes de participants, le programme de communication pour le développement bénéficierait d'une mise à jour de la composition du sous-comité, si nécessaire.

321. Les catégories de groupes cibles qui doivent être approchés pour leur coopération et leur assistance sont décrites ci-dessous. Il est important d'adapter les activités de communication pour le développement à chaque groupe. L'identification de ces groupes est la première étape de la conception de programmes de communication pour le développement efficaces. Les plus grands groupes sont les suivants :

- a) La population générale;
- b) Le personnel d'enregistrement des faits d'état civil;
- c) Le personnel des statistiques de l'état civil;
- d) Le personnel de gestion de l'identité;
- e) Les sociétés médicales/praticiens;
- f) Les hôpitaux, dispensaires, hôpitaux de municipalité, postes de santé ruraux, unités sanitaires mobiles, agents de santé publique, maisons de soins et foyers pour personnes âgées;
- g) Les médecins légistes (ou leurs équivalents);
- h) Les sages-femmes, accoucheuses;
- i) Les entrepreneurs de pompes funèbres (ou leurs équivalents);
- j) Les autorités/groupes religieux/chefs spirituels;
- k) Les personnes responsables des mariages religieux/traditionnels coutumiers;
- l) Les officiers d'état civil responsables des mariages civils;
- m) Les tribunaux, les barreaux et les responsables de l'enseignement juridique;
- n) Les organisations concernées par les programmes et campagnes d'éducation/promotion de la santé pertinents;
- o) Les organisations concernées par les droits de l'homme;
- p) Les institutions et groupes éducatifs appropriés;
- q) Les faiseurs d'opinion publique, les chefs régionaux et communautaires, les chefs tribaux et les anciens des villages;
- r) Les groupes et associations de femmes;
- s) Le gouvernement (chefs d'État, ministres et vice-ministres concernés, fonctionnaires des administrations régionales et locales, etc.);
- t) Les principaux utilisateurs des informations et des données de l'état civil et des statistiques d'état civil (y compris les planificateurs, les décideurs politiques et les chercheurs).

322. Il s'agit des catégories de groupes de participants, mais pas des participants (personnes) proprement dits. Une même catégorie peut comprendre plusieurs personnes de niveaux identiques ou différents. Par exemple, les autorités/groupes religieux/chefs spirituels intègrent les chefs religieux locaux (participants tertiaires) et les chefs nationaux du même groupe religieux (participants au niveau macro). En termes généraux, les divers groupes de participants au sein d'une même catégorie doivent être analysés séparément car ils peuvent être confrontés à des défis différents, être amenés à jouer des rôles différents et donc à participer à des types d'activités différents et à recevoir des informations adaptées. La formation de groupes à des fins de planification ne serait possible que si l'analyse de leurs comportements aboutit à des similitudes significatives.

323. Étant donné que les catégories énumérées ci-dessus joueront toutes un rôle important dans la mise en œuvre réussie de systèmes d'EEC/SEC/GI améliorés, il est très important que le bureau de la communication pour le développement identifie les dirigeants de

ces groupes et leurs membres influents afin que les activités de communication puissent leur être adressées pour obtenir leur étroite coopération et participation à la planification et à la mise en œuvre du programme global.

324. Le répertoire des participants potentiels sera créé, comme recommandé ci-dessus, et certaines des personnes figurant dans le répertoire auront des responsabilités au niveau national; d'autres seront impliquées au niveau régional, ou au niveau de la province/État/comté; tandis que les intérêts des autres se situeront au niveau de la communauté locale. Si un système d'enregistrement décentralisé est utilisé, les listes du répertoire doivent refléter la structure organisationnelle réelle de l'enregistrement d'une manière qui non seulement facilitera le contact avec des groupes professionnels ou d'intérêt spécifiques, mais qui permettra également de les contacter par zones géographiques. En fait, il est fondamental que la communication avec les groupes de participants se fasse horizontalement au niveau géographique/administratif correspondant par le biais des dirigeants de la communication pour le développement, qui devraient disposer des listes pertinentes et peuvent certainement contribuer à les élaborer pour leur propre usage. En outre, dans de nombreux cas, la communication verticale du niveau central/national vers les niveaux décentralisés peut être mieux menée conjointement avec les responsables nationaux/chefs des groupes correspondants, et ceux-ci peuvent choisir de soumettre des produits de communication par l'intermédiaire de leurs propres structures. C'est pourquoi, afin d'optimiser l'utilisation des ressources, la nécessité d'élaborer un répertoire centralisé pour chaque groupe devrait être discutée avant le début des opérations.

325. Le répertoire doit comprendre le nom, la fonction ou le titre, l'adresse postale, l'adresse électronique et le numéro de téléphone (ainsi que le numéro de fax ou de télex) de chaque dirigeant ou membre influent classé dans chacun des groupes cibles. La mise à jour doit être un processus continu.

326. Certaines personnes figurant dans le répertoire seront listées dans deux catégories (ou plus). Par exemple, un médecin peut être membre d'une société médicale (catégorie 3) et peut également faire partie du personnel d'un hôpital (catégorie 4) ainsi que d'une organisation de défense des droits de l'homme (catégorie 13). Des dispositions doivent être prises pour établir des références croisées entre ces listes multiples.

327. Pour le groupe de la population générale (catégorie 1), il sera pratique et utile de dresser une liste (par leur situation géographique et leurs établissements ruraux) des groupes mal desservis et les plus démunis, comme les personnes analphabètes, les nomades ou les autochtones, dont les événements ne sont pas nécessairement enregistrés. Ces groupes de population particuliers devraient être impliqués dans de nombreux aspects de l'amélioration de l'enregistrement des EEC/SEC/GI et ciblés par le programme de communication pour le développement. L'une des tâches les plus importantes du programme consisterait à les faire participer à l'enregistrement des faits d'état civil.

a) Participants au niveau micro (communauté)

Participants primaires

328. Les participants primaires sont essentiellement ceux qui doivent demander l'enregistrement de leurs faits d'état civil (parents ou pères de l'enfant pour l'enregistrement d'une naissance, proches parents du défunt pour l'enregistrement d'un décès, etc. selon le champ d'application du programme). En fait, toute la population générale est concernée, puisque tous les individus sont potentiellement touchés par l'ensemble des faits d'état civil qui devraient être enregistrés et par la nécessité de disposer de documents d'identité juridique. Toutefois, lors de la définition des interventions proprement dites, il convient d'identifier le groupe précis de personnes. Les particuliers ont un rôle important à jouer en fournissant des informations pour les formulaires de notification ou en déclarant directement les faits d'état civil. En outre, leur demande active d'enregistrement des faits d'état civil, en tant que personnes directement concernées par les avantages de l'enregistrement, devrait servir à responsabiliser

les prestataires pour la fourniture de services d'enregistrement de qualité, devenant ainsi un important facteur de changement dans l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité. C'est pourquoi on attend de la population générale qu'elle comprenne la valeur de ces systèmes et exige l'enregistrement des faits d'état civil comme un droit et une responsabilité.

329. Le grand public doit au moins être informé de manière continue et à long terme de l'obligation d'enregistrement, de ses exigences et de ses avantages. Néanmoins, des objectifs et résultats supplémentaires peuvent être définis sur la base de l'analyse, comme l'amélioration des attitudes, des croyances ou de l'auto-efficacité de groupes spécifiques.

330. Il n'est pas nécessaire de dresser une liste de la population générale du pays à partir d'un recensement ou de listes électorales aux fins du programme. En matière d'information, la meilleure stratégie consiste à atteindre la population générale par le biais des médias et d'autres techniques de communication, avec des spots/articles informatifs sur ce qu'est l'enregistrement, ses avantages et la manière d'y procéder afin de sensibiliser le grand public. Une image de marque forte autour de l'idée que l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité sont un service public et un outil essentiel pour la réalisation des droits de l'homme et l'amélioration de la gouvernance peut être une bonne option pour la communication avec la population générale. Il convient ensuite d'accorder une attention appropriée aux groupes spécifiques dont le comportement doit être modifié, en mettant particulièrement l'accent sur la communication interpersonnelle, la mobilisation de la communauté et le renforcement des capacités.

331. Les *Principes et recommandations* présentent l'informateur ou la source d'information approprié pour l'enregistrement des faits d'état civil et les remplaçants suggérés, par ordre de préférence prioritaire pour les différents types d'événements, en considérant différents scénarios. La liste des informateurs appropriés pour les faits d'état civil prioritaires fournit une base pour la segmentation de la population générale en groupes de participants concrets⁵².

⁵² *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision (2015).*

332. Naissance vivante et mort fœtale : le chef de l'institution (ou la personne désignée) si l'événement s'est produit dans une institution, ou la mère, le père, la personne qui a assisté à l'accouchement, le plus proche parent de la mère, ou toute autre personne adulte ayant connaissance des faits.

333. Décès infantile : le chef de l'institution (ou la personne désignée) si l'événement s'est produit dans une institution, ou la mère, le père, le plus proche parent de la mère, ou toute autre personne adulte ayant connaissance des faits.

334. Décès d'une personne adulte : le chef de l'institution (ou la personne désignée) si l'événement s'est produit dans une institution, ou le plus proche parent du défunt, ou toute autre personne adulte ayant connaissance des faits.

335. Mariage : la mariée et le marié.

336. Divorce : soit l'une des parties, soit la personne demandant le divorce.

337. Ensuite, les groupes de participants primaires concrets seraient les parents (naissance, mort fœtale et mort infantile), le plus proche parent du défunt (décès d'une personne adulte), la mariée et le marié (mariage), la personne demandant le divorce ou les parties au divorce.

Participants secondaires

338. Les parents les plus proches et autres personnes adultes ayant connaissance des faits seront considérés comme des participants secondaires, car ils sont également des influenceurs et des informateurs alternatifs. Les informations fournies à ce groupe doivent inclure un appel au rôle de ces informateurs alternatifs : par exemple, « si vous êtes le plus proche parent d'un nouveau-né, assurez-vous que la naissance est enregistrée ». Ce type de message fait appel à la fois à leur rôle d'informateurs potentiels et à celui d'influenceurs des parents.

339. D'autres groupes de participants parmi les parents les plus proches devront peut-être être identifiés en fonction de la dynamique sociale et des normes culturelles spécifiques au contexte. Par exemple, pour l'enregistrement des naissances, si les parents sont les participants primaires, les participants secondaires peuvent être la grand-mère ou d'autres femmes âgées de la famille, en fonction des normes culturelles qui peuvent définir une forte influence de certains membres de la famille dans les pratiques parentales. Un autre exemple est le cas des amis et des pairs. Pour l'enregistrement des naissances et des mariages, les couples récemment mariés ou ayant eu un enfant peuvent être une source d'information et d'opinion fiable et influente pour d'autres couples qui envisagent de se marier ou d'être parents. En tant qu'utilisateurs satisfaits, les couples de jeunes mariés qui ont fait enregistrer leur mariage sont bien placés pour plaider en faveur de l'enregistrement, fournir des conseils à leurs réseaux sociaux, contribuer à renforcer l'efficacité personnelle en guidant les autres dans la procédure ou en dissipant les rumeurs négatives sur l'enregistrement des faits d'état civil. On ne saurait trop insister sur l'importance de ce type de groupes de participants, car les données issues des interventions de communication pour le changement comportemental et social dans le domaine de la santé publique démontrent fréquemment que le bouche-à-oreille est l'un des canaux de communication les plus importants et que les proches, les amis et les pairs sont des sources d'information très pertinentes.

b) Participants classés aux niveaux tertiaire, méso et macro

Personnel d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

340. Il est de la plus haute importance que tous les niveaux du personnel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité soient pleinement impliqués dans tous les aspects du programme d'amélioration et des activités de communication pour le développement. Les officiers d'état civil locaux, et éventuellement d'autres membres du personnel des unités d'enregistrement locales, seraient les participants tertiaires concrets de cette catégorie. Le personnel des systèmes d'enregistrement et des statistiques de l'état civil à d'autres niveaux serait inclus en tant que participants de niveau méso ou macro. Étant donné que l'enregistrement des naissances représente une entrée dans les systèmes de gestion de l'identité et que l'enregistrement des décès représente une sortie de ces systèmes, le personnel de l'agence qui gère les titres d'identité doit être pleinement intégré dans la stratégie de communication.

341. Les officiers d'état civil locaux ne sont pas seulement responsables de la prestation directe des services d'enregistrement des faits d'état civil. Selon les *Principes et recommandations*⁵³, les officiers de l'état civil locaux ont pour mission d'adopter les mesures nécessaires pour permettre au public d'être informé de la nécessité, des procédures et des exigences de l'enregistrement, ainsi que de la valeur des statistiques de l'état civil. On attend également d'eux qu'ils entretiennent une relation constante et continue avec la communauté.

342. Lors de l'élaboration de la stratégie du programme global d'amélioration de l'enregistrement et de la stratégie de communication pour le développement, il convient d'envisager de récompenser les officiers d'état civil locaux pour la rapidité et l'exhaustivité de l'enregistrement dans leur région par une reconnaissance publique de leur bon travail.

343. Si le pays dispose d'un système d'enregistrement centralisé, le bureau du directeur général de l'état civil (ou équivalent) devrait être en mesure de fournir une liste complète des officiers d'état civil locaux. Une liste du personnel chargé de l'enregistrement des faits d'état civil convient également. Lors de l'établissement des listes du personnel local de l'état civil, il faut se rappeler que dans de nombreux cas, le directeur général de l'état civil d'un pays n'a pas de responsabilité directe à l'égard des personnes qui procèdent effectivement aux enregistrements. Dans de nombreux cas, les municipalités sont responsables de nommer et de payer les officiers d'état civil locaux.

⁵³ Ibid.

Sociétés médicales/praticiens

344. La coopération de la profession médicale est plus essentielle que celle de tout autre groupe professionnel pour la mise en œuvre d'un programme d'amélioration de l'enregistrement et d'un plan de création de la demande réussis. Les médecins sont donc des participants tertiaires, tandis que les représentants des sociétés médicales au niveau national seraient inclus en tant que participants au niveau macro.

345. Les médecins doivent fournir des informations médicales sur les naissances et les morts fœtales et autres décès. Les médecins qui ont assisté en dernier lieu une personne décédée doivent fournir et certifier des informations détaillées sur la cause spécifique du décès.

346. Les médecins sont des leaders d'opinion respectés. Ils ont le pouvoir d'influencer l'attitude et le comportement d'autres personnes, et doivent donc être activement encouragés à participer pleinement.

347. Les hôpitaux, dispensaires, hôpitaux municipaux, postes de santé ruraux, unités sanitaires mobiles, agents de santé publique, maisons de soins et foyers pour personnes âgées font partie des participants de niveau méso. Les établissements et le personnel de santé sont les plus proches des populations de leur région, et à moins qu'ils ne surviennent dans des zones rurales très éloignées, la plupart des naissances et de nombreux décès y ont lieu. Ils mettent souvent en œuvre des activités d'éducation à la santé, généralement par le biais de la sensibilisation des communautés, dans le cadre desquelles la demande et l'utilisation de l'enregistrement à l'état civil peuvent être intégrées le cas échéant. Les centres de soins prénataux sont les mieux placés pour informer les futures mères des conditions d'enregistrement des naissances et pour leur expliquer comment et quand les enregistrer.

348. Étant donné que la vaccination des enfants est désormais universelle, le personnel des établissements de soins postnataux devrait exiger des certificats de naissance, et si la naissance de l'enfant amené n'a pas encore été enregistrée, le(s) parent(s) doit (doivent) être dirigé(s) vers l'unité d'enregistrement la plus proche. Dans de nombreux cas, il pourrait être possible de nommer un officier d'état civil adjoint dans un tel établissement, qui pourrait effectuer l'ensemble du processus d'enregistrement des naissances sur place.

349. Dans quelques juridictions, un formulaire d'enregistrement de décès est utilisé pour recueillir des informations à des fins statistiques et juridiques et doit contenir un certificat médical attestant de la cause du décès conformément aux spécifications de la Classification statistique internationale des maladies, traumatismes et causes de décès.

350. Dans d'autres juridictions, la certification de la cause du décès ne peut être indiquée que sur le formulaire statistique. Cette dernière pratique est courante dans les pays qui utilisent des livres pour enregistrer les faits d'état civil afin de se conformer aux exigences légales, et qui remplissent en outre un formulaire distinct pour déclarer les décès à des fins statistiques, comme la plupart des pays d'Amérique latine.

Médecins légistes (ou leurs équivalents)

351. Les médecins légistes fournissent des services essentiels pour déterminer la cause de décès d'une personne inconnue dans leur juridiction. Par conséquent, ils doivent connaître la nécessité d'enregistrer les décès et d'en certifier la cause, et être formés à cet effet.

Sages-femmes, accoucheuses, chefs de village, etc.

352. Les sages-femmes et les accoucheuses, ainsi que les responsables qui peuvent être chargés de l'enregistrement des naissances dans leurs villages, doivent être pleinement impliqués dans les activités de communication pour le développement. Il est important qu'ils aient une bonne connaissance des raisons de l'enregistrement de la naissance d'un enfant et du moment, du lieu et de la manière dont cela peut être fait. Ils devraient également avoir les compétences nécessaires pour transmettre correctement ces informations aux futures et nouvelles mères ainsi qu'aux nouveaux pères qui s'engagent finalement dans des

activités de conseil ou d'éducation à la santé, et pour engager avec eux un dialogue orienté vers la résolution des problèmes si des éléments dissuasifs particuliers les empêchent de prendre les mesures appropriées pour l'enregistrement des naissances. Si leurs rôles et responsabilités comprennent des sessions de groupe d'éducation à la santé (comme des cours pour les nouvelles mères/nouveaux parents ou les futures mères/parents), les techniques d'animation de groupe/dialogue devraient également faire partie des activités de renforcement des capacités.

353. Les accoucheuses sont considérées dans les *Principes et recommandations* comme des informateurs/sources d'information alternatifs pour les naissances et les morts fœtales. C'est la raison pour laquelle leur rôle supplémentaire en tant que participants tertiaires (déclaration du fait d'état civil) doit également être pris en compte à des fins d'analyse et de planification.

354. Pour dresser cette liste, il faut déterminer si la profession de sage-femme est reconnue dans le pays. Si tel est le cas, il existe probablement une liste des personnes qualifiées ou une association professionnelle disposant d'une liste de membres, ou les personnes sont peut-être organisées au niveau d'une région, d'une province, de l'État ou d'un comté et doivent être contactées en conséquence. Sinon, il sera nécessaire d'obtenir localement des listes de sages-femmes et d'accoucheuses dans chaque communauté.

355. Pour les chefs de village, l'administration régionale, provinciale, d'État ou de comté devrait être en mesure de fournir une liste ou pourrait être invitée à obtenir les noms des chefs de communauté, ou des chefs tribaux pourraient fournir de telles informations. Cela dépend de la situation de chaque pays et de son degré de centralisation ou de décentralisation.

Entrepreneurs de pompes funèbres (ou leurs équivalents)

356. Dans certains pays, les entrepreneurs de pompes funèbres (ou leurs équivalents) sont chargés de remplir le formulaire d'enregistrement de décès, qui est généralement requis avant la délivrance d'un permis d'inhumer ou d'incinérer. Ils doivent enregistrer avec précision des informations telles que le nom de la personne décédée, son adresse, son sexe, ses date et lieu de naissance et de décès, sa profession, le nom de ses parents, son état civil, le nom de son conjoint (le cas échéant), etc. et remettre le formulaire rempli à la direction générale de l'état civil ou aux fonctionnaires compétents. C'est une pratique courante au Canada, aux États-Unis d'Amérique et dans certains États du Mexique.

Autorités/groupes religieux et chefs spirituels

357. Dans de nombreux pays, le mariage est célébré par une autorité religieuse conformément aux pratiques et traditions de chaque groupe. Certaines religions ont également le pouvoir d'accorder le divorce. Dans certains pays, comme l'Indonésie, la responsabilité des mariages et des divorces musulmans relève d'un Ministère des affaires religieuses. Trois autres ministères, en charge de la santé, de la justice et de l'intérieur, sont également impliqués dans l'enregistrement des faits d'état civil.

358. Les autorités ecclésiastiques ou les chefs de ces organismes religieux (participants au niveau macro) doivent être impliqués dans le projet d'amélioration global, plus particulièrement parce qu'ils dirigeront les clercs, les prêtres, les imams, etc. (participants tertiaires) qui célèbrent des mariages sur les raisons et les modalités de leur enregistrement officiel auprès du gouvernement. L'autorité religieuse peut également accorder des divorces, qui doivent être signalés aux autorités gouvernementales.

359. En plus de leurs éventuelles responsabilités spécifiques dans l'enregistrement des mariages et divorces, les clercs, prêtres, imams locaux peuvent avoir une forte influence sur le comportement des participants primaires ou même d'autres participants secondaires et ont une position privilégiée pour s'engager avec eux lorsque des faits d'état civil prioritaires se produisent : naissances, décès, mariages et divorces. Par conséquent, dans de nombreux

contextes, ils sont considérés comme des alliés clés dans les interventions de communication pour le changement comportemental et social. Leur rôle peut être encore plus important lorsque des facteurs déterminants de l'enregistrement sont de nature culturelle ou sociale. Dans ces cas, ils jouent souvent un rôle central de protecteurs.

360. Pour les listes, il convient de vérifier si les groupes religieux et les chefs de ces organisations doivent être enregistrés auprès du gouvernement pour que leurs clercs/représentants soient autorisés à célébrer le mariage. Si tel est le cas, un bureau gouvernemental serait en mesure de fournir ces informations. Si les religions sont moins structurées, d'autres moyens doivent être utilisés. Les administrations de la région/de la province/de l'État/du comté devraient pouvoir fournir des informations. Consultez les annuaires téléphoniques/répertoires de villes.

Personnes responsables des mariages religieux/traditionnels coutumiers

361. Les mariages sont généralement célébrés par des personnes qui y sont autorisées par leur groupe religieux et qui sont chargées de remplir correctement les formulaires officiels d'enregistrement des mariages et de les transmettre aux fonctionnaires compétents. Elles doivent connaître les conditions et les objectifs de l'enregistrement du mariage.

362. De plus, les représentants religieux étant impliqués dans tous les aspects de la vie familiale, y compris les naissances et les décès, ils doivent avoir une connaissance approfondie des exigences en matière d'enregistrement. En tant que dirigeants respectés de la communauté, ils ont l'influence nécessaire pour motiver les individus à prendre des mesures positives en matière d'enregistrement, de sorte que leurs services à cet égard devraient être sollicités pour aider à la mise en œuvre d'un programme de création de demande réussi. Au Botswana et en Namibie, par exemple, la loi sur le mariage a été révisée et désormais, les chefs religieux sont autorisés par le Ministère de la justice (Namibie) et le Ministère de la défense, de la justice et de la sécurité (Botswana) à enregistrer officiellement les mariages. Ils sont ensuite tenus de soumettre des données aux autorités de l'État.

363. Pour rassembler les informations nécessaires à une inscription complète dans cette catégorie du répertoire, il convient de vérifier d'abord si les groupes religieux doivent être enregistrés auprès du gouvernement. Une liste des personnes autorisées à célébrer le mariage au nom de chaque religion doit être disponible auprès de cette organisation religieuse, si les noms ne figurent pas déjà dans les dossiers d'un bureau gouvernemental. Il appartiendra au bureau de la communication pour le développement d'obtenir les listes d'autres organisations religieuses moins importantes et d'obtenir de leur part les noms de leurs clercs ou de leurs équivalents (voir la catégorie « Autorités/groupes religieux et chefs spirituels »). Il peut être nécessaire de s'adresser au niveau de la région, de la province, de l'État ou du comté pour obtenir ces informations. Dans certains cas, le rôle des officiers d'état civil locaux et de leurs adjoints au niveau local devrait être élargi afin qu'ils soient chargés de préparer les listes des personnes autorisées à célébrer des mariages dans leur localité. Cette liste sera difficile à obtenir et à tenir à jour, aussi convient-il d'allouer suffisamment de ressources en personnel pour s'occuper de cette sous-catégorie.

Officiers d'état civil responsables des mariages civils

364. Dans de nombreux pays, les mariages civils représentent une proportion croissante des mariages célébrés chaque année. Dans certains pays, le mariage civil est obligatoire et doit être déclaré au gouvernement. Il peut être suivi ou non d'une cérémonie religieuse, qui n'est consignée que dans les registres religieux.

365. En tout cas, il est important d'obtenir l'engagement des officiers d'état civil autorisés à célébrer des mariages civils afin qu'ils puissent être formés à toutes les exigences de l'enregistrement des mariages en fonction des besoins et soutenir les efforts visant à promouvoir la demande d'enregistrement des faits d'état civil.

366. Ces fonctionnaires responsables des mariages civils seraient nommés par un certain niveau de gouvernement, très probablement par le biais du Ministère de la justice/procureur général ou du Ministère de l'intérieur, de sorte qu'une liste complète devrait être disponible auprès du bureau gouvernemental national approprié. Dans de nombreux pays, les officiers d'état civil locaux sont autorisés à célébrer et à enregistrer officiellement les mariages civils.

367. Si le pays fonctionne selon un système décentralisé, par exemple avec des États ou des provinces autonomes, ces informations seront alors recueillies au niveau approprié.

Tribunaux, barreaux et responsables de l'enseignement juridique

368. Les divorces reconnus sont généralement prononcés par le biais du système judiciaire, sauf s'il existe un système similaire à celui de l'Indonésie, où les mariages et les divorces musulmans relèvent de la compétence du Ministère des affaires religieuses.

369. Les tribunaux, les fonctionnaires juridiques et les membres des barreaux peuvent être identifiés comme des groupes de participants de niveau méso. Ils devraient tous être au fait des lois du pays sur les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, et de leur importance pour le bien-être de la nation, de la communauté et de l'individu. Les responsables de l'enseignement juridique devraient être encouragés à veiller à ce qu'un cours sur l'enregistrement fasse partie du programme d'études de toutes les écoles de droit et devraient recevoir une aide pour préparer le matériel approprié à inclure dans les cours.

370. Pour préparer les listes dans le répertoire de cette catégorie, le Ministère de la justice/procureur général devrait être en mesure de fournir des listes des tribunaux et des principaux fonctionnaires. Il existe probablement un barreau national qui pourrait fournir des listes de membres de toutes les personnes autorisées à pratiquer le droit, ou peut-être y a-t-il des barreaux régionaux/provinciaux/étatiques.

371. Dans certains pays, il peut être nécessaire de réviser en profondeur le cadre juridique des systèmes d'EEC/SEC/GI. Certaines lois peuvent être si anciennes qu'elles ne répondent pas aux exigences d'une société moderne. Certaines lois sont trop générales et ne permettent donc pas d'apporter le soutien solide dont ces systèmes ont besoin. Dans certains pays, l'enregistrement reste obligatoire pour certains groupes de la population, tandis que pour d'autres, il est volontaire. La coopération de ces groupes peut être très précieuse pour le processus de rationalisation du cadre juridique. Si une nouvelle législation est nécessaire, ces groupes peuvent exercer une influence en demandant que des mesures politiques soient prises. À ces fins, les représentants au niveau national ou infranational ayant la capacité d'influencer l'élaboration des politiques et des lois seraient classés comme participants de niveau macro.

Principaux utilisateurs des informations et données de l'état civil et des statistiques de l'état civil

372. Les principaux utilisateurs des informations et données d'EEC/SEC/GI incluent les planificateurs, les décideurs, les partenaires de développement et les chercheurs. Ils ont un intérêt significatif dans tout programme d'amélioration et peuvent être très influents pour persuader le gouvernement d'engager des ressources suffisantes pour un projet à long terme et devraient être impliqués dans tous les aspects de la planification et de la mise en œuvre. Dans certains cas, ils correspondent à des groupes identifiés dans d'autres catégories, qui auront également un rôle important à jouer dans la mise en œuvre du programme de communication pour le développement et d'autres composantes du programme d'amélioration. C'est le cas par exemple des fonctionnaires du Ministère de la santé. Toutefois, il est utile de les considérer également comme des utilisateurs d'EEC/SEC, car cela ajoute un niveau important à leur analyse comportementale. L'accent est mis ici sur leur intérêt pour les données d'EEC/SEC/GI en tant que moteur de leur engagement, ainsi que sur leur rôle potentiel dans la sensibilisation et la mobilisation.

373. Le gouvernement national devrait être contrôlé en premier lieu. Le bureau des statistiques est un grand utilisateur de données. Les planificateurs gouvernementaux, en général les démographes, les personnes qui doivent établir des prévisions sur la population future et sur les besoins en matière d'établissements d'enseignement et d'enseignants, d'hôpitaux et d'autres établissements de soins de santé, doivent être inclus, ainsi que les épidémiologistes, les médecins, les infirmières et autres professionnels de la santé; les spécialistes des besoins en matière de logement; et les personnes qui participent à la prévision des besoins budgétaires et des projections en matière d'emploi ainsi que du besoin de croissance économique, y compris la production agricole/alimentaire, etc. Les bureaux des tribunaux électoraux et les bureaux des services d'identification et des registres de population sont également les principaux utilisateurs d'informations et de données d'EEC/SEC.

374. Les universités seront des utilisateurs pour des projets de recherche, y compris la recherche médicale. Dans le monde des affaires, les planificateurs doivent connaître les tendances démographiques pour anticiper les marchés. Les ONG (nationales et internationales), les organisations de la société civile et les agences internationales seront les plus intéressées par le suivi des questions de développement pour lesquelles les données EEC/SEC/GI sont essentielles. Pour les gouvernements régionaux/provinciaux/étatiques/de comté, ces informations sont également importantes à toutes fins de planification. Les statisticiens qui élaborent les tables de survie, utilisées dans de nombreuses procédures d'estimation démographique, doivent disposer de données précises et être inclus dans cette catégorie du répertoire.

Organisations concernées par les programmes et campagnes d'éducation et de promotion de la santé pertinents

375. Les organisations concernées par ces programmes comprennent des groupes de participants très importants car ils s'occupent particulièrement des nouveau-nés et des jeunes enfants et ont souvent de fortes capacités et une grande expérience s'agissant de la mise en œuvre d'interventions visant le changement comportemental et social. Dans les régions où un grand nombre ou la plupart des naissances ont lieu à domicile, la mère n'a parfois aucun contact avec le système d'enregistrement par l'intermédiaire des médecins, infirmières, hôpitaux ou cliniques locales. Le personnel opérant au niveau local, tels que les agents de santé communautaires, les vaccinateurs, les pairs-éducateurs bénévoles, peuvent être classés comme participants tertiaires, tandis que les représentants au niveau national seraient un groupe de participants du niveau macro.

376. De nombreuses organisations s'occupent de la nutrition des nourrissons, y compris de l'allaitement, et sont très bien placées pour demander si la naissance d'un enfant a été officiellement enregistrée et, dans la négative, donner des informations sur la manière dont l'enregistrement devrait être effectué et sur les avantages qu'en retirent l'enfant et sa famille.

377. D'autres organisations travaillant dans le domaine de la santé maternelle et néonatale peuvent mener des actions d'éducation à la santé pour préparer les parents à la grossesse, à l'accouchement et aux soins postnataux. Des séances de conseil et d'éducation peuvent être organisées pour des individus ou groupes, lors desquelles la promotion de l'enregistrement des naissances pourrait être intégrée de manière cohérente.

378. Il convient de vérifier d'abord s'il existe des organisations nationales s'occupant de nutrition et de vaccination; dans l'affirmative, obtenez les noms et adresses des responsables/interlocuteurs appropriés. Si ces organisations sont administrativement décentralisées, obtenez les informations requises aux niveaux appropriés. Faites tout votre possible pour recueillir au niveau local les noms des personnes et des groupes concernés par ces questions et faites-les participer pleinement.

Organisations concernées par les droits de l'homme

379. L'enregistrement officiel d'une personne dans le cadre des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil/de statistiques d'état civil d'un pays doit fournir des preuves documentaires des droits civils et humains de cette personne, car il confère une identité juridique aux nouveau-nés. Comme décrit dans l'introduction du présent *Manuel* lors de l'examen des avantages de systèmes d'EEC/SEC/GI de qualité, la réalisation individuelle des droits de l'homme dépend souvent de la disponibilité des documents délivrés par les services d'enregistrement des faits d'état civil ou par le système de gestion de l'identité. En outre, les statistiques officielles de l'état civil sont utilisées pour planifier les politiques publiques visant à respecter les droits de l'homme, ainsi que pour suivre les progrès réalisés, devenant ainsi un outil de bonne gouvernance essentiel. Par conséquent, toutes les organisations concernées par ces droits importants ont intérêt à garantir l'efficacité de ces systèmes et devraient être impliquées dans tous les programmes d'amélioration.

380. Ces organisations peuvent se concentrer sur les droits fondamentaux de groupes vulnérables particuliers tels que les femmes, les personnes handicapées, les enfants, les familles et les enfants des rues, les populations autochtones, les réfugiés et les migrants. Les organisations de défense des droits de l'enfant, par exemple, en particulier celles qui s'occupent de la protection de l'enfance, peuvent avoir tout intérêt à promouvoir l'enregistrement des naissances et des mariages dans les pays où le mariage des enfants est pratiqué. D'autres organisations peuvent dispenser une éducation juridique publique aux femmes vulnérables ou aux groupes autochtones, ou plaider pour l'enregistrement civil des réfugiés et des migrants.

381. Le gouvernement national peut disposer d'un bureau chargé des droits de l'homme, qui peut fournir des listes des différentes organisations et de leurs présidents ou autres responsables (ou meilleures personnes de contact). Sinon, consultez une personne qui a une connaissance générale des organisations de défense des droits de l'homme, ou les groupes eux-mêmes peuvent avoir des listes d'autres organisations similaires. Il peut être nécessaire de se renseigner au niveau régional/provincial/étatique.

Institutions et groupes de jeunesse éducatifs appropriés

382. Les enseignants sont des membres très respectés d'une communauté et jouent un rôle de premier plan dans l'opinion publique. Ils sont en contact étroit avec les familles en pleine croissance par l'intermédiaire de leurs jeunes élèves et peuvent donc transmettre des informations sur l'enregistrement des faits d'état civil aux parents par l'intermédiaire de leurs élèves; ils peuvent leur enseigner en classe la valeur et le but de l'enregistrement, mais aussi quand, comment et où il doit être fait. À long terme, l'inclusion de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil dans les programmes d'éducation civique contribuera certainement à faire en sorte que les générations futures soient pleinement engagées dans l'enregistrement des faits d'état civil.

383. Les éducateurs des établissements et groupes d'éducation pour adultes peuvent également être identifiés comme des groupes de participants secondaires pertinents. Les initiatives d'éducation des adultes s'adressent souvent à des groupes vulnérables, pour lesquels l'enregistrement à l'état civil peut constituer une étape essentielle dans le processus d'autonomisation juridique. En outre, les principes de l'éducation des adultes sont pleinement compatibles avec les approches de communication pour le développement. L'expertise et le savoir-faire des éducateurs pour adultes peuvent certainement changer la donne dans la mise en œuvre d'activités de changement social et comportemental. Leur participation aux activités de promotion de l'enregistrement des faits d'état civil auprès du grand public ou au renforcement des capacités d'autres groupes directement chargés de la mise en œuvre d'interventions de communication pour le développement peut avoir un impact fortement positif sur la qualité de la mise en œuvre du programme.

384. Il est donc essentiel que les institutions et les groupes éducatifs, ainsi que les enseignants, soient impliqués. Vérifiez s'il existe un ou plusieurs établissements disposant d'une école ou d'autres infrastructures pour la formation des enseignants. S'il existe, au sein du Ministère de l'éducation et/ou des établissements de formation des enseignants, un service qui élabore des programmes d'études avec des personnes expérimentées dans le développement de programmes d'études et de leçons réelles pour des étudiants de différents groupes d'âge, ce groupe doit être inscrit dans le répertoire des groupes cibles.

Faiseurs d'opinion publique, chefs régionaux et communautaires, chefs tribaux et anciens des villages

385. Bien que les médias de masse jouent un rôle important dans le programme de communication pour le développement, en particulier pour informer les individus sur l'enregistrement et les motiver à prendre des mesures positives, l'une des méthodes les plus efficaces pour la communication sur le changement comportemental et social est la communication interpersonnelle avec des leaders respectés au sein de leur communauté. Outre l'élaboration de contenus communicationnels appropriés et la définition des canaux de communication les plus efficaces, la participation de sources d'information fiables est primordiale pour développer des attitudes positives vers un nouveau comportement.

386. Certaines personnes ont déjà été proposées comme participants tertiaires potentiels en raison de leur rôle spécifique dans l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité et de leur position de leaders d'opinion et influences respectés. Il peut y avoir un chef de village élu, un chef traditionnel ou tribal, ou une personne respectée au sein de la communauté, un enseignant ou une infirmière, par exemple, pouvant faire évoluer l'opinion publique en faveur d'un enregistrement opportun des naissances, mariages et décès. Ce type de personne devrait être inclus dans cette catégorie de participants tertiaires, en particulier dans les régions éloignées où l'analphabétisme et les mauvaises communications ont longtemps été un obstacle à une couverture efficace de l'enregistrement, ou dans les zones/groupes de population où les normes sociales ou pratiques traditionnelles remettent en question l'enregistrement des faits d'état civil en temps voulu.

387. Dans cette catégorie, il y aurait notamment des dirigeants élus, chefs de tribus et anciens de villages, ainsi que des personnes considérées comme des leaders de l'opinion publique dans divers domaines. Il y aurait également les leaders d'opinion des réseaux sociaux et en ligne. L'identité de ces dirigeants doit être fondée sur des preuves, en prenant comme référence les groupes spécifiques dont le programme tente de modifier le comportement. Certains dirigeants locaux, par exemple, peuvent ne pas être respectés par un segment de la population qui pourrait être un groupe ethnique minoritaire considéré comme prioritaire par le programme. Un leader d'opinion local sans position institutionnalisée peut également avoir une influence plus forte qu'un leader officiellement reconnu. Dans le pire des cas, le mauvais choix des dirigeants comme sources d'information peut même être contreproductif en ce qu'il induirait un manque de confiance dans l'enregistrement des faits d'état civil.

Journalistes et médias

388. Les personnalités de la culture populaire/du divertissement ne doivent pas être négligées : par exemple, existe-t-il un animateur/animatrice d'émission-débat à la radio/télévision qui soit influent, un artiste de variétés populaire ou un chanteur qui pourrait composer une chanson thème ? Ces émissions et programmes sont plus susceptibles d'être produits au niveau national, étatique ou régional. Dans ce cas, les personnes influentes peuvent être classées comme des participants des niveaux méso et macro.

Groupes/associations de femmes, groupes de jeunes et d'enfants

389. Une attention particulière doit être accordée aux membres des groupes et organisations de femmes dont la majorité des membres actifs sont des femmes, comme les associations sociales et scolaires (ou leurs équivalents). Une partie de la stratégie peut viser en particulier les groupes/associations de mères, parce qu'elles doivent être informées des avantages de l'enregistrement des naissances, décès et mariages et être encouragées à prendre des mesures positives. En tant que groupes organisés, ils peuvent être amenés à plaider pour l'enregistrement des faits d'état civil auprès de leurs pairs. Ce segment du programme doit être mené en étroite collaboration avec les programmes de soins maternels et postnataux, ainsi qu'avec les campagnes de vaccination, de planification familiale et de nutrition. Les premières dames pourraient servir d'agents de changement et d'influenceuses pour les femmes du pays.

390. Les groupes de jeunes et d'enfants sont également essentiels dans leurs communautés, car ils jouent un rôle clé dans le changement au sein de leurs communautés.

Gouvernement (à tous les niveaux)

391. Au niveau macro, les groupes sont dirigés par des agents gouvernementaux au plus haut niveau, car le manque de connaissances et d'intérêt pour l'enregistrement prévaut souvent parmi les autorités gouvernementales de haut niveau concernées par les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil. Par conséquent, l'obtention de leur soutien est une étape fondamentale. Il est essentiel que les décideurs en mesure d'allouer des ressources au programme de création de la demande et d'institutionnaliser les structures et les mécanismes de création de la demande soient inclus à ce niveau.

392. Comme mentionné ci-dessus, pour améliorer les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil/statistiques d'état civil d'un pays, il est nécessaire d'obtenir l'approbation du gouvernement national et un engagement ferme de ressources suffisantes pour entreprendre un programme efficace à long terme, y compris sa composante de communication pour le développement. Par conséquent, le chef d'État et les ministres concernés sont en tête de liste. Les vice-ministres sont très influents dans la transmission des informations et, plus important encore, dans la formulation de conseils sur l'approbation ou non d'un programme gouvernemental proposé, de sorte qu'ils devraient faire partie du premier groupe dont la coopération est sollicitée. De même, selon le degré de décentralisation et/ou d'autonomie d'autres zones/juridictions au sein du gouvernement national/régional/étatique/provincial, les dirigeants et les fonctionnaires, ainsi que les représentants des gouvernements locaux, doivent être impliqués pour leur soutien, leur coopération et leur participation au programme d'amélioration de l'enregistrement.

393. On ne saurait trop insister sur l'importance de la participation enthousiaste des dirigeants locaux. Ils ont été considérés ci-dessus comme des leaders d'opinion, donc comme un groupe de participants tertiaires. Leur importance peut également être fondée sur leur autonomie politique et leur capacité à décider de l'allocation des ressources. Par la suite, ils pourraient être classés en tant que groupes de participants tertiaires, méso ou macro. Le plus important est d'examiner les deux dimensions de leur rôle lors de l'analyse.

394. Commencez les listes pour le répertoire avec le chef de l'État, le Président ou le Premier Ministre, puis une liste des membres du cabinet dont les ministres sont impliqués ou concernés par les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité ou ont des programmes qui pourraient servir de plateforme pour assurer des interventions de communication pour le développement en lien avec l'EEC/SEC/GI.

395. Ensuite, obtenez une liste similaire de vice-ministres. La sous-catégorie suivante sera une liste des chefs des bureaux appropriés des administrations régionales, d'État, de comté ou de province.

396. La liste finale de cette catégorie générale est celle des fonctionnaires des administrations locales. L'obtention de cette liste peut prendre plus de temps, mais il est extrêmement important qu'elle soit exhaustive, car le succès global du programme de communication pour le développement et du programme d'amélioration de l'enregistrement dans son ensemble dépendra du soutien actif, de l'assistance et de la coopération des fonctionnaires des administrations locales.

Autres groupes de participants secondaires

397. Les groupes de participants énumérés ci-dessus sont identifiés sur la base de leurs rôles et responsabilités dans les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, de l'expérience dans le domaine de la communication pour le développement. Toutefois, chaque programme de communication pour le développement doit établir sa propre liste de groupes de participants en fonction des éléments dont il dispose. D'autres groupes prioritaires influents peuvent émerger de la recherche et des consultations, comme les masseurs traditionnels pour les femmes enceintes, les comités de santé communautaires ou les groupes communautaires puissants concernés par des questions de développement plus larges qui peuvent avoir un lien avec l'enregistrement. Le paysage peut être très différent d'une localité à l'autre dans un même pays. C'est pourquoi, au moins dans les domaines prioritaires où des approches locales seront mises en œuvre, un plan opérationnel sera élaboré en identifiant clairement les participants pour cette région spécifique.

2. Analyse comportementale

398. Après l'identification des groupes de participants, une analyse des connaissances, attitudes et comportements des participants identifiés doit être effectuée. Les étapes clés pour guider cette analyse sont décrites ci-dessous. Un modèle pour la réalisation d'une telle analyse est fourni en annexe.

399. Dans la plupart des cas, il peut y avoir plusieurs groupes de population visés selon le(s) niveau(x) du modèle socioécologique que le programme abordera (par ex., les décideurs politiques, les responsables gouvernementaux, les donateurs, les dirigeants communautaires, les chefs religieux, les parents) et il faudrait développer des instruments de collecte de données distincts pour chaque groupe. Ces données permettront de comprendre dans quelle mesure la majorité de la population visée est prête à modifier son comportement.

400. Les résultats de cette analyse peuvent constituer la recherche de base, c'est-à-dire le point de référence par rapport auquel on peut mesurer les progrès et l'impact final du programme⁵⁴ :

- Identifier les défis sociaux, culturels, normatifs, géographiques, littéraires et économiques de base liés au problème auquel sont confrontées les personnes que le programme souhaite atteindre;
- Identifier les facteurs qui empêchent ou facilitent les changements souhaités;
- Identifier les connaissances, les attitudes, les croyances (notamment en ce qui concerne les rumeurs concernant les interventions), les normes, le niveau d'efficacité, les aspirations, les perceptions, les motivations et les comportements actuels;
- Identifier les mots/la langue que la population visée utilise pour parler de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité ainsi que de sujets connexes;
- Déterminer ce que la population concernée veut peut-être savoir, par exemple, sur l'enregistrement des naissances ou des décès;
- Comprendre les réseaux sociaux de la population visée et les modes de partage de l'information;

⁵⁴ Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

- Comprendre la dynamique de la communauté (par ex., qui sont les leaders d'opinion pour des questions spécifiques);
- Déterminer l'utilisation et l'accès aux médias (de masse et sociaux) de la population visée;
- Identifier les principales sources de communication (où ou qui) depuis lesquelles la population visée préfère recevoir des informations en lien avec le problème.

401. Au sein d'un groupe de participants donné, les segments les plus défavorisés/mal desservis doivent être identifiés. Par exemple, si la déclaration de mariage en temps voulu à l'état civil est le comportement encouragé, les épouses et époux seraient les participants primaires. Les données peuvent révéler un sous-enregistrement des mariages de couples appartenant à un groupe religieux ou ethnique donné. Dans ce cas, les mariés appartenant à ce groupe seraient identifiés pour une analyse ciblée qui pourrait montrer des différences par rapport au reste de la population. C'est pourquoi, lorsque cela est possible et pertinent, l'analyse des facteurs devrait utiliser des données ventilées en fonction de variables d'iniquité telles que l'âge, le genre, la richesse, l'alphabétisation ou la situation géographique.

402. Dans le cas des groupes de participants censés contribuer à la mise en œuvre du programme (niveaux organisationnel et politique du modèle socioécologique), il est utile de comprendre leur expérience antérieure avec les groupes les plus défavorisés/mal desservis identifiés. Par exemple, quelle est l'expérience des médecins, infirmières et sages-femmes en matière de soins médicaux ou d'éducation à la santé des membres d'un groupe ethnique minoritaire dont le taux d'enregistrement des naissances est le plus faible ?

403. L'étape suivante consiste à comprendre les connaissances, attitudes et pratiques actuelles du groupe de participants en ce qui concerne l'enregistrement à l'état civil et les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité plus larges, et plus concrètement le principal résultat comportemental (déclaration/demande d'enregistrement en temps utile). Les enquêtes relatives aux connaissances, attitudes et pratiques sont un instrument très couramment utilisé dans la communication pour le développement. Cependant, une approche complète inclurait d'autres dimensions comme les croyances et les rumeurs, les perceptions, les motivations, les intérêts, les priorités, les aspirations, le sens de l'efficacité personnelle et les normes sociales. Dans le cas des participants au niveau politique/national, il est utile de s'enquérir de leur agenda concernant les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et le programme d'amélioration. Il est important de noter que le terme « pratique » ne se réfère pas au simple accomplissement de leurs responsabilités par les différents groupes (prennent-ils les mesures appropriées pour l'enregistrement ou non ?), mais à une description de pratiques concrètes liées au fait d'état civil concerné pouvant empêcher les participants de prendre des mesures pour assurer un enregistrement en temps utile. Il s'agit, par exemple, de la pratique consistant à retarder la dénomination des enfants, ce qui va à l'encontre de l'enregistrement des naissances en temps voulu.

404. Pour chaque groupe de participants, il faut également identifier le comportement clé promu. Pour les participants primaires et les participants secondaires qui font partie des systèmes d'EEC/SEC/GI, il peut être facilement guidé par le cadre juridique correspondant qui définit les rôles et les responsabilités des différents acteurs. Les groupes de participants primaires sont censés déclarer et/ou demander en temps voulu l'enregistrement des naissances, décès, morts fœtales, mariages et divorces auprès des fonctionnaires compétents.

405. Le principal comportement promu pour les groupes de participants secondaires et tertiaires est basé sur le rôle qu'ils sont censés jouer dans la promotion de la demande d'enregistrement des faits d'état civil et dans le programme d'amélioration général. La section précédente faisait référence aux rôles et responsabilités des différents groupes communément considérés dans la programmation de la communication EEC/SEC/GI. On peut s'attendre à ce que certains participants tertiaires, comme les sages-femmes et les chefs d'établissement, déclarent également des faits d'état civil. D'autres participants tertiaires,

à commencer par les officiers d'état civil locaux, sont censés enregistrer l'événement en temps voulu et fournir des certificats. Comme nous l'avons vu dans la section précédente, de nombreux participants tertiaires jouent un double rôle basé à la fois sur leurs fonctions dans l'EEC/SEC/GI (selon le cadre juridique) et sur leur capacité à influencer les participants primaires. Un chef religieux local peut être chargé de remplir correctement le formulaire officiel d'enregistrement du mariage, et en même temps être censé user de son influence pour encourager les gens à enregistrer tout événement d'état civil. Les deux rôles doivent être pris en compte dans cette analyse. Le rôle de ces participants peut également être lié à des fonctions telles que l'approbation des politiques, l'allocation des ressources, le suivi, la planification, la coordination verticale et horizontale, la facilitation du dialogue et des processus participatifs, le renforcement des capacités, la mise en œuvre d'activités de communication et la fourniture d'une supervision de soutien.

406. L'analyse devrait faciliter la compréhension des changements d'attitudes et de pratiques qui sont nécessaires pour corriger les inégalités identifiées dans l'enregistrement des faits d'état civil en fonction du genre ou d'autres variables.

407. Ensuite, les principaux facteurs existants qui facilitent l'adoption par chaque groupe du comportement attendu seront analysés. Ce segment commence par l'identification des avantages de l'enregistrement des faits d'état civil et des systèmes d'EEC/SEC/GI de haute qualité plus larges (voir l'introduction du présent *Manuel*), tels qu'ils s'appliquent au contexte du pays. Idéalement, présenter l'EEC/SEC/GI comme un élément fondamental de la gouvernance, de la réalisation des droits de l'homme et du service aux citoyens pourrait fonctionner comme une motivation globale pour tous les groupes. Néanmoins, les avantages doivent être explorés du point de vue de la perception locale. Par exemple, l'accès aux services de base qui sont conditionnés à la recherche d'identité n'est peut-être pas pertinent si la population ne se fie pas à ces services ou ne cherche pas à les utiliser.

408. D'autres facteurs de facilitation peuvent exister notamment dans la politique, le statut économique, les valeurs positives et les normes sociales, et l'accès aux ressources (y compris les moyens de communication). Par exemple, les normes sociales fortes qui existent en matière de protection de l'enfance faciliteraient l'enregistrement des naissances.

409. Outre ces facteurs, les obstacles à l'adoption du comportement correspondant par chaque groupe de participants sont un élément central de l'analyse comportementale. Ils peuvent coïncider avec les connaissances, attitudes et pratiques actuelles en matière d'enregistrement des faits d'état civil et avec les systèmes d'EEC/SEC/GI plus larges, qui ont déjà été analysés ci-dessus. À ce stade, l'analyse examine les obstacles à l'accomplissement du rôle concret de chaque groupe. Les obstacles/iniquités en termes de genre et d'inclusion sociale qui pourraient avoir un impact négatif ne doivent pas être négligés non plus.

410. Pour les participants tertiaires et ceux qui se trouvent aux niveaux organisationnel et politique, l'analyse doit tenir compte des lacunes potentielles en matière de capacités qui pourraient remettre en question leur capacité à s'engager efficacement dans la mise en œuvre du programme de création de la demande. Des lacunes en matière de capacités peuvent exister dans les domaines du leadership, de la responsabilité, de l'accès aux ressources et de leur contrôle, de la prise de décision fondée sur des preuves, des compétences techniques, des partenariats et des réseaux de communication⁵⁵.

411. Enfin, une enquête sur les habitudes et les ressources de communication de la population complétera l'analyse. Alors que l'analyse du paysage de la communication donnera une vue d'ensemble de la communication dans le pays en tenant compte de la population générale, dans ce cas, l'accent est mis sur les particularités des groupes de participants sélectionnés et des segments vulnérables de la population. Cette partie de l'analyse identifie l'accès et l'utilisation des médias de masse, sociaux et de proximité/communautaires par les groupes visés; les leaders d'opinion et les sources d'information de confiance (institutions ou personnes) auprès desquelles un groupe spécifique de participants préfère recevoir des informations sur l'enregistrement des faits d'état civil, les systèmes d'EEC/SEC/GI

⁵⁵ Inspiré par le mode de programmation axé sur les droits de l'homme de l'UNICEF. Voir <https://sites.unicef.org/policy-analysis/rights>.

ou le programme d'amélioration; les moyens ou modèles de partage de l'information et la dynamique des réseaux de communication/sociaux; et la langue locale utilisée pour se référer à l'enregistrement et aux faits d'état civil.

412. Pour limiter la portée de l'analyse compte tenu du temps et des ressources disponibles, il convient de se concentrer sur un nombre limité de groupes les plus influents. Les autres groupes de participants peuvent être abordés via des campagnes d'information génériques et l'inclusion de contenus dans des formations techniques, en tenant compte du rôle de chacun d'eux.

413. L'analyse doit prendre en considération les particularités de chaque fait d'état civil. Si certains facteurs peuvent affecter l'ensemble des faits d'état civil (par ex., l'enregistrement perçu comme un exercice étranger plutôt que comme un service public), d'autres seront très spécifiques, comme la réticence à parler des défunts dans certaines cultures.

F. Identification des partenaires potentiels

414. L'identification des partenaires et alliés est primordiale pour le succès de tout programme de communication pour le développement. Dans le cas de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, cela est encore plus important, compte tenu de sa grande portée et de la nécessité qui en découle d'utiliser les actifs et les capacités existants. Au cours du processus de développement du programme, les partenaires les plus pertinents ont été identifiés, initialement pour la mise en place du sous-comité de la communication pour le développement, puis complétée sur la base de l'identification des groupes de participants. Les institutions/organisations représentant les niveaux organisationnels et politiques du modèle socioécologique seraient des partenaires potentiels. Ainsi, les conseils inclus dans la présente section peuvent être pris en compte dans les étapes précédentes non seulement pour l'identification des partenaires en dehors des systèmes d'EEC/SEC/GI, mais aussi pour comprendre le rôle potentiel des acteurs internes et externes dans la mise en œuvre.

415. À ce stade, la liste des partenaires peut être conclue sur la base des résultats de l'évaluation du paysage de la communication. Par exemple, si l'évaluation démontre que l'utilisation de la radio est répandue dans le pays et qu'il existe un feuillet populaire suivi par la population concernée, le programme de communication pour l'enregistrement des faits d'état civil et les statistiques de l'état civil, qui n'aura probablement pas les ressources nécessaires pour produire et diffuser un feuillet par lui-même, peut décider d'obtenir la collaboration des producteurs pour présenter des personnes s'occupant de l'enregistrement des faits d'état civil, en représentant des situations et solutions basées sur les résultats de l'analyse de la situation. Le bureau de la communication pour le développement travaillerait alors gratuitement avec les producteurs. Dans ce cas, les producteurs devraient être considérés comme des partenaires potentiels.

416. Pour cette tâche, il convient de prendre en considération les personnes ou les groupes qui peuvent contribuer à faciliter les changements recherchés par les objectifs du programme de communication pour le développement. En outre, il convient d'inclure également ceux qui pourraient ne pas être d'accord avec le programme ou certains de ses éléments, et avec la capacité de bloquer le changement souhaité. Pour ces derniers, le programme doit faire un effort pour obtenir leur coopération en leur donnant de la visibilité ou en produisant certains avantages pour eux, en facilitant leur contribution à l'analyse, l'expression de leurs préoccupations et de leurs intérêts, et en partageant des informations. Le point de vue et la coopération des deux parties sont tout aussi importants.

417. Il est essentiel que les partenaires soient dignes de confiance et crédibles aux yeux du ou des groupes de participants visés. En outre, la valeur ajoutée des partenaires peut être fondée sur des facteurs tels que :

- a) La capacité à mobiliser/partager les ressources pour atteindre les résultats;

- b) La capacité à étendre la portée du programme de communication pour le développement aux groupes de participants identifiés à tous les niveaux, des groupes les plus démunis et les plus mal desservis aux décideurs politiques et aux législateurs;
- c) L'expertise pertinente pour l'élaboration et la mise en œuvre des approches du programme de communication pour le développement, notamment dans les domaines de la participation communautaire, de la sensibilisation et du ludo-éducatif;
- d) La disponibilité des informations et des données.

418. Outre les acteurs des systèmes d'EEC/SEC/GI et autres alliés naturels déjà évoqués, le suivi de l'évaluation de la capacité de communication peut inclure les médias, les troupes de théâtre ou les ONG ayant une expérience dans la facilitation de la participation communautaire. Les programmes et les organisations travaillant dans des domaines tels que la santé, les droits humains, les droits des femmes, la protection de l'enfance, la gouvernance qui sont présents dans les zones géographiques prioritaires ou qui travaillent avec des groupes vulnérables, revêtent une importance particulière. Les universités peuvent également être utiles si elles peuvent fournir des données et des analyses existantes sur les questions socio-comportementales liées aux facteurs de dissuasion et de facilitation de l'enregistrement des faits d'état civil.

419. Une communication et une coordination régulières doivent avoir lieu entre les partenaires. Toutefois, le bureau de la communication pour le développement devrait être stratégique dans la définition de la composition du sous-comité de la communication pour le développement et établir des lignes de communication alternatives avec d'autres partenaires et alliés.

420. Compte tenu du grand nombre de parties prenantes dans les systèmes d'EEC/SEC/GI et de contributeurs potentiels au programme de communication pour le développement ainsi que des interactions complexes entre les acteurs et les secteurs qui caractérisent les processus décisionnels, le bureau de la communication pour le développement peut trouver un intérêt à appliquer certains outils systématiques pour mieux comprendre les différents acteurs, leurs rôles et leurs relations. À cette fin, la combinaison d'une analyse des parties prenantes et d'une analyse des réseaux sociaux peut fournir un bon aperçu. Cela serait particulièrement utile à des fins de sensibilisation.

421. Une analyse des parties prenantes permettra d'évaluer les intérêts des groupes impliqués dans l'EEC/SEC/GI et leur pouvoir pour soutenir ou bloquer le programme d'amélioration. Les parties prenantes sont généralement placées dans une matrice, où l'axe vertical représente le pouvoir, et l'horizontal représente l'influence. Différentes options stratégiques pour leur engagement seront discutées sur la base des résultats de l'analyse⁵⁶.

422. Une analyse des réseaux sociaux peut fournir un niveau d'informations supplémentaire en illustrant les relations formelles et informelles entre les différentes parties prenantes⁵⁷. Cela peut se faire en les reliant par des lignes ou des flèches codées pour identifier la nature des relations qu'elles représentent. L'exercice fournit des informations sur le niveau de centralisation et d'interconnexion du réseau, la position de chacun de ses membres, les lignes de connexion manquantes entre les parties prenantes, et les parties prenantes qui peuvent servir de pont entre des positions conflictuelles.

423. La collaboration avec les partenaires est un moyen d'éviter les doubles emplois et d'améliorer le rapport coût-efficacité du programme. Les partenariats apporteront une valeur ajoutée en donnant accès à l'expertise et aux données, en partageant les ressources et en augmentant l'accès à la population visée.

⁵⁶ Des conseils et outils pour l'analyse et l'engagement des parties prenantes sont disponibles aux adresses www.thehealthcompass.org/filteredsearch/stakeholder; et www.fsnnetwork.org/sites/default/files/en-svmp-instrumente-akteuersanalyse.pdf.

⁵⁷ Bien que conçu pour un contexte différent, le manuel intitulé *Social Network Analysis Handbook* est un guide simple, pratique et convivial pour les praticiens. Il est disponible à l'adresse www.rescue.org/sites/default/files/document/1263/socialnetworkanalyse-handbook.pdf.

G. Analyse du paysage de la communication

424. Pour pouvoir planifier et mettre en œuvre correctement le programme, il convient de procéder à une évaluation de la capacité de communication au sens large dans le pays. Cela comprend la description du paysage médiatique et de communication du pays ainsi que des capacités des acteurs pertinents dans ce paysage.

425. Le chapitre III ci-après présente les différentes approches et méthodes de communication pour le développement qui peuvent être utilisées dans le programme de création de la demande, telles que les campagnes dans les médias, les techniques de relations publiques et d'information et la participation communautaire.

426. Une fois l'analyse de la situation terminée et les objectifs, résultats et approches du programme définis, il sera possible d'élaborer les moyens de communication les plus efficaces avec chaque type de groupe de participants sur la base des informations et des recommandations contenues dans le chapitre III et conformément aux situations et conditions réelles dans le pays concerné. L'évaluation de la capacité de communication éclairera les décisions concernant la sélection des canaux et des moyens de communication les plus efficaces, en fonction de leur disponibilité et de leurs caractéristiques, des caractéristiques de la population générale et/ou du groupe de participants correspondant, et de la tâche/de l'objectif de communication spécifique. À ce stade, l'objectif est de s'assurer qu'il existe des éléments permettant de justifier le choix des canaux de communication dans un contexte concret. En outre, l'évaluation de la capacité de communication peut conduire à l'identification de partenaires et d'alliés supplémentaires ainsi que d'éventuels besoins de renforcement des capacités de ces derniers.

427. Les principaux thèmes de l'évaluation de la capacité de communication sont les suivants :

- a) Portée et accessibilité des principaux canaux de communication (télévision, radio nationale et communautaire, médias imprimés, téléphones portables, Internet et médias sociaux) qui sont utilisés ou préférés par le(s) groupe(s) de participants⁵⁸;
- b) Pénétration et rôle des médias traditionnels (conteurs, chansons folkloriques, spectacles de marionnettes, etc.), et leur utilisation actuelle dans des programmes similaires de changement social et comportemental;
- c) Mécanismes existants pour la participation communautaire comme les assemblées publiques, les comités de développement ou les comités de santé communautaire;
- d) Capacité et besoins des médias locaux, y compris pour les programmes d'affaires publiques et les programmes interactifs;
- e) Capacité et besoins des prestataires locaux de services de communication pour développer (et tester au préalable) du matériel/des produits de qualité.

428. La capacité et les compétences en matière de communication interpersonnelle pour les situations individuelles et de groupe. Bien que les capacités au sein des systèmes d'EEC/SEC/GI aient déjà été analysées, cette étape devrait permettre d'identifier les atouts en dehors des systèmes qui pourraient changer la donne pour atteindre les communautés avec des interventions qui offrent des possibilités de dialogue, de résolution de problèmes et de participation. Comme déjà mentionné, l'intégration programmatique avec les passerelles de communication existantes d'autres programmes est essentielle au succès des plans de communication pour le développement EEC/SEC/GI. L'enregistrement des faits d'état civil doit être intégré comme un élément important dans les discussions portant notamment sur la santé, les droits humains, les droits des femmes, la protection des enfants et la gouvernance.

429. Les paysages médiatiques sont souvent disponibles dans de nombreux pays, entre les mains d'un ministère (comme le Ministère de l'information de la communication) ou du

⁵⁸ Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

secteur privé, y compris des entreprises de communication et de publicité et des organisations à but non lucratif⁵⁹. D'autres programmes pertinents, qui seraient en principe des alliés de l'EEC/SEC/GI, en particulier dans le domaine de la santé publique, peuvent disposer de données ou d'analyses similaires. Sinon, ces informations peuvent être recueillies par les mêmes méthodes et outils que ceux utilisés pour obtenir des informations pour l'analyse comportementale, y compris les méthodes qualitatives et quantitatives. Par exemple, les questions sur l'accès et l'utilisation des moyens de communication par les répondants devraient être incluses dans toute enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques (KAP), à moins que les informations ne soient déjà disponibles.

⁵⁹ Les paysages médiatiques de BBC Media Action dans certains pays en développement peuvent également servir d'exemple.

Chapitre III

Méthodes et outils à utiliser dans le cadre du programme de communication pour le développement

Aperçu

Après une analyse approfondie, les interventions de communication pour le développement seront identifiées sur la base des domaines suivants :

Sensibilisation

- Se concentre sur l'environnement politique et cherche à développer ou à modifier les lois, politiques et pratiques administratives
- Fonctionne par la création de coalitions, la mobilisation des communautés et la communication de justifications fondées sur des données probantes pour les programmes

Mobilisation sociale

- Se concentre sur l'unification des partenaires aux niveaux national et communautaire dans un but commun
- Met l'accent sur l'efficacité collective et la responsabilisation pour créer un environnement favorable
- Travaille par le dialogue, la création de coalitions, les activités de groupe/organisationnelles

Communication sur le changement social

- S'attache à permettre à des groupes d'individus de s'engager dans un processus participatif pour définir leurs besoins, revendiquer leurs droits et collaborer à la transformation de leur système social
- Met l'accent sur le dialogue public et privé pour changer les comportements à grande échelle, y compris les normes et les inégalités structurelles
- Travaille par le biais de la communication interpersonnelle, du dialogue communautaire, des médias de masse/sociaux

Communication pour le changement de comportement

- Se concentre sur les connaissances, les attitudes, les motivations, l'efficacité personnelle, l'acquisition de compétences et le changement de comportement des individus
- Travaille par le biais de la communication interpersonnelle, de campagnes de médias de masse/sociaux

Développement des capacités

- Identifie les lacunes en matière de capacités et renforce les capacités des prestataires de services, des autorités nationales, régionales et locales, des dirigeants communautaires et des bénéficiaires finaux
- Implique autant que possible un apprentissage horizontal

Engagement des médias

- Travaille avec les institutions médiatiques
- Implique autant que possible les journalistes et les personnes des médias en tant qu'influenceurs et agents de changement

⁶⁰ Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

A. Approches visant à traiter les principaux déterminants d'un comportement⁶⁰

1. Introduction

430. Toutes les stratégies efficaces de communication pour le développement sont basées sur des théories et modèles de communication qui expliquent ou représentent le processus de changement social et comportemental. Les théories et modèles nous aident à déterminer les domaines prioritaires d'un programme, à tracer les voies vers un changement positif et à orienter ce que nous mesurerons afin de savoir si les interventions du programme ont conduit au changement souhaité. Les théories du changement sont une base nécessaire pour toute intervention ou tout programme car elles créent une vision commune des objectifs à long terme, de la manière dont ils seront atteints et de ce qui sera utilisé pour mesurer les progrès en cours de route. Ces théories sont à la base de la planification stratégique, de la prise de décision continue au niveau des programmes et de l'évaluation.

431. Au cours des années 1950 et 1970, le paradigme ou l'exemple/modèle dominant était un modèle linéaire hiérarchique, unidirectionnel et descendant de flux de messages provenant d'une source autoritaire puissante (comme un gouvernement) vers un destinataire passif (comme les membres de groupes cibles généralement défavorisés, ainsi que, dans certains cas, la population générale) dans une relation de dépendance. Plus récemment, de nouvelles théories de communication favorisent une approche de développement personnel et de résolution des problèmes, avec une activité initiée par l'utilisateur au niveau local, impliquant une participation active des individus, au niveau communautaire : un flux de communication à double sens.

432. Un tel concept de participation implique l'intégration d'un mélange approprié de pratiques traditionnelles et modernes, d'idées anciennes et nouvelles. La communication comprend l'utilisation de la culture locale et des médias populaires, tels que le théâtre, les marionnettes, les danses, les chansons, le mime et les contes. Une participation significative de la population au niveau local pourrait être utilisée très efficacement pour définir et planifier les stratégies d'un programme de communication pour le développement en complément d'un programme d'amélioration de l'enregistrement.

433. Avant d'élaborer des mesures visant à contrecarrer les conditions qui découragent l'enregistrement, et tout en menant des recherches pour identifier les croyances culturelles et autres conditions qui découragent un enregistrement efficace, il convient d'organiser des réunions communautaires dans tout le pays avec divers groupes cibles difficiles à atteindre, tels que les groupes ethniques culturels/traditionnels et les pauvres des zones rurales. Les responsables de la mise en œuvre doivent s'assurer que les personnes présentes sont réellement représentatives. Le plus important est que les femmes soient pleinement intégrées, leurs préoccupations et leurs opinions guidant le processus d'enregistrement universel des naissances et des décès, la production de statistiques de l'état civil et l'identité juridique pour tous, de la naissance au décès.

434. L'une des mesures incitatives visant à promouvoir l'enregistrement en temps voulu des événements d'état civil serait de fournir un certificat gratuit lors de l'enregistrement de l'événement. Un tel certificat prouverait, par exemple, l'éligibilité à recevoir des soins de santé. La mère et l'enfant peuvent être ciblés pour des programmes de soins de santé, y compris la planification familiale, la vaccination, l'immunisation et les rations alimentaires (le cas échéant). Il s'agit d'avantages directs pour la mère et l'enfant, qui peuvent inciter à l'enregistrement. La mère comprendrait le bon côté de l'enregistrement pour elle-même et pour son bébé.

435. La politique consistant à délivrer un certificat gratuit pour un événement d'état civil qui a été enregistré en temps utile (par ex., dans les sept jours suivant l'événement) est très

importante. Elle ne devrait couvrir qu'un seul certificat gratuit. Après la délivrance du premier certificat, une redevance doit être perçue pour tous les certificats ultérieurs afin de générer des recettes pour aider à maintenir le bureau d'enregistrement.

436. Pour rendre l'enregistrement des naissances plus pertinent pour la population, il faudrait lier l'enregistrement des naissances au droit aux services sociaux et augmenter la demande de copies certifiées conformes. Par exemple, un certificat de naissance devrait être obligatoire pour l'inscription d'un enfant à la maternelle et/ou en première année de l'école primaire ou il faudrait travailler avec les écoles pour aider les parents à s'inscrire. Lors de la première visite dans un établissement de soins postnatals ou à des fins de vaccination, le personnel doit demander si la naissance de l'enfant a été enregistrée et, si ce n'est pas le cas, des instructions devraient être données sur la manière et le lieu où cela peut être fait.

437. De plus, le Ministère de la santé peut décider d'utiliser une carte de santé pour enfant afin d'enregistrer les détails d'un enfant qui a fréquenté une clinique de santé, tels que les dates des différents types d'inoculation et de vaccination et d'autres informations médicales et peut exiger de la mère qu'elle fournisse un certificat de naissance pour cet enfant.

438. Si une femme a été absente de son travail pendant son congé de maternité, la production d'un certificat de naissance lui donnera la possibilité de prendre un congé motivé et les entreprises devraient offrir des mesures d'incitation aux femmes qui reviennent au travail. En outre, si un parent déclare un enfant comme personne à charge à des fins du crédit d'impôt, la production d'un certificat de naissance pour l'enfant devrait être obligatoire.

439. Un certificat de mariage pourrait également être exigé pour prouver le droit aux prestations familiales, ou un certificat de décès pourrait être demandé si le décès d'un parent a déclenché une demande de prestations de soutien au gouvernement. La stratégie doit viser à rendre l'objectif et la raison de l'enregistrement pertinents pour la population. Les gouvernements devraient trouver des mesures incitatives pour l'enregistrement des mariages.

440. Dans certains pays et régions, si la population a des rituels religieux spécifiques liés à la naissance, au mariage et au décès, la présentation des certificats peut être rendue obligatoire pour pouvoir accéder à ces services religieux.

441. Pour augmenter les taux d'enregistrement, comme mentionné dans les pages précédentes, le modèle socioécologique sera utilisé. Chacun des niveaux du modèle respectif a un ensemble de théories de communication correspondantes qui doivent être prises en compte lors de la conception des interventions du programme. Les approches de communication pour le développement sont interdépendantes et interactives et leur utilisation dans un programme bien planifié produit un effet de synergie. On trouvera au tableau 5 une description de chacune des approches de communication pour le développement⁶¹.

⁶¹ D'après *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Tableau 5
Description des approches de communication pour le développement

Approche de communication pour le développement	Caractéristiques principales	Groupes de participants
Sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> Se concentre sur l'environnement politique et cherche à développer ou à modifier les lois, politiques et pratiques administratives Fonctionne par la création de coalitions, la mobilisation des communautés et la communication de justifications fondées sur des données probantes pour les programmes 	<ul style="list-style-type: none"> Responsables politiques et décideurs Planificateurs de programmes Responsables de la mise en œuvre du programme Responsables communautaires

(suite à la page suivante)

Approche de communication pour le développement	Caractéristiques principales	Groupes de participants
Mobilisation sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentre sur l'unification des partenaires aux niveaux national et communautaire dans un but commun • Met l'accent sur l'efficacité collective et la responsabilisation pour créer un environnement favorable • Travaille par le dialogue, la création de coalitions, les activités de groupe/organisationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigeants nationaux et communautaires • Groupes/organismes communautaires • Partenaires publics et privés
Communication pour le changement social	<ul style="list-style-type: none"> • S'attache à permettre à des groupes d'individus de s'engager dans un processus participatif pour définir leurs besoins, revendiquer leurs droits et collaborer à la transformation de leur système social • Met l'accent sur le dialogue public et privé pour changer les comportements à grande échelle, y compris les normes et les inégalités structurelles • Travaille par le biais de la communication interpersonnelle, du dialogue communautaire, des médias de masse/sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes d'individus dans les communautés
Communication pour le changement de comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentre sur les connaissances, les attitudes, les motivations, l'efficacité personnelle, l'acquisition de compétences et le changement de comportement des individus • Travaille par le biais de la communication interpersonnelle, de campagnes de médias de masse/sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Particuliers • Familles/ménages • Petits groupes (par ex., groupe de soutien aux mères)

⁶² Ibid.

2. Communication pour le changement comportemental⁶²

442. La communication pour le changement de comportement est l'utilisation stratégique de la communication pour promouvoir des résultats positifs. Elle est un processus interactif, fondé sur la théorie et la recherche, visant à élaborer des messages et approches sur mesure, en utilisant divers canaux de communication adaptés à la population, afin de motiver des changements durables au niveau individuel et communautaire en matière de connaissances, d'attitudes et de comportements.

443. L'utilisation de la communication pour le changement comportemental peut aider à :

- Stimuler le dialogue communautaire et sensibiliser au problème;
- Accroître les connaissances, par exemple, sur l'importance de l'enregistrement des faits d'état civil;
- Promouvoir un changement d'attitude, par exemple en ce qui concerne l'enregistrement des décès;
- Réduire la stigmatisation;
- Créer une demande d'informations et de services;
- Plaider auprès des décideurs politiques et des leaders d'opinion en faveur d'approches efficaces pour augmenter les taux d'enregistrement des faits d'état civil;
- Promouvoir les services d'enregistrement de tous les événements vitaux;
- Améliorer les compétences et le sentiment d'efficacité personnelle, par exemple en apprenant aux femmes pourquoi enregistrer les divorces.

444. Avant que les individus et les communautés puissent modifier leurs comportements, ils doivent d'abord comprendre les raisons essentielles pour lesquelles l'enregistrement à l'état civil est nécessaire, adopter des attitudes clés, acquérir un ensemble de compétences (par ex., quand et comment enregistrer la naissance ou le décès) et avoir accès à des services appro-

priés. Ils doivent également percevoir leur environnement comme favorisant le changement de comportement et le maintien des nouveaux comportements souhaités.

445. Pour soutenir le changement de comportement, divers événements et outils seront utilisés. Les événements spéciaux, les stands d'information et les manifestations peuvent également être liés aux types d'événements suivants afin de toucher un grand nombre de personnes en un seul endroit :

- Les foires;
- Les festivités locales;
- Les événements sportifs;
- Les activités du centre communautaire;
- Les spectacles de théâtre amateur et de marionnettes;
- Les événements religieux ou tribaux.

446. Les foires et marchés locaux, le vendredi, le samedi ou le dimanche, lorsque la foule est la plus dense, ainsi que les centres commerciaux et les grands magasins, sont particulièrement importants. Il peut être intéressant d'inviter le public d'une communauté à visiter le bureau d'état civil local. La presse peut également y être invitée ou participer à une visite d'information distincte.

Unité d'enregistrement mobile — une solution pour augmenter les taux d'enregistrement

447. L'une des principales raisons du sous-enregistrement est que, dans de nombreuses régions des pays en développement, la population ne dispose pas d'un accès pratique et immédiat à un centre d'enregistrement. Dans certains cas, il peut être possible d'établir une antenne du bureau d'enregistrement dans des régions éloignées, en plus du bureau d'enregistrement local d'une municipalité, par exemple. Une alternative plus réalisable dans de nombreux cas serait une unité d'enregistrement mobile qui se rendrait régulièrement dans les régions éloignées (par ex., chaque mois ou tous les deux mois) pour enregistrer les naissances, les morts fœtales, les autres décès et les mariages. Ce système d'enregistrement proactif signifierait que les officiers de l'état civil rechercheraient les personnes susceptibles d'effectuer un enregistrement, plutôt que d'attendre qu'elles se présentent au bureau d'enregistrement d'un centre communautaire.

448. L'unité d'enregistrement mobile peut s'avérer très utile dans les zones rurales où la population est dispersée et où les longues distances à parcourir pour se rendre aux bureaux d'enregistrement, les problèmes de transport et de communication sont autant de facteurs qui dissuadent la population de procéder aux enregistrements. Dans de telles circonstances, ni un bureau d'enregistrement subsidiaire ni un fonctionnaire du gouvernement ne peuvent se justifier en raison du faible nombre d'événements d'état civil qu'il y aurait à enregistrer quotidiennement.

449. Si le gouvernement décide d'adopter une politique d'utilisation d'unités d'enregistrement mobiles, il doit fournir à l'officier d'état civil local de la subdivision administrative à laquelle ces établissements ruraux appartiennent les moyens de se rendre à ces endroits. Selon les circonstances du terrain, les moyens peuvent être une moto, un véhicule, un cheval, etc. Il devrait également accorder à l'officier d'état civil local une indemnité de subsistance journalière à cet effet. Sinon, même si la législation autorise les officiers d'état civil locaux à jouer un rôle plus dynamique, ils risquent de ne pas être en mesure d'y parvenir.

450. Dans la mesure du possible, la visite de l'officier d'état civil local doit être annoncée au préalable par des messages radio ou par une personne locale connue et respectée, afin que les habitants de la région sachent à l'avance que l'officier d'état civil arrivera bientôt pour enregistrer les naissances vivantes, les morts fœtales, les décès, les mariages et les divorces.

451. L'officier d'état civil peut également célébrer des mariages civils individuels ou collectifs. Cela peut persuader les couples qui vivent en union coutumière ou consensuelle et

qui ont des enfants de légaliser leur union par des mariages civils célébrés dans leur propre communauté.

452. Avec une unité d'enregistrement mobile, un volontaire tel qu'un chef tribal local, un chef de village ou une accoucheuse traditionnelle pourrait être sollicité pour informer le personnel de l'unité d'enregistrement mobile des événements d'état civil qui se sont produits dans la région et pour aider les populations locales à les signaler lors de la prochaine visite de l'équipe d'enregistrement mobile.

453. Les chefs informels locaux et les accoucheuses traditionnelles seraient identifiés et inscrits dans le répertoire des groupes cibles décrit au chapitre II ci-dessus. Leur formation à la communication pour le développement se ferait en conjonction avec une formation aux aspects administratifs, organisationnels et juridiques du programme global d'amélioration de l'EEC/SEC. L'organisation de ces séminaires/ateliers de formation serait assurée par le sous-comité sur la communication pour le développement.

454. La formation des anciens du village et des chefs tribaux respectés peut être entreprise par les agents de communication du bureau de la communication pour le développement avec la participation de l'officier d'état civil local. Ces dirigeants locaux doivent être informés des avantages de l'enregistrement à l'état civil pour les individus, leurs familles, la communauté et le pays. Ils doivent être motivés à enregistrer rapidement les faits d'état civil et informés sur la façon de transmettre des messages aux villageois lors de rassemblements locaux. Ils doivent également être formés à la gestion du pré-enregistrement de certains faits d'état civil (si un système de notification est en place) et peuvent recevoir des brochures séparées sur la manière dont les naissances vivantes, les morts fœtales et autres décès sont enregistrés. La fonction du responsable de la communauté locale serait principalement d'informer les résidents des avantages et des exigences en matière d'enregistrement et de notifier aux officiers d'état civil locaux les événements d'état civil qui se sont produits (ou qui sont sur le point de se produire) dans leur propre communauté.

455. Les accoucheuses traditionnelles seraient ciblées pour une formation sur la valeur et les exigences de l'enregistrement des naissances et des morts fœtales. Elles peuvent également recevoir des brochures spécifiques pour enregistrer les événements auxquels elles assistent, qui seraient immédiatement communiqués à l'officier d'état civil local concerné pour enregistrement. Elles devraient également demander à la mère/au père d'enregistrer immédiatement leur bébé, même si l'enfant meurt peu après sa naissance ou est mort-né. Elles devraient également être formées aux exigences légales de la procédure d'enregistrement proprement dite pour obtenir des informations supplémentaires.

3. Communication pour le changement social et engagement communautaire⁶³

⁶³ Ibid.

456. La communication pour le changement social est un processus itératif et ciblé de dialogue public et privé, de débat et de négociation qui permet à des groupes d'individus ou à des communautés de définir leurs besoins, d'identifier leurs droits et de collaborer pour transformer la manière dont leur système social est organisé, y compris la manière dont le pouvoir est distribué au sein des institutions sociales et politiques. Ce processus est généralement participatif et vise à changer les comportements à grande échelle, à éliminer les pratiques sociales et culturelles néfastes et à modifier les normes sociales et les inégalités structurelles.

457. Alors que la mobilisation sociale se concentre sur la création et le maintien de partenariats orientés vers l'action afin de créer un environnement propice à un changement positif, la communication pour le changement social s'attache à susciter l'appropriation du processus de changement parmi les individus et les communautés. Elle met l'accent sur la création de communautés responsabilisées qui connaissent et revendiquent leurs droits et deviennent leurs propres agents pour changer les normes sociales, les politiques, la culture et l'environnement (par ex., les infrastructures de prestation de soins de santé).

458. Les interventions de communication multiformes (par ex., l'utilisation des médias de masse, sociaux et traditionnels, les technologies de l'information et de la communication, etc.) visant à modifier le comportement individuel jouent un rôle important en tant que fondement de la communication pour le changement social, en mettant l'accent sur l'utilisation d'un contenu de communication local qui soit socialement et culturellement adapté à la communauté. Les membres de la communauté contrôlent directement les outils de communication, ce qui permet d'adapter les messages en conséquence. Ces interventions doivent toutefois être renforcées par des activités qui encouragent le dialogue au sein de la communauté afin de motiver les individus à s'orienter vers des croyances, normes et pratiques sociales/communautaires souhaitables, et sont souvent combinées à des actions de sensibilisation.

459. Une action collective de la communauté pour traiter le problème nécessite :

- Une évaluation claire de l'état actuel du problème et le développement d'une vision commune de ce que la communauté souhaite atteindre (par ex., augmentation des taux d'enregistrement des faits d'état civil);
- L'élaboration d'objectifs spécifiques et mesurables qui reflètent les attentes de la communauté pour faire face au problème;
- La prise de décisions concernant des activités appropriées et raisonnables pour motiver le changement (par ex., une représentation interactive de théâtre de rue pour sensibiliser au problème);
- L'élaboration d'un plan d'action et de ressources (humaines et financières) pour la mise en œuvre des activités;
- L'attribution de responsabilités aux participants de la communauté (et/ou aux organisations au sein de la communauté) pour des tâches spécifiques;
- La mise en œuvre des activités du plan d'action;
- Le contrôle des apports (par ex., les ressources) et des activités pour s'assurer que les activités sont mises en œuvre comme prévu;
- L'évaluation des résultats pour déterminer si les actions ont atteint les objectifs spécifiques (l'évaluation doit être participative et impliquer les membres de la communauté);
- Le dialogue sur les résultats et les enseignements tirés (évaluation collective) et la planification d'autres actions le cas échéant.

460. Les communautés qui s'engagent dans ce processus collectif de communication sur le changement social sont susceptibles d'acquérir un sentiment d'efficacité collective, de se sentir plus responsables de leurs actions et de leurs résultats, et de croire en leur capacité à s'engager dans des projets similaires à l'avenir.

461. Le chapitre II ci-dessus décrit les étapes nécessaires pour identifier les groupes cibles et leurs dirigeants, en particulier les groupes de femmes, les dirigeants régionaux et communautaires et les organisations de défense des droits de l'homme. Il convient également de recueillir des informations sur les associations sociales et scolaires, les groupes locaux d'agriculture/de développement rural et urbain, les clubs de service et autres organisations locales. Les groupes de femmes doivent être particulièrement ciblés pour informer et éduquer ces dernières sur les avantages de l'enregistrement des naissances et des mariages. Un plan d'action devrait prévoir la tenue d'ateliers et d'autres réunions afin d'impliquer pleinement les groupes et les individus des communautés qui peuvent contribuer au processus d'information, d'éducation et de communication.

462. En adressant les messages d'enregistrement aux femmes, il est important de ne pas négliger le potentiel du marché rural comme moyen d'information, d'éducation et de communication efficace. Si le pays a adopté un mois (ou une semaine ou un jour) de l'enregistrement, il faut envisager d'avoir un stand d'information sur le marché local pour atteindre les nombreuses femmes qui vivent dans les zones rurales, pour lesquelles le jour du marché pourrait bien être le seul contact avec le monde extérieur. Au cours de ce mois, les

stations de radio locales devraient diffuser des messages sur les exigences et les avantages de l'enregistrement et annoncer où et quand des stands d'information seront installés. Il convient de faire venir, si possible, un officier d'état civil local, afin que, par exemple, la naissance récente d'un bébé puisse être enregistrée sur place.

463. Sur le stand, installez des banderoles pour attirer l'attention et distribuez du matériel approprié, comme des bandes dessinées ou de simples brochures, et demandez au personnel de promouvoir ses produits (enregistrement) en promettant un certificat de naissance gratuit pour chaque nouveau-né enregistré.

464. Bien que ce processus puisse être très intensif, il peut être extrêmement efficace pour atteindre les femmes autochtones des zones rurales, ainsi que celles des zones urbaines pauvres qui, par le passé, n'enregistraient pas les événements civils et d'état civil survenus dans leur famille.

465. Une autre technique pour atteindre les femmes consiste à développer des programmes d'information/éducation qui seront diffusés à des heures où une femme peut les écouter.

466. L'un des points de vue des stratégies de communication en matière de santé est qu'elles devraient s'attacher à encourager le dialogue et l'analyse des problèmes de santé par les agents communautaires et les agents de santé afin de développer des stratégies d'action appropriées. Cette stratégie pourrait être adoptée pour améliorer les systèmes d'état civil et d'enregistrement des faits d'état civil. Les établissements de santé devraient développer des partenariats horizontaux avec les communautés et utiliser le personnel de santé comme messenger impliquant les communautés dans l'analyse des problèmes ainsi que dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes.

467. Les recherches dans les domaines de la communication et du changement social soulignent la grande influence des normes de groupe sur le comportement individuel. Voici quelques exemples de cas où le personnel de santé a travaillé dans le cadre d'un réseau communautaire ou professionnel :

- En Inde et au Bangladesh, les responsables de réseaux de femmes ont formé d'autres femmes à la nutrition des enfants;
- En Gambie, des imams, leaders musulmans, ont promu la santé infantile et la planification familiale;
- Au Kenya, des employés de stations-service ont distribué des préservatifs et expliqué leur utilisation;
- Au Malawi, des groupes de femmes ont composé des chansons et danses sur les bienfaits d'une bonne alimentation;
- En Équateur, des représentants des communautés rurales ont aidé à produire du matériel radio et imprimé sur l'eau et l'assainissement;
- En République-Unie de Tanzanie et au Burkina Faso, un théâtre ouvert sur la planification familiale et la santé infantile a été utilisé comme canal d'éducation et de communication;
- En Tunisie, des jeux de groupe sur des thèmes liés à la santé infantile ont été développés;
- Au Pérou, les femmes ont utilisé des livres à colorier pour marquer « leur vie » tout en discutant de leurs problèmes et de leurs options.

468. Le type de théâtre « forum » peut constituer un moyen de communication particulièrement efficace. Les acteurs présentent une pièce traitant de sujets sociaux et un modérateur invite le public à participer à des discussions sur les sujets, à poser des questions et à demander plus d'informations. Ce type de théâtre encourage les jeux de rôle dans une atmosphère non menaçante. Il offre à tous la possibilité d'exprimer publiquement des opinions qui ne sont généralement pas entendues, notamment dans un cadre visuel, et le

flux d'informations dans les deux sens peut contribuer à l'élaboration d'un programme acceptable pour la communauté.

469. Un autre moyen de communication alternatif dans les populations rurales est le journal mural utilisé dans certaines régions du Népal. Il est publié en très gros caractères en batabaran, une langue népalaise simple, et utilise de nombreuses images et des éléments graphiques. Le journal, publié et distribué par le Nepal Forum of Environmental Journalists, est collé sur un mur dans un endroit très fréquenté, comme les *chautaras* (lieu de rassemblement public) d'un village, une école ou un immeuble de bureaux, et est très utile pour diffuser des informations.

470. Ces techniques ou des techniques similaires d'engagement communautaire peuvent être adaptées pour le programme afin de motiver les personnes à enregistrer des événements civils et d'état civil. Le point à retenir est que la motivation d'apprendre augmente lorsque le contenu des messages se rapporte à des croyances et expériences personnelles. En général, il est plus efficace d'attirer l'attention sur le changement des normes comportementales de la communauté en raison de l'influence significative que ces normes de groupe ont sur les individus.

471. Dans la mesure du possible, faites appel aux réseaux et institutions des organisations communautaires existantes. En Inde, par exemple, il existe un programme d'enfant à enfant pour former les enfants plus âgés, qui doivent souvent s'occuper de leurs jeunes frères et sœurs, à des messages importants sur la santé.

472. Les enfants sont des communicateurs très efficaces lorsqu'on leur présente des informations qui sont significatives et importantes pour eux. Ils peuvent donc être d'une aide précieuse pour informer leurs parents sur l'enregistrement et la manière dont il profitera à la famille et à la communauté. Utilisez pleinement les écoles, en particulier celles qui se consacrent à la formation des enseignants, en fournissant du matériel intéressant et pertinent.

473. Les enseignants ayant une attitude favorable sont les plus efficaces pour transmettre des messages et ainsi sensibiliser le public. Il pourrait donc être utile de préparer un cours sur l'enregistrement conçu comme un apprentissage participatif pour des enseignants sélectionnés qui peuvent inspirer les enfants.

474. Il est important d'atteindre les élèves-enseignants, aussi le programme national de communication pour le développement devrait-il inclure la préparation de matériel sur l'enregistrement à utiliser dans les écoles de formation des enseignants. Ensuite, lorsqu'ils deviendront enseignants, ils pourraient être très utiles pour s'assurer que la connaissance de la nécessité de l'enregistrement des naissances, etc. est transmise à leurs élèves. La participation communautaire devrait également inclure les groupes de femmes, les associations sociales et scolaires (ou leurs équivalents), les clubs de services, les groupes d'agriculture/ de développement rural et autres organisations locales.

4. Mobilisation sociale⁶⁴

⁶⁴ Ibid.

475. La mobilisation sociale est un processus continu qui engage et motive divers partenaires intersectoriels aux niveaux national et local afin de sensibiliser à un objectif de développement particulier et de susciter une demande en ce sens. Ces partenaires peuvent être des responsables politiques et des décideurs gouvernementaux, des leaders d'opinion communautaires, des bureaucrates et des technocrates, des groupes professionnels, des associations religieuses, des organisations non gouvernementales, des entités du secteur privé, des communautés et des particuliers. Cette approche de la communication se concentre sur les personnes et les communautés en tant qu'agents de leur propre changement, met l'accent sur l'autonomisation des communautés, crée un environnement propice au changement et aide à renforcer les capacités des groupes dans le processus, afin qu'ils soient capables de mobiliser des ressources et de planifier, mettre en œuvre et suivre des activités avec la communauté.

476. L'engagement se fait généralement par la communication interpersonnelle (c'est-à-dire le dialogue en face à face) entre les partenaires en vue de modifier les normes sociales et les structures de responsabilité, d'apporter des solutions durables et multiformes à de vastes problèmes sociaux, et de créer une demande et une utilisation de services de qualité. D'autres canaux et activités pour la mobilisation sociale peuvent inclure des campagnes de sensibilisation dans les médias, des actions de sensibilisation auprès des chefs communautaires afin d'accroître leur engagement sur la question, et des activités qui favorisent un large dialogue social sur les questions, telles que des émissions-débats à la télévision et à la radio nationales, des réunions communautaires, des représentations théâtrales participatives traditionnelles, des visites à domicile et des brochures. Les résultats sont généralement orientés vers le développement d'un environnement favorable à la prise de décision et à l'allocation des ressources afin de permettre aux communautés d'agir au niveau local. Le tableau 6 présente les cinq phases habituelles du processus de mobilisation sociale.

Tableau 6
Cinq phases habituelles du processus de mobilisation sociale

Phase	Description
Établir un contact et partager les connaissances	Les partenaires organisent des réunions et des activités pour se comprendre, déterminer les points communs et partager les connaissances et les perspectives concernant le problème qui sera traité.
Analyse du problème et plan d'action	Les partenaires réalisent des exercices pour analyser la nature du problème, identifier et hiérarchiser les besoins, élaborer un énoncé commun du problème, des buts et des objectifs, et rédiger un plan d'action.
Développement de l'organisation	Les partenaires mettent en place un comité, une coalition ou un groupe de travail participatif, autonome, autogéré et autosuffisant via lequel les ressources et les actions sont organisées.
Développement des capacités	Les partenaires peuvent identifier les faiblesses de leur capacité à agir et engager des experts ou des personnes ou groupes expérimentés pour développer la capacité du comité ou de la coalition à les aider à atteindre leurs buts et objectifs.
Action et durabilité	Les partenaires doivent être impliqués de manière cohérente dans toutes les phases du plan d'action. Il est important qu'il y ait une reconnaissance commune de la mise en œuvre et du succès, de la transparence, de l'équité et de la prise de décision conjointe.

477. La mobilisation sociale reconnaît qu'un changement social et comportemental durable nécessite une collaboration à de multiples niveaux, de l'individu à la communauté en passant par l'action politique et législative, et que les partenariats et la coordination produisent des effets plus importants que des efforts isolés. Les stratégies clés de la mobilisation sociale comprennent le recours à la sensibilisation pour mobiliser les ressources et modifier les politiques inhibantes, aux médias et événements spéciaux pour sensibiliser le public et créer des sphères de débat publiques, la construction et le renforcement des partenariats et des réseaux, et la motivation de la participation communautaire.

⁶⁵ Ibid.

5. Sensibilisation⁶⁵

478. Le niveau politique/environnement favorable du modèle socioécologique comprend la politique, la législation et d'autres domaines de leadership qui influencent la santé et le développement. Une stratégie utilisée pour aborder ce niveau du système social est la sensibilisation. Celle-ci est un effort organisé pour informer et motiver les dirigeants afin de créer un environnement favorable à la réalisation des objectifs du programme et des buts de développement. L'objectif de la sensibilisation est 1) de promouvoir le développement de nouvelles politiques, de changer les lois, politiques ou règles gouvernementales ou organisationnelles existantes et/ou d'assurer la mise en œuvre adéquate des politiques

existantes, 2) de redéfinir les perceptions publiques, et les normes et procédures sociales, 3) de soutenir les protocoles qui bénéficient à des populations spécifiques affectées par la législation, les normes et les procédures existantes, et/ou 4) d'influencer les décisions de financement d'initiatives spécifiques.

479. Il existe trois types communs de sensibilisation :

- La sensibilisation politique, afin d'amener les responsables politiques et les décideurs à modifier les éléments législatifs, sociaux ou infrastructurels de l'environnement, y compris le développement de programmes axés sur l'équité et les allocations budgétaires correspondantes;
- La sensibilisation communautaire, afin de permettre aux communautés d'exiger des changements politiques, sociaux ou infrastructurels dans leur environnement; et
- La sensibilisation des médias, pour mobiliser les médias afin de pousser les responsables politiques et les décideurs à changer l'environnement.

480. La sensibilisation comprend la motivation des différents niveaux de décideurs (politiciens ou responsables politiques, par ex.) à discuter publiquement de questions importantes, à défendre de nouvelles idées ou politiques, et à engager des ressources pour agir. Le processus de sensibilisation exige des efforts continus pour traduire les informations pertinentes en arguments ou justifications convaincants et pour communiquer les arguments de manière appropriée aux décideurs.

481. Dans le cadre des programmes d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, les sujets suivants pourraient faire l'objet d'une sensibilisation :

- Fonds dédiés aux programmes;
- Structures nationales, infranationales et locales de soutien à la communication pour le développement;
- Soutien à la recherche;
- Soutien aux médias;
- Systèmes de surveillance standardisés;
- Développement de la capacité de la communauté;
- Soulever la question de l'enregistrement des faits d'état civil dans l'agenda politique;
- Appropriation de la communauté et soutien aux activités locales du programme de communication pour le développement.

482. Les obstacles les plus courants pour amener les dirigeants à créer un environnement propice à la programmation de la communication pour le développement peuvent inclure :

- L'instabilité politique ou institutionnelle (par ex., un taux de rotation élevé des dirigeants et une restructuration) ou le manque de volonté politique;
- Un manque de données locales sur le coût global et la rentabilité du programme;
- Un manque de données fiables sur l'efficacité, l'efficience ou la valeur d'un programme;
- La dissension entre les dirigeants des différentes divisions d'un gouvernement;
- La faible capacité des prestataires de services;
- La résistance des organismes professionnels et/ou réglementaires;
- Les exigences des systèmes (ressources humaines ou produits, par ex.);
- Les politiques contradictoires;
- Les pratiques culturellement ancrées, les normes sociales et la résistance au changement; et
- Un manque de responsabilité sociale de la part des décideurs politiques.

483. Les messages de sensibilisation sont un élément essentiel d'une stratégie de sensibilisation. Les responsables politiques/décideurs à atteindre ont peu de temps à consacrer à cette seule question. Il est donc important d'élaborer des messages clairs, concis et convaincants (c'est-à-dire, quelle est la proposition, pourquoi elle est importante, les avantages et les impacts positifs du traitement de la question, et la demande d'action spécifique), de délivrer les messages efficacement (c'est-à-dire que les messages doivent être faciles à comprendre et se démarquer des messages concurrents), et de renforcer les messages pour s'assurer que l'enregistrement des faits d'état civil reste à l'ordre du jour des dirigeants. Tous les messages et outils de sensibilisation doivent être testés au préalable, et tous les efforts de sensibilisation doivent être suivis et évalués quant à leur impact et leurs résultats.

6. Développement des capacités

484. Cet axe vise les capacités des acteurs impliqués pour assurer la qualité de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des interventions. Tous les acteurs sont ici visés, du niveau central au niveau régional et communautaire. De nombreuses approches de communication sont développées par les acteurs, mais elles ne sont pas coordonnées et unifiées. Il est nécessaire de renforcer l'harmonisation et la coordination des interventions de communication. Il est également nécessaire de renforcer les capacités des acteurs de la communication à tous les niveaux.

485. Pour le niveau central (national, fédéral) :

- Organisation de formations au niveau national pour mieux comprendre l'approche de la communication pour le développement et se concentrer sur les résultats et non sur les produits;
- Renforcer la capacité des acteurs au niveau central (par la formation, l'assistance technique, le coaching) afin de planifier des stratégies de communication efficaces;
- Organiser une formation pour le sous-comité de la communication pour le développement au niveau central afin de soutenir la mise en œuvre du programme de communication pour le développement.

486. Pour le niveau intermédiaire (méso) :

- Conception et production de modules de formation en communication pour la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil et organisation de sessions de formation pour les fonctionnaires de district;
- Renforcement des capacités des points focaux de communication pour le développement au niveau des districts sur l'utilisation des outils du programme, et formation des formateurs et des superviseurs;
- Renforcement des capacités du personnel d'EEC/SEC/GI en matière de communication interpersonnelle;
- Renforcement des capacités des ONG en matière de communication pour le changement social et comportemental afin de mieux soutenir les communautés, d'impliquer les autorités et les prestataires de services et de suivre leurs engagements;
- Renforcement de la capacité des acteurs de la mise en œuvre (par la formation, l'assistance technique, la supervision formative) à former le personnel des médias, de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil et autres, à faciliter la participation communautaire, à mettre en œuvre des changements sociaux et comportementaux;
- Développement des capacités des parties prenantes en matière de suivi et d'évaluation.

487. Au niveau de la communauté (micro) :

- Développement des capacités des groupes d'initiative quant à leurs responsabilités et leur rôle dans la mise en œuvre de cette stratégie;

- Renforcement des capacités des comités de village en matière de techniques de communication interpersonnelle, de mobilisation communautaire et de promotion de l'enregistrement à l'état civil;
- Renforcement des capacités des infirmières pour les impliquer dans la promotion de l'enregistrement des faits d'état civil. L'objectif est de faire des accoucheuses traditionnelles des partenaires sur lesquels s'appuyer;
- Renforcement des capacités des journalistes et des producteurs au niveau local pour développer des produits médiatiques et de communication de qualité technique appropriée, identifier les préoccupations des communautés, rechercher des informations, accéder aux sources d'information, accéder aux dirigeants/champions locaux et aux contacts clés, identifier les groupes les plus vulnérables et créer les conditions de confiance pour leur participation aux médias;
- Soutien à la création de groupes d'animateurs communautaires et renforcement de leurs capacités en matière de formation des formateurs en communication pour le changement social et comportemental;
- Renforcement des capacités des travailleurs de la santé, des enseignants et du personnel préscolaire et scolaire en matière de communication interpersonnelle, de mobilisation des étudiants et d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité;
- Soutien à la production radiophonique de magazines, de débats, de spots, de reportages, de programmes interactifs et de débats publics dans les quartiers et villages;
- Renforcement des capacités en matière de communication interpersonnelle pour le personnel de santé (par la formation, l'assistance technique, le coaching) dans le but de promouvoir l'enregistrement à l'état civil des grands événements de la vie.

488. Les ateliers de formation des officiers d'état civil locaux et des autres personnes impliquées dans l'enregistrement sur la communication pour le développement constituent un segment extrêmement important du plan d'action. Les travaux sur les composantes de communication de l'amélioration globale de l'enregistrement devraient commencer rapidement. Dans la mesure du possible, des ateliers devraient être organisés en coopération avec des séminaires de formation administrative, qui relèveraient de la compétence de la direction. L'annexe 8 prévoit par exemple qu'un sous-comité spécial doit être créé pour s'occuper de la formation en communication des principaux fonctionnaires, du personnel chargé de l'enregistrement à tous les niveaux de l'administration, des anciens des villages/tribus et des accoucheuses traditionnelles. La direction sera responsable de la formation aux matières administratives du personnel de l'état civil et des statistiques de l'état civil à tous les niveaux ainsi que des médecins, des infirmières, des entrepreneurs de pompes funèbres et des personnes qui célèbrent des mariages.

489. Le sous-comité de la communication pour le développement devrait travailler en coopération avec la direction pour organiser la formation des fonctionnaires concernés par l'enregistrement et les améliorations des systèmes organisationnels, administratifs, techniques et juridiques.

490. L'une des premières étapes du sous-comité de la communication pour le développement devrait consister à déterminer les ressources humaines nécessaires à l'organisation de ces séminaires de formation, puis à concevoir et à produire le matériel de formation approprié. Les dates et les lieux des réunions seraient définis, et celles-ci seraient organisées et tenues selon les besoins, dans des lieux pratiques, en coopération avec la direction de l'état civil et des statistiques de l'état civil.

491. Selon la complexité de la formation requise, ces sessions de communication pour le développement dureraient un ou deux jours.

7. Engagement des médias

Publicité payante dans les médias

492. L'un des aspects les plus importants de la planification d'un plan de publicité/communication/éducation consiste à effectuer d'abord des recherches sur les principaux indicateurs sociaux, économiques et de communication et sur les caractéristiques des personnes et des groupes auxquels la stratégie sera destinée, ainsi que sur les tendances des médias. Les principaux indicateurs sociaux, économiques et de communication comprennent le produit national brut par habitant, la population totale, la population urbaine et rurale, la répartition des revenus, le taux d'alphabétisation des adultes, les utilisateurs d'Internet, l'utilisation des médias sociaux, le pourcentage de récepteurs de radio et de télévision, ainsi que des informations sur la diffusion des journaux, la capacité des salles de cinéma et les tendances des médias. Il peut aussi y avoir des publications sur les tarifs et les données publicitaires du pays, ou un bureau qui vérifie la diffusion et qui peut fournir des données sur le marketing et diverses considérations relatives aux médias. Les données sur la circulation, les publics, les tarifs et le coût pour mille devraient être facilement disponibles.

493. Pour développer un programme de communication pour le développement efficace, il est essentiel de communiquer dans les langues locales et avec des images clairement comprises par les publics cibles et reflétant leur caractère. Les messages publicitaires doivent refléter les idées et les concepts locaux. Le pouvoir inhérent à la langue locale est très grand, et la copie doit être rédigée dans la langue dans laquelle elle apparaîtra. Des recherches indiquent que ce qui est montré est plus facile à mémoriser que ce qui est dit.

494. La communication se compose de six éléments :

- a) Source : dans ce cas, le bureau du directeur général de l'état civil ou équivalent;
- b) Encodage : organisation du message sous forme de symboles à l'intention du public;
- c) Message : ce qui est communiqué au moyen de mots et d'images. Pour les publics cibles en particulier, il doit refléter le caractère des personnes auxquelles il s'adresse;
- d) Moyen/support : c'est-à-dire comment le message est transmis. Cela comprend les annonces commerciales payantes et le contenu rédactionnel des nouvelles. La clé d'une stratégie réussie est de s'assurer que le message atteint le public cible;
- e) Destinataire/décodeur : il s'agit de la personne qui reçoit le message, interprète les mots et images, et détermine leur signification;
- f) Feed-back : la suite donnée au message par la ou les personnes qui le reçoivent.

495. Dans le cas présent, un feed-back positif serait l'enregistrement par les destinataires des naissances, mariages, divorces et décès, ce qui peut être vérifié en suivant toutes les augmentations de l'enregistrement par zone géographique et d'autres caractéristiques démographiques et psychographiques.

496. Il n'est pas possible de parler de généralités, comme le fait qu'Internet, la télévision, la radio ou la presse écrite sont les meilleurs canaux. La pénétration et les coûts des médias sont différents d'un pays à l'autre, d'une ville à l'autre et d'un marché à l'autre. Par exemple, le coût de la télévision peut être très élevé dans une grande ville, mais faible dans une zone rurale. Il peut donc être plus rentable d'utiliser la télévision locale dans les zones rurales chaque fois que cela est possible. L'efficacité des médias est différente d'un public démographique à l'autre. Dans les sociétés plus alphabétisées, la population peut dépendre davantage de l'Internet ou de la télévision pour s'informer. Dans certaines régions, telles que les régions pauvres d'Asie, d'Afrique, d'Amérique latine et des Caraïbes, les personnes comptent sur la radio. De plus, dans certains pays en développement, il existe des stations/réseaux de radio et de télévision appartenant au gouvernement qui diffusent leurs pro-

grammes dans les langues et dialectes locaux et qui sont très efficaces pour transmettre des informations aux groupes cibles parmi les personnes défavorisées.

497. La planification médiatique consiste à concevoir des actions qui montrent comment le temps et l'espace publicitaires seront utilisés pour atteindre les buts et les objectifs. Le planificateur a besoin d'informations sur le « marché », en particulier pour atteindre des groupes où il existe des obstacles traditionnels/culturels à l'enregistrement. Ces informations proviendraient des recherches effectuées comme indiqué dans les chapitres I et II. Les décisions relatives aux médias suivent et dépendent du public. Le plan est élaboré sur la base d'un jugement et d'objectifs médiatiques. Les facteurs suivants sont pris en compte :

- a) Atteindre la proportion du public cible qui est exposée à au moins une publicité ou un reportage médiatique pendant une période spécifique (une ou quatre semaines);
- b) Fréquence : le nombre minimum ou moyen de fois qu'un individu des groupes cibles est exposé au message pendant une période spécifique (une ou quatre semaines);
- c) Continuité : le schéma et le moment de diffusion des messages publicitaires pendant toute la durée de la campagne;
- d) Taille : les dimensions physiques d'une publicité imprimée ou sur Internet ou la durée d'une publicité radiodiffusée ou télévisée.

498. Il convient de noter que, pour un même montant à dépenser, une augmentation de la portée signifie une diminution de la fréquence et inversement. C'est pourquoi, lors de la définition de la stratégie des budgets publicitaires, il faut généralement se contenter de maximiser soit la portée, soit la fréquence, mais pas les deux.

499. Ce qu'il faut déterminer, c'est la combinaison de caractéristiques médiatiques nécessaires pour obtenir une transmission efficace et efficiente du message. Quels que soient les moyens de communication utilisés, assurez-vous que le message est cohérent. Développez un ensemble d'outils de communication et utilisez-les pendant toute la durée de la campagne, en formant une stratégie intégrée de publicités payantes dans les médias et d'activités de relations publiques, telles que le placement d'actualités, de commentaires éditoriaux, de promotions, d'événements et d'interactions individuelles.

500. Une question clé dans la planification de la campagne publicitaire dans les médias consiste à savoir quels sont les médias les moins chers pour atteindre le public, tant général que ciblé, et lui offrir la fréquence souhaitée.

501. Lors de la conception d'une campagne médiatique dans le cadre d'un programme plus large de communication pour le développement, il faut tenir compte d'un certain nombre de considérations fondamentales :

- a) L'une des premières tâches est la conception d'un logo pour la campagne, car il est très important d'assurer une apparence distinctive pour tout le matériel à transmettre durant la campagne. Ce logo et ce style d'apparence distinctifs doivent être utilisés dans tous les moyens de communication : panneaux publicitaires, affiches, dépliants et brochures. Ce sera l'identité du programme de communication pour le développement;
- b) Dirigez la publicité vers la personne que vous souhaitez cibler. Par exemple : « Vous devriez enregistrer la naissance de votre bébé »;
- c) Le ou les messages primaires doivent être forts et simples, et être utilisés de manière cohérente tout au long de la campagne. Par exemple : « Enregistrer la naissance de son bébé — une première étape importante »;
- d) Lorsque vous rédigez des textes pour des annonces, communiqués de presse, brochures, dépliants, etc., utilisez le langage quotidien du locuteur natif. N'utilisez pas de jargon, de termes bureaucratiques ou techniques, tels que « La recherche psychographique intensive sur les principales études démogra-

- phiques et socioéconomiques de la mortalité et de la morbidité liées au sexe a été détaillée en segments géographiques »;
- e) Les concepts, les attraites et surtout les mots diffèrent d'une culture à l'autre. Dans la mesure du possible, travaillez avec un groupe de discussion du public cible pour vous assurer que le matériel de la campagne est approprié;
 - f) Le texte doit être clair, frais, mémorable et crédible. Le message et les images doivent être pertinents pour le public cible et doivent faire passer un message sur les avantages pour la personne et sa famille;
 - g) Dans la presse écrite, faites bon usage des titres, sous-titres et légendes des illustrations. Utilisez le titre pour attirer l'attention du public et résumer ce que vous voulez dire;
 - h) Faites en sorte que les illustrations et les vidéos soient aussi simples que possible. Une photographie fonctionne mieux qu'un dessin, car les personnes s'identifient plus facilement. Une seule grande et puissante photo vaut mieux que beaucoup de petites photos. Concentrez-vous sur une ou deux personnes. Les femmes sont plus attirées par une photo de bébé;
 - i) La mise en page doit comporter beaucoup d'espace vide, car cela permet à l'œil de parcourir facilement la page (ce qui est particulièrement important dans les sociétés semi-alphabétisées);
 - j) Vérifiez soigneusement les quantités de matériel nécessaires. Si le nombre d'exemplaires commandés initialement est correct, il n'y aura pas d'excédent ou de pénurie nécessitant une réimpression.

502. La plupart des médias commerciaux, radio ou télévision, offrent un espace/temps pour des événements communautaires/des messages de service public. En outre, la presse écrite et audiovisuelle recourt aux actualités, éditoriaux, articles d'opinion et lettres à la rédaction qui peuvent être utilisés avec beaucoup d'avantages dans un programme de communication pour le développement afin de promouvoir l'enregistrement des naissances, mariages, divorces et décès. L'essentiel est d'établir de bonnes relations avec les médias aux niveaux national, régional et local. L'intention n'est certainement pas de contrôler le contenu de la programmation des médias; cependant, si un matériel intéressant sur la campagne de promotion de l'enregistrement des faits d'état civil et de la gestion de l'identité, y compris les avantages pour les individus et la communauté, est bien préparé et proposé, les médias l'incluront très probablement dans leur programmation.

Travail avec les médias et les journalistes

503. Un élément des plus importants est qu'un programme efficace de relations avec les médias puisse être réalisé à un coût minimal, car les médias eux-mêmes prennent en charge les coûts de production et de distribution, contrairement aux dépenses importantes qu'implique la publicité commerciale dans les médias.

504. L'efficacité des relations avec les médias d'information passe par le développement de bonnes relations de travail avec les journalistes en mettant en place un programme de relations d'information, composé de professionnels et bénéficiant du solide soutien de la direction générale, qui devient partie intégrante du programme de communication pour le développement.

505. Le fait de fournir des informations précises et dignes d'intérêt permet de renforcer la crédibilité et la confiance, ce qui conduit à une meilleure couverture médiatique. Ce que les personnes lisent, voient ou entendent dans la couverture médiatique permet de donner de la crédibilité au sujet, ce qui peut conduire à une discussion et donc informer et éduquer la population.

506. D'après le Johns Hopkins Center for Communication Programs⁶⁶, le développement de bonnes relations interpersonnelles entre le personnel d'information publique et les journalistes se décline en « cinq F », comme suit :

⁶⁶ Voir O' Sullivan, G.A., et al., *A Field Guide to Designing a Health Communication Strategy* (2003). Disponible à l'adresse <http://ccp.jhu.edu/documents/A%20Field%20Guide%20to%20Designing%20Health%20Comm%20Strategy.pdf>.

- a) **Fast** (rapide) : respecter les délais des journalistes. Si un journaliste téléphone pour obtenir des informations, appelez immédiatement, même si c'est après les heures de bureau. Répondre à un message téléphonique le lendemain est trop tard. D'ici là, l'histoire peut déjà avoir été diffusée ou imprimée;
- b) **Factual** (factuel) : être factuel et rendre les faits intéressants. Les histoires sont basées sur des faits. Les journalistes apprécient également une déclaration dramatique, un slogan créatif ou une anecdote personnelle pour aider à illustrer votre point de vue. Indiquez la source des faits et des statistiques fournis;
- c) **Frank** (franc) : soyez franc. Ne trompez jamais les journalistes. Soyez aussi ouvert que possible et répondez franchement à leurs questions. Si une raison est expliquée, la plupart des journalistes comprendront et respecteront une source même si elle n'est pas capable de répondre à une question entièrement voire pas du tout;
- d) **Fair** (équitable) : les organisations doivent être équitables envers les journalistes si elles veulent que ceux-ci le soient envers elles. Par exemple, le fait de privilégier systématiquement un organe d'information sapera la confiance des autres;
- e) **Friendly** (amical) : comme tout le monde, les journalistes apprécient la courtoisie. Souvenez-vous de leurs noms; lisez ce qu'ils écrivent; écoutez ce qu'ils disent; connaissez leurs intérêts; remerciez-les lorsqu'ils couvrent vos intérêts particuliers.

507. Un point important consiste à déterminer qui seront les meilleurs porte-parole au sein des systèmes d'enregistrement et parmi les leaders d'opinion publique pour traiter avec les médias, et à informer ces personnes sur la meilleure façon de répondre lors d'interviews avec des journalistes de presse écrite, de radio et de télévision.

508. Fournissez du matériel aux médias avant le lancement du programme officiel de communication pour le développement. Si possible, faites-le en personne et contactez la ou les personnes qui, dans chaque média, s'occuperont de votre matériel.

509. Prenez des mesures pour que le personnel chargé de l'information publique soit immédiatement et à tout moment disponible pour répondre aux journalistes ayant besoin d'informations complémentaires.

510. Surveillez la couverture médiatique et évaluez son impact/efficacité. Ces activités sont examinées au chapitre V ci-après.

511. Préparez des dossiers d'information spécialement destinés aux médias et contenant du matériel pouvant être utilisé, avec les points forts du programme d'amélioration de l'enregistrement, des photographies et illustrations, ainsi que de brefs messages pouvant être utilisés par les médias de diffusion.

512. Les rédacteurs en chef veulent des informations qui ne nécessitent pas beaucoup de réécriture et de révision. Il convient donc de préparer le matériel avec soin ainsi que de s'assurer qu'il est exact et que l'orthographe et la grammaire sont correctes.

513. Voici quelques lignes directrices sur la manière de rédiger un communiqué de presse :

- a) Indiquez la date de diffusion. Si le moment est important, inscrivez « Ne pas diffuser avant le (date) ». Sinon, vous pouvez aussi écrire « Pour diffusion immédiate ». Assurez-vous que le nom et l'adresse du bureau de la communication pour le développement qui publie le communiqué figurent également sur la première page;
- b) Indiquez le nom d'au moins une personne de contact au bas du communiqué, avec son adresse électronique et ses numéros de téléphone en journée;
- c) Soyez bref. Limitez la publication à une page, deux au maximum;

- d) Utilisez un titre qui énonce de façon factuelle le sujet de l'histoire. Les rédacteurs écrivent normalement leurs propres titres de toute façon, pour s'adapter à l'espace disponible;
- e) Les personnes actives dans les médias sont très occupées, captez donc leur attention et donnez-leur rapidement les faits;
- f) Toutes les informations importantes doivent figurer dans le premier paragraphe, qui ne doit pas dépasser trois à cinq lignes;
- g) Le premier paragraphe devrait également contenir les réponses aux questions journalistiques classiques : Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Pourquoi ? Comment ?
- h) Les rédacteurs coupent généralement un article par le bas, donnez donc les autres détails par ordre décroissant d'importance;
- i) Faites des phrases courtes;
- j) Ne généralisez pas et n'exagérez pas;
- k) Limitez les adjectifs au minimum, en utilisant plutôt des faits et des chiffres. Plutôt que de dire « l'enregistrement des faits d'état civil est obligatoire depuis longtemps », dites « l'enregistrement des faits d'état civil, qui est obligatoire en vertu de la loi depuis 1945, couvre maintenant 80 % de la population »;
- l) Soyez précis. Les médias s'enorgueillissent de cette précision et le rédacteur n'aura peut-être pas le temps de vérifier les faits de votre histoire. Veillez à le faire. Des noms mal orthographiés, des dates erronées, des fautes d'orthographe ou d'autres erreurs peuvent signifier qu'ils n'utiliseront plus jamais votre matériel. Faites relire le matériel par une personne autre que l'auteur;
- m) Les communiqués doivent parvenir aux médias au moins un jour complet avant la date limite.

514. Il est très important de choisir des porte-parole sachant bien communiquer et connaissant les questions d'état civil.

515. Ne négligez pas la valeur médiatique d'événements spéciaux tels que des réunions spéciales ou événements de lancement, auxquels le public et la presse sont invités. Ces événements devraient renforcer et démontrer les intentions du programme.

516. Bien entendu, le lancement du programme de communication pour le développement serait un événement très spécial. Il peut également y avoir des réunions spéciales, telles que des conférences annuelles, semestrielles ou trimestrielles, des ateliers, des cours organisés pour les personnes impliquées dans le processus d'enregistrement des faits d'état civil au niveau de la province/état/région ou à un niveau plus local. Saisissez ces occasions pour diffuser l'information afin de sensibiliser le public et de motiver les actions visant à améliorer l'enregistrement. Après le lancement de la campagne, d'autres événements spéciaux peuvent avoir lieu, comme des réunions avec des organisations et groupes communautaires, des visites générales et/ou des visites de presse dans les bureaux d'enregistrement locaux.

517. Pour que la couverture médiatique d'un événement soit réussie, élaborer un calendrier comme suit :

- a) Envoyez des invitations aux médias une semaine avant l'événement;
- b) Téléphonnez aux personnes deux jours avant l'événement. Demandez-leur si elles ont reçu l'invitation et si elles ont l'intention de participer;
- c) Le jour de l'événement, prévoyez suffisamment de dossiers de presse pour tout le monde. Accueillez la presse à son arrivée, identifiez-vous et demandez ce que vous pouvez faire pour l'aider (réunir les participants pour une photo ou désigner le porte-parole pour une interview, par ex.);
- d) Si les médias couvrent votre événement, n'oubliez pas de les remercier. Appelez-les ou laissez un message pour leur faire savoir que vous appréciez leur soutien.

B. Planification d'interventions efficaces

518. La stratégie de communication pour le développement est un cadre complexe pour planifier les interventions de communication visant à soutenir l'enregistrement des faits d'état civil, les statistiques de l'état civil et la gestion de l'identité. Le cadre propose la création de plateformes et d'outils qui permettront d'atteindre différents objectifs liés au sujet. Les plateformes créées pourraient également être utilisées pour promouvoir des comportements qui ne sont pas inclus dans le cadre logique de la stratégie. La stratégie vise, d'une part, à stimuler et à motiver les individus, les familles, la communauté, la société en général, à produire des changements de comportement positifs et l'adoption de normes sociales qui soutiennent l'enregistrement à l'état civil. D'autre part, elle contribue à accroître la demande de services d'enregistrement des faits d'état civil de qualité qui répondent à leurs besoins.

519. Ce double objectif sera atteint :

- En établissant des systèmes d'interaction et de dialogue avec les familles et les communautés, ce qui influencera leurs connaissances et leurs pratiques coutumières;
- En renforçant l'interface entre les communautés et les services d'état civil, ce qui permet une meilleure coordination entre les composantes de l'offre et de la demande;
- En améliorant l'engagement des communautés, des groupes sociaux et des médias pour créer des plateformes viables de coopération et de changement social.

520. La mise en place d'un plan de communication pour le développement réalisable est l'une des principales priorités pour :

- Disposer d'un document de référence stratégique en matière de communication sur l'enregistrement des faits d'état civil et les statistiques de l'état civil;
- Coordonner les activités et les interventions dans le domaine de la communication;
- Renforcer la collaboration avec les médias locaux;
- Augmenter les ressources humaines qualifiées et compétentes en matière de communication pour le changement social et comportemental;
- Augmenter la demande d'enregistrement de faits d'état civil et de statistiques de l'état civil par la population;
- Augmenter les interventions de communication au niveau communautaire;
- Améliorer le financement des activités de communication pour l'enregistrement des faits d'état civil;
- Promouvoir l'éducation des enfants et des futurs parents;
- Renforcer la communication avec les pères, les grands-mères, les accoucheuses traditionnelles et les communicateurs traditionnels;
- Reproduire les expériences réussies;
- Impliquer les hommes dans les activités d'enregistrement des faits d'état civil;
- Promouvoir la participation de la communauté.

521. Pour les ateliers, les réunions de participation communautaire et l'enseignement à des groupes tels que les accoucheuses traditionnelles, les anciens des villages et les groupes de mères, envisagez sérieusement la production de matériel audiovisuel, au double impact visuel et sonore. La vidéo et les films ont l'impact supplémentaire du mouvement.

522. Le support le moins coûteux est probablement la production d'un simple diaporama, avec un texte enregistré et des images. Il pourrait y avoir un narrateur en personne lisant un scénario et utilisant un simple projecteur à diapositives. On pourrait aussi utiliser des présentations vidéo enregistrées, avec une bande audio enregistrée ou un narrateur en personne lisant du texte. Les présentations audiovisuelles sont un bon moyen

de communication auprès des publics ayant un faible niveau d'éducation et d'alphabétisation/d'aptitude. Utilisez ce vaste potentiel pour communiquer avec des groupes cibles difficiles à atteindre.

523. Envisagez sérieusement la production d'une vidéo de formation qui puisse être utilisée pour communiquer et éduquer un plus grand nombre de personnes que celui qui peut être atteint par une interaction individuelle en face à face. Comme le coût de production d'une vidéo de formation peut être relativement faible, il devrait être possible de produire plusieurs vidéos différentes qui reflètent les différents contextes géographiques, attitudes, comportements et groupes culturels et linguistiques d'un pays donné. Toute vidéo de formation doit créer des situations réalistes et refléter les valeurs et attitudes des groupes auxquels le message est destiné. Envisagez la production d'une série de vidéos interactives pour communiquer la nécessité et l'obligation d'enregistrement, ses avantages et la manière d'enregistrer un événement.

524. Dans une vidéo interactive, le public doit être exposé à certaines informations pendant une partie de la vidéo, qui est ensuite arrêtée pour permettre au public de discuter du sujet et de demander plus d'informations à l'animateur. Ce processus interactif s'est révélé particulièrement utile dans les zones rurales.

525. L'utilisation d'équipements audiovisuels implique de disposer d'une alimentation électrique. Dans certains pays en développement, de nombreux villages n'ont pas l'électricité et, dans certaines régions, les coupures de courant sont fréquentes.

526. Les tests préalables devraient faire partie intégrante du processus de communication et être effectués avant que le(s) scénario(s) et le(s) lieu(x) à représenter dans les supports de communication soient finalisés. Les groupes de discussion sont fréquemment utilisés dans les tests préalables pour déterminer si les concepts sont présentés clairement et s'ils sont attrayants et significatifs pour le public auquel ils s'adressent. Il est également nécessaire de procéder à des tests préalables pour s'assurer que la langue et les paramètres sont appropriés.

C. Sélection de canaux et d'outils pour différents groupes

527. L'efficacité d'un canal de communication (par ex., la communication interpersonnelle, les médias, l'engagement communautaire) devrait être mesurée par sa capacité à fournir le bon type d'information à la population visée, à amener les personnes à se souvenir de l'information, à motiver les gens à parler aux autres de cette information, et à changer leur comportement ou les normes sociales et, à leur tour, le comportement des autres dans leur système social, en fonction de l'information. Les messages diffusés par les médias traditionnels ou les médias sociaux auront à eux seuls des effets limités sur le changement de comportement, mais les médias traditionnels ou médias sociaux qui stimulent le dialogue et sont associés à la communication interpersonnelle créeront des synergies qui augmenteront la probabilité d'un changement de comportement durable. Un canal de communication doit fournir des informations en temps utile, être rentable pour atteindre la population visée et stimuler des interactions significatives au sein de la population.

528. Chaque canal de communication possède un ensemble de caractéristiques qui le rendent adapté à certains groupes de population et à l'obtention de résultats spécifiques. Les canaux de communication devraient être choisis en fonction de la tâche de communication.

529. Les différents canaux jouent des rôles différents. Par exemple, les spots publicitaires à la télévision et à la radio fonctionnent bien pour sensibiliser à une question, tandis que les articles écrits peuvent fournir des informations plus approfondies sur un sujet. Les technologies de l'information et de la communication, y compris les médias sociaux, sont efficaces pour diffuser des messages en temps réel aux membres de la population qui ont accès aux moyens de recevoir les messages des médias sociaux, renforcer les messages,

améliorer la prestation de services et construire des réseaux sociaux qui peuvent être activés pour mobiliser les communautés.

530. Chaque type de canal de communication présente des avantages et des inconvénients pour la transmission de certains types de messages à des populations spécifiques. Il est important de réfléchir aux points suivants :

- a) Quelle est la population que vous voulez atteindre ?
- b) La population visée a-t-elle accès au canal ?
- c) Le canal atteindra-t-il la population que vous visez ?
- d) Le canal permet-il de recueillir un feed-back de la population ?
- e) Les canaux sont-ils perçus comme des sources d'information fiables sur votre question ?
- f) Le canal est-il adapté au type de message que vous voulez faire passer (par ex., visuel, oral, simple, complexe) ?
- g) Le canal couvre-t-il une zone suffisante pour exposer la population visée aux messages ?
- h) Le canal permet-il à la population visée de recevoir les messages quand elle le souhaite (par ex., par SMS ou sur un site Web) ou selon un horaire fixe (par ex., une publicité à la radio) ?
- i) Le programme de communication pour le développement dispose-t-il des ressources nécessaires pour utiliser certains canaux ?
- j) Quel est le rapport coût-efficacité du ou des canaux envisagés ?
- k) Le canal renforce-t-il les messages pour d'autres activités du programme ?
- l) Le canal encourage-t-il la population à dialoguer ?
- m) Les messages incitent-ils la population à rechercher/demander des droits et des services ?

531. L'utilisation de plusieurs canaux en même temps renforce et augmente l'impact des messages de communication. Il est particulièrement important de combiner les canaux médiatiques avec des activités de communication interactive et interpersonnelle afin de stimuler le dialogue au sein de la population visée. Par exemple, les feuilletons télévisés peuvent sensibiliser et promouvoir des normes sociales positives par le biais de modèles de rôles positifs et négatifs utilisant les personnages des feuilletons. Les téléspectateurs peuvent être invités à réagir au feuilleton par l'intermédiaire de groupes de téléspectateurs qui se réunissent à des moments précis pour regarder le feuilleton et discuter des questions et des événements qui s'y rapportent. Les médias de soutien (témoignages à la radio, panneaux publicitaires, affiches, par ex.) peuvent être utilisés pour renforcer les messages clés de la série télévisée.

532. Lorsqu'il s'agit de questions plus sensibles, les troupes de théâtre populaire peuvent adapter des mises en scène interactives (ou des sketches humoristiques) dans les langues/dialectes locaux pour les questions que la population visée appréhende de discuter directement. Les artistes peuvent obtenir des réactions du public pendant la représentation et demander une contribution au spectacle. Les représentations peuvent être suivies de discussions de groupe, de concours et de démonstrations qui invitent le public à participer et à discuter des questions.

533. Le tableau 7 présente les caractéristiques de différents canaux de communication⁶⁷.

⁶⁷ UNICEF C4D Orientation module (2009).

Tableau 7
Caractéristiques des différents canaux de communication

Canal	Couverture/portée	Type d'information	Niveau d'interaction	Coût
Télévision	<ul style="list-style-type: none"> La télévision peut toucher beaucoup de gens rapidement et en même temps La combinaison d'éléments audio et visuels a un impact important sur les spectateurs Nécessite de l'électricité et des téléviseurs, de sorte que l'accès peut être limité dans les zones à faibles revenus Les téléspectateurs ont tendance à être plus urbains que ruraux La portée dépend du canal de distribution (terrestre, satellite, câble) Bien adapté à la communication avec de grands groupes de population Atteint les communautés dont l'accès physique est difficile ou impossible 	<ul style="list-style-type: none"> Des messages simples peuvent être transmis par le biais d'annonces d'intérêt public ou de messages lus par un présentateur Des messages complexes peuvent être transmis par le biais de programmes de fiction, de pièces de théâtre, d'émissions-débats et d'info-divertissement 	<ul style="list-style-type: none"> Peut être interactif avec un public en studio ou si les téléspectateurs appellent ou envoient un message lors d'une représentation en direct 	<ul style="list-style-type: none"> Coût de production plus élevé que celui de la radio Coût du temps d'antenne plus élevé que celui de la radio pour les programmes sponsorisés
Radio	<ul style="list-style-type: none"> Peut atteindre rapidement et simultanément un grand nombre de personnes dans toutes les catégories de revenus La plupart des postes de radio sont petits, légers et portables et peuvent fonctionner sur piles s'il n'y a pas d'alimentation électrique Atteint les communautés dont l'accès physique est difficile ou impossible. Peut cibler les publics des petites communautés avec des informations d'intérêt local si des stations locales sont disponibles Bien adapté aux sociétés orales Moyen de communication facile dans les langues locales 	<ul style="list-style-type: none"> Des messages simples par le biais d'annonces d'intérêt public ou de scénarios lus par un présentateur Des messages plus complexes peuvent être transmis par le biais de programmes de fiction, d'émissions-débats et de pièces de théâtre 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité d'un haut niveau d'interaction, pouvant passer par un débat en direct ou par un programme de discussion avec un dispositif téléphonique ou de messagerie Il est également possible de lire et de répondre aux lettres des auditeurs 	<ul style="list-style-type: none"> Coûts de production inférieurs à ceux de la télévision Des coûts de temps d'antenne inférieurs à ceux de la télévision pour les programmes sponsorisés
DVD	<ul style="list-style-type: none"> La combinaison d'éléments audio et visuels a un impact important sur les spectateurs S'appuie sur la distribution physique des DVD La couverture dépend du nombre de DVD pouvant être produits/distribués Nécessite un lecteur de DVD ou un ordinateur alimenté en électricité pour être lu Peut être réalisé pour des publics cibles généralisés ou spécifiques 	<ul style="list-style-type: none"> Peut transmettre des messages simples ou complexes 	<ul style="list-style-type: none"> Peut être très interactif s'il est utilisé dans un cadre communautaire où il y a une discussion ou des questions et réponses par la suite 	<ul style="list-style-type: none"> Coût de production élevé Le coût de distribution dépend de la facilité d'accès physique aux publics cibles
Haut-parleurs	<ul style="list-style-type: none"> La couverture dépend de l'accès physique Bon pour cibler les groupes de population à forte densité concentrés dans les grands villages, les zones urbaines ou les camps Les haut-parleurs peuvent être soit statiques (par ex., sur un marché ou dans une mosquée), soit mobiles (mégaphone ou camionnette avec haut-parleur) Ils peuvent transmettre les messages directement au cœur de la communauté Ils atteignent les groupes de population qui n'ont pas accès à la radio ou à la télévision Messages faciles à diffuser dans les langues locales 	<ul style="list-style-type: none"> Mieux adaptés aux messages courts et simples Peuvent adapter le message et la langue à chaque localité 	<ul style="list-style-type: none"> Limité Pas de canal formel pour un feed-back immédiat 	<ul style="list-style-type: none"> Bon marché

(suite aux pages suivantes)

Canal	Couverture/portée	Type d'information	Niveau d'interaction	Coût
Journal	<ul style="list-style-type: none"> La distribution des copies papier dépend de l'accès physique et de l'existence de canaux de distribution fonctionnels La version en ligne peut atteindre instantanément les personnes ayant accès à l'Internet partout Bien adapté pour communiquer avec de grands groupes de personnes alphabétisées dans les zones à forte densité de population Difficile à distribuer dans les zones rurales Le même texte peut être lu et relu par de nombreuses personnes pendant un certain temps 	<ul style="list-style-type: none"> Messages simples ou complexes Des illustrations visuelles peuvent accompagner le texte (images, bandes dessinées, illustrations, par ex.) 	<ul style="list-style-type: none"> Portée limitée, les journaux étant distribués en version papier Les lecteurs peuvent donner leur avis par courrier La version en ligne peut facilement permettre des commentaires et mises à jour d'informations, photos et vidéos de lecteurs ayant accès à Internet 	<ul style="list-style-type: none"> Les publicités et articles sponsorisés peuvent être coûteux, selon la taille et le tirage du journal Les messages peuvent être distribués gratuitement s'ils sont publiés sous la forme d'un reportage
Brochure/dépliant	<ul style="list-style-type: none"> Peut être distribué de manière intensive dans des endroits ciblés L'accès physique à la communauté cible est nécessaire pour la distribution Impact limité sur les populations faiblement alphabétisées, à moins que le message ne soit transmis clairement en images 	<ul style="list-style-type: none"> Peut être utilisé pour transmettre des informations plus complexes Peut combiner messages textuels avec des images, diagrammes et bandes dessinées 	<ul style="list-style-type: none"> Limité 	<ul style="list-style-type: none"> Peu coûteux à produire, mais long et potentiellement coûteux à distribuer
Panneau d'affichage	<ul style="list-style-type: none"> Couverture élevée si le panneau d'affichage est bien situé, là où de nombreuses personnes du public cible le verront 	<ul style="list-style-type: none"> Le message doit être simple et avoir une longue durée de vie Peut combiner le texte avec des images 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> Le coût dépend de la taille et de l'emplacement
Affiche	<ul style="list-style-type: none"> La couverture peut être bonne si des affiches sont largement distribuées et bien placées là où elles seront vues par le public cible La distribution dans les régions éloignées prend beaucoup de temps La distribution dépend de l'accès physique 	<ul style="list-style-type: none"> Bon pour les messages simples Peut être adapté pour les populations illettrées en utilisant des images/diagrammes 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> Relativement bon marché
Tableau d'affichage	<ul style="list-style-type: none"> Couverture géographique limitée L'emplacement se trouve normalement dans des zones restreintes telles que des camps, établissements ou petits villages Un bon moyen de diffuser des informations d'intérêt strictement local 	<ul style="list-style-type: none"> Convient aussi bien aux messages simples que complexes Peut utiliser du texte et des images Facile à mettre à jour avec du nouveau matériel, mais exige beaucoup de travail Convient mieux aux communautés où une grande partie de la population est alphabétisée 	<ul style="list-style-type: none"> La communauté peut afficher des messages de feedback (sur un tableau d'affichage ou dans une boîte à suggestions qui peut être jointe) 	<ul style="list-style-type: none"> Très bon marché
Envoi général de SMS	<ul style="list-style-type: none"> Large couverture Rapide et facile Nécessite une couverture de réseau mobile, qui peut être limitée dans les zones isolées Nécessite la possession généralisée de téléphones portables dans le groupe de population ciblé Impact limité dans les sociétés à faible niveau d'alphabétisation Le gouvernement peut fermer le réseau SMS en période de conflit ou de tension politique 	<ul style="list-style-type: none"> Le message doit être simple et limité à 160 caractères Ne convient pas aux informations confidentielles 	<ul style="list-style-type: none"> Limité, sauf si les moyens de répondre rapidement et efficacement à un grand nombre de réactions existent 	<ul style="list-style-type: none"> Le coût dépend de la fréquence d'utilisation des redevances prélevées par l'opérateur de réseau Des messages occasionnels de haute priorité peuvent être offerts gratuitement

Canal	Couverture/portée	Type d'information	Niveau d'interaction	Coût
SMS ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Ciblé géographiquement • Rapide et facile • Liste des numéros de téléphone des contacts ciblés requise • Le gouvernement peut fermer le réseau SMS en période de conflit ou de tension politique 	<ul style="list-style-type: none"> • Le message doit être simple et limité à 160 caractères 	<ul style="list-style-type: none"> • Possible si un feed-back est demandé, mais cela n'est conseillé que si vous avez la capacité de répondre rapidement et efficacement aux messages entrants 	<ul style="list-style-type: none"> • Le coût dépend du nombre de destinataires et des frais de SMS locaux • Les coûts peuvent être réduits si l'on travaille en partenariat avec des sociétés de téléphonie mobile
Numérique : Courriel Médias sociaux Internet Whatsapp, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite un accès généralisé à l'Internet et des taux élevés d'utilisation en ligne • S'appuie sur une infrastructure de télécommunications qui fonctionne • Les utilisateurs d'Internet sont principalement des personnes instruites et à haut revenu vivant en zone urbaine • Faible pénétration des groupes à faibles revenus dans les zones rurales • Ne convient pas à la communication avec des groupes peu alphabétisés • Option d'information passive (sites Web) • Option d'information proactive (courriel) • Un bon moyen d'atteindre la diaspora à l'étranger 	<ul style="list-style-type: none"> • Convient aussi bien aux messages simples que complexes • Intégration de vidéos, d'images et d'audio au texte 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être très interactif 	<ul style="list-style-type: none"> • Les sites Web sont rapides et faciles à créer et à mettre à jour, mais il peut être nécessaire de faire appel à un grand nombre de personnes qualifiées pour créer le contenu du site et traiter les informations entrantes
Pairs-éducateurs, à base communautaire travailleurs, bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • Demande beaucoup de temps et de travail • Nécessite un grand nombre de personnes ayant un accès physique à la communauté cible 	<ul style="list-style-type: none"> • Le face à face est la forme de communication la plus forte et la plus persuasive • Bon pour l'échange d'informations complexes adaptées aux besoins individuels • Fonctionne mieux lorsque le communicateur est connu et respecté par la communauté cible • Risque de distorsion du message dû au fait que les communicateurs sont mauvais ou ont des intentions cachées 	<ul style="list-style-type: none"> • Interactif avec un feed-back immédiat 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut coûter cher. • Les coûts peuvent inclure la formation, le transport, le matériel et les salaires/mesures incitatives
Théâtre, réunions communautaires, chansons, danse, poésie	<ul style="list-style-type: none"> • Couverture géographique limitée • Bon pour les communautés difficiles à atteindre si cela est possible 	<ul style="list-style-type: none"> • Bon pour des messages simples et faciles à comprendre • Bon pour sensibiliser la communauté sur des questions sensibles dans un format divertissant 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut être très interactif si le public est autorisé à participer pendant ou à la fin de la représentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Le coût dépend de la taille du groupe de représentation, de la sophistication de la production et des distances parcourues entre les lieux de représentation

D. Messages et arguments : développement et test préalable

534. Avant de lancer la stratégie, un thème et un logo doivent être créés pour lui donner son identité. Ils doivent être utilisés de manière cohérente pendant la mise en œuvre sur une longue période et regrouperont tous les éléments qui aideront les participants à la stratégie (public cible) à prendre connaissance du message, à l'identifier et à être incités à prendre des mesures positives. Il serait également utile d'avoir une chanson spéciale,

courte et percutante, écrite pour la radio et la télévision afin de créer une reconnaissance audio tout au long de la campagne.

535. Si le thème de base de la campagne reste le même, à savoir que les naissances, les mariages, les divorces et les décès doivent être enregistrés, le message peut varier quelque peu en fonction du public cible auquel il s'adresse.

536. Une fois que la liste exhaustive des groupes et personnes cibles aura été établie selon les catégories décrites au chapitre II, elle sera classée par ordre de priorité pour l'action. Des plans préliminaires seront établis concernant les groupes cibles auxquels seront adressées les informations sur le programme d'amélioration de l'enregistrement. Les types de matériel qui seront utilisés pour les participants à la stratégie et le grand public, ainsi que le matériel spécifique à un sujet pour les médecins, les sages-femmes, les entrepreneurs de pompes funèbres et les personnes qui célèbrent des mariages, seront également développés.

537. Afin d'éliminer les cas d'événements d'état civil non enregistrés dans certains segments de la population, l'intervention persistante du gouvernement est d'une importance capitale. En fait, ce dernier devrait jouer un rôle dynamique dans la promotion de l'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil. Il a la responsabilité première d'éduquer la population afin qu'elle comprenne la nécessité de disposer de systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité aussi complets que possible. Il devrait exiger que l'enregistrement des faits d'état civil et l'accès aux titres d'identité juridique soient obligatoires dans tout le pays. Si un pays a précédemment rendu l'enregistrement volontaire pour certains groupes, cette pratique devrait être abolie.

538. Le programme de communication pour le développement comportera des messages visant à exprimer les principales suggestions suivantes : informer, faire ressentir et faire agir.

539. Ce sont les trois composantes nécessaires à l'adoption d'un nouveau comportement. Pour que la stratégie soit un succès, les membres du public cible (ou « participants ») doivent disposer d'informations spécifiques sur ce qu'est l'enregistrement, pourquoi il doit être effectué (avantages, par ex.) et quand, comment et où agir pour enregistrer un événement. La clé de l'élaboration et de l'exécution d'une stratégie de message efficace consiste à attirer l'attention des gens et à les persuader de prendre les mesures préconisées dans le message.

540. Le message est transmis par étapes à différents groupes, après formation des principaux responsables de la communication, de l'éducation et autres.

541. La première étape est le message à transmettre aux fonctionnaires (agents) de l'état civil et des statistiques de l'état civil, y compris le message à transmettre à l'administration centrale de la direction générale de l'état civil et au personnel du siège, au personnel régional/provincial et aux fonctionnaires (agents) du processus d'enregistrement, tels que les officiers d'état civil locaux sur le terrain et leurs assistants (par ex., les accoucheuses traditionnelles, les enseignants, le personnel des hôpitaux et des cliniques, les chefs adjoints et les anciens des tribus).

542. Si l'enregistrement du pays est administrativement décentralisé, le message doit être transmis en fonction de la situation réelle.

543. La deuxième étape consiste à transmettre le message à la population en général, avec des messages appropriés destinés à des groupes spécifiques, tels que les groupes de mères/femmes, les organisations s'occupant des droits de l'homme et les dirigeants communautaires. Si le pays dispose d'un système d'enregistrement décentralisé, les plans et actions seront adoptés conformément aux conditions existantes.

544. Dans les deux cas, il faut garder les buts et les objectifs en vue et veiller à ce que le message soit cohérent avec eux. Au niveau régional ou communautaire, il peut être plus efficace de transmettre le message aux chefs de communauté/village dans le cadre de cours organisés d'une journée. Dans un deuxième temps, ces chefs de communauté/village communiqueront le message aux résidents de leur communauté d'origine lors de

rassemblements communautaires conventionnels et de contacts personnels. Utilisez les organisations sociales et scolaires, les clubs de service, les institutions religieuses et les groupes de développement agricole ou rural.

545. Pour le grand public, le message doit être un argument clair, simple et fort en faveur des avantages de l'enregistrement pour les individus et les familles. Personnalisez le message, en signalant par exemple aux mères qu'enregistrer la naissance de leur enfant peut les aider, elles et leur enfant, à bénéficier de soins au dispensaire local, obtenir des médicaments, recevoir des allocations familiales, permettre l'inscription à l'école, etc. Pour les régions à fort taux d'analphabétisme ou de semi-analphabétisme, faites passer le message par des illustrations fortes sur du matériel imprimé, comme un format de bande dessinée. Les réunions en face à face pour faire passer le message seront importantes pour ces groupes. Le cas échéant, utilisez la programmation radio et, si les fonds le permettent, la télévision. Les bons messages sont particulièrement importants dans l'environnement de publicité et de communication actuel, qui est coûteux et encombré. Ils doivent être mieux planifiés, plus divertissants et plus gratifiants, ce qui exige une bonne stratégie créative.

546. Le message lui-même doit être simple, direct et significatif. Il doit souligner les avantages de l'enregistrement et donner des raisons pour motiver une action positive. Il doit indiquer pourquoi, comment et où l'enregistrement est effectué. Tout d'abord, pensez aux informations que vous souhaitez transmettre au grand public et aux groupes cibles. Reliez le message à ce que vous voulez que les personnes fassent, par exemple enregistrer rapidement la naissance de leur enfant. Simplifiez le message et répétez-le plusieurs fois lors de la même présentation au public. N'oubliez pas que les méthodes de persuasion sont utilisées dans des situations réactives et proactives. Les situations réactives sont celles où vous souhaitez changer ou neutraliser une opinion hostile, par exemple lorsque la culture ou les traditions sont un facteur dissuasif pour l'enregistrement. Les situations proactives définissent des attitudes positives latentes chez les personnes et les motivent à agir et à renforcer les opinions favorables.

547. Les messages sont communiqués par des méthodes écrites et non écrites. Dans les sociétés analphabètes ou semi-analphabètes, les secondes sont particulièrement efficaces. Elles comprennent des images, symboles, discussions en petits groupes, contacts de personne à personne et activités de sensibilisation par des groupes de confiance tels que les enseignants, infirmières, médecins ou chefs de village et de tribu.

548. Communiquez le message via les canaux les plus appropriés au public cible. N'oubliez pas que dans la plupart des régions du monde, les médias sont contrôlés et leurs messages créés par les élites urbaines. Ils produisent fréquemment des messages qui ne sont pas appropriés ni communiqués dans les langues ou dialectes régionaux de leur public souvent analphabète/rural. Tous les efforts doivent être faits pour éviter un préjugé pro-alphabétisation dans la création des messages. Le langage utilisé ne doit pas être inutilement complexe ou technique. La réception d'un message provenant de plusieurs sources maximise le rappel et la crédibilité du message. En d'autres termes, la technique de la saturation, qui consiste à utiliser des méthodes pour envoyer le même message à un même groupe de personnes, a un impact beaucoup plus important et efficace que l'utilisation d'un seul support.

549. Pour rendre le message plus efficace, utilisez des mots d'action et écrivez à la voix active plutôt que passive. Par exemple, « Enregistrez votre bébé juste après sa naissance pour vous permettre, à vous et à votre enfant, de bénéficier de nombreux avantages » ou « Protégez votre enfant ». « Enregistrez sa naissance auprès de la municipalité de votre district », plutôt que « Trop peu de parents enregistrent leurs enfants immédiatement après leur naissance ».

550. Utilisez des exemples pour clarifier la signification précise du message, comme « Un certificat de naissance donne droit aux soins de santé, aux allocations familiales et à la scolarisation de l'enfant ». N'incluez que les informations dont le public a besoin pour prendre une décision. Évitez les longues explications.

551. Assurez-vous que le matériel est facilement compréhensible en utilisant des phrases courtes et des mots simples. Assurez-vous que le message n'accuse pas les personnes qui n'ont pas enregistré les faits d'état civil dans leur famille. Le message doit soutenir le désir des personnes de changer leur propre comportement.

552. Soyez cohérent. Toutes les activités de communication doivent contenir le même message en utilisant un thème commun. La cohérence permet d'accréditer une idée générale : chaque information en renforce une autre. Indiquez les points principaux en premier. Soulignez et répétez les points principaux du message. Les informations moins importantes ne doivent pas occulter le message principal.

553. Soulignez les avantages. Mettez en évidence l'importance du message pour le public cible. Pour que le message puisse ressortir des informations, il doit s'agir de quelque chose que les membres du public veulent ou doivent savoir. Ils sont surtout intéressés par les avantages et la manière dont le fait de réagir aux informations les aidera.

554. Attirez l'attention. Le matériel doit avoir un impact. Utilisez des illustrations, déclarations et éléments graphiques qui attirent l'attention. Un logo ou thème aidera le public à se souvenir du message.

555. L'analyse de la situation doit être traduite dans les interventions/activités de communication, y compris les messages et le matériel qui seront utilisés pour atteindre et faire participer les populations visées. Les interventions/activités et les messages doivent être en rapport avec chacun des objectifs du programme et créés avec la participation des principales parties prenantes, notamment les partenaires, les travailleurs communautaires, les experts des médias et autres.

556. Certains facteurs sont à prendre en compte lors de l'élaboration de messages pour le programme de communication pour le développement :

- Le ton du message (par ex., formel, informel, actif, autoritaire)
- Le type d'appel (par ex., émotionnel positif, peur, humour, persuasion unilatérale ou bilatérale)
- La langue (par ex., langue dominante, dialecte local)
- La clarté (par ex., facile à comprendre comme prévu)
- La sensibilité aux normes culturelles et religieuses.

557. Les messages efficaces suscitent un intérêt (intellectuel et émotionnel) pour le sujet, de sorte que les membres de la population visée sont motivés pour discuter des messages avec d'autres et leur donner suite.

558. Les étapes de l'élaboration des messages et du matériel sont les suivantes :

- a) Examinez le matériel existant afin de déterminer s'il en existe qui pourrait être utilisé (ou éventuellement adapté) pour le programme. Les messages existants doivent être précis et pertinents du point de vue social et culturel pour la population visée;
- b) Mettez en place une équipe de professionnels créatifs, de professionnels de la santé, de professionnels des études de marché et autres pour élaborer les messages. Assurez-vous que l'équipe a une bonne compréhension de la population, du contexte, du but et des objectifs avant de réfléchir aux messages. Si vous envisagez de faire appel à une agence de publicité ou de marketing, examinez son portefeuille de travaux pour vous assurer que son style correspond à vos besoins et fournissez-lui votre stratégie de communication pour l'aider à comprendre votre but et vos objectifs. Développez les messages clés, y compris la promesse clé (c'est-à-dire l'avantage le plus important que vous voulez faire passer par votre message), ce que vous promouvez, pourquoi vous le promouvez, qui vous voulez atteindre. Les messages doivent être clairs, concis, cohérents,

- créer un lien émotionnel avec la population visée et toujours indiquer à celle-ci ce que vous attendez exactement d'elle suite à son exposition au message;
- c) Envisagez de donner au matériel une identité de marque (en créant par ex. un label ou logo, une chanson thématique ou un slogan) afin de faciliter la reconnaissance du programme par la population et de créer un lien émotionnel avec le programme;
 - d) Envisagez d'inclure des « marqueurs d'évaluation » dans le matériel;
 - e) Testez au préalable tous les messages et matériels avec des échantillons représentatifs de la population visée pour vous assurer des points suivants :
 - Attrait : La population visée trouve-t-elle le message attrayant, captant l'attention ? Aime-t-elle les couleurs, les photos et le langage ?
 - Pertinence : A-t-elle le sentiment que le message lui est destiné ou qu'il s'adresse à un autre public ?
 - Compréhension : Le message est-il clairement compris ?
 - Acceptabilité : Le message contient-il un élément offensant, désagréable, ennuyeux ou faux aux yeux de la population visée ? Croit-elle au message ? La source est-elle digne de confiance et crédible ?
 - Persuasion : Le message motive-t-il la population visée à (vouloir) changer son comportement ?
 - Rappel : Les membres de la population visée peuvent-ils identifier le signal d'action ? Reconnaittent-ils le ou les avantages offerts ?
 - f) Revoyez les messages et matériels en fonction des résultats des tests préalables et testez-les à nouveau si nécessaire avant de finaliser et produire les matériels.

559. Afin d'évaluer l'efficacité probable des matériels, ceux-ci doivent faire l'objet de tests préalables approfondis avant de recevoir l'approbation finale pour la production. Cela est particulièrement vrai pour les messages et le matériel destinés à des groupes cibles spécifiques qui n'étaient auparavant pas habitués à enregistrer les faits d'état civil les concernant.

560. Les tests préalables servent à déterminer la pertinence du message, de la langue, du contexte, des situations et des concepts présentés. Ils permettent d'établir si les messages sont significatifs pour les publics cibles et susceptibles de les motiver à prendre des mesures positives pour enregistrer les naissances, les morts fœtales et autres décès, les mariages et les divorces. Ils sont généralement effectués en présentant le matériel à des « groupes de discussion », habituellement composés d'une moyenne de 10 personnes représentant le groupe cible, sous la conduite d'un animateur qui enregistre leurs commentaires et réactions. En règle générale, au moins deux groupes de discussion sont constitués pour s'assurer que les réactions sont représentatives.

561. Dans les pays dont la population a des origines ethniques, linguistiques et culturelles diverses, les groupes de discussion peuvent servir à donner à ces sous-groupes la possibilité de discuter de leurs attitudes à l'égard de l'enregistrement. Ils encouragent les participants à faire part de leurs préoccupations et réactions face aux messages présentés dans le matériel proposé.

562. Lors de l'élaboration d'une session de groupe de discussion, veillez à instaurer une atmosphère d'ouverture, dans laquelle les participants se sentent à l'aise pour faire part de leurs remarques sans réserve, en toute franchise et en toute sincérité. L'animateur s'assurera que les discussions sont ciblées et que les questions ne révèlent aucun préjugé de sa part.

563. Les sessions seront suivies par des représentants de divers groupes au sein de la communauté. Les informations et connaissances acquises lors des tests préalables doivent être prises en compte dans tout le matériel, et si des modifications sont apportées, elles doivent de nouveau être soumises à des groupes de discussion avant l'obtention de l'approbation finale et le début de la production proprement dite.

Chapitre IV

Ressources pour le programme de communication pour le développement

Aperçu

Pour garantir une dotation en personnel adéquate et des ressources suffisantes, le calendrier et les étapes ci-dessous peuvent être suivis :

- a) Avant qu'un bureau de la communication pour le développement ne soit en activité, il faudra consacrer du temps à la préparation d'un budget pour l'étape initiale de pré-planification détaillée et de pré-mise en œuvre du bureau de la communication pour le développement, ainsi que pour obtenir l'approbation du ministère et l'engagement des ressources financières nécessaires pour la période précédant l'obtention de l'approbation du programme global par le gouvernement (comité national) (durée estimée : trois mois);
- b) Mise en place, dotation en personnel et organisation du bureau de la communication pour le développement (durée estimée : trois mois);
- c) Les premières tâches du bureau devraient être d'identifier les domaines problématiques, de développer des objectifs et des buts, et de formuler un concept de communication pour le développement et de le présenter au gouvernement. La préparation du plan proposé au gouvernement devrait pouvoir se faire dans les huit mois suivant la mise en place du bureau de la communication pour le développement. Cela pourrait toutefois prendre jusqu'à un an ou plus, selon l'aide disponible auprès d'autres ministères et agences. De plus, le recours à des consultants externes pourrait raccourcir cette phase (durée estimée : au moins huit mois);
- d) Le calendrier global dépendra dans une certaine mesure des ressources disponibles. Il convient de noter que le matériel à utiliser, tel que les panneaux d'affichage, les affiches, les bannières, les brochures et les dépliants, doit être conçu, produit et mis à disposition pendant plusieurs années, au moins jusqu'à ce que le taux d'enregistrement devienne satisfaisant. On peut envisager d'autres sources de financement pour assurer une mise en œuvre efficace, des sources non gouvernementales même pour certaines composantes, ainsi que pour la durabilité ultérieure et le coût de la reproduction, de la transmission et de la diffusion (du moment où le bureau de la communication pour le développement est établi jusqu'au lancement de la campagne, durée estimée d'au moins vingt-cinq mois);
- e) Il faudra déterminer les ressources humaines et financières nécessaires au lancement de la mise en œuvre, à son fonctionnement pendant une période déterminée (par ex., un an), ainsi qu'au suivi et à l'évaluation continus. Si des ajustements à la stratégie sont jugés nécessaires, des ressources supplémentaires seraient requises pour atteindre les objectifs et buts souhaités (durée estimée : au moins six mois);
- f) Une formation sera nécessaire pour les responsables et le personnel de l'enregistrement, pour le personnel des statistiques de l'état civil à tous les niveaux, ainsi que pour les principales parties prenantes telles que les médecins, les infirmières, les sages-femmes, les religieux, toutes les personnes qui célèbrent des mariages, les entrepreneurs de pompes funèbres, les chefs de village, les responsables communautaires et les dirigeants d'autres groupes cibles. Cette formation par la direction sera étroitement coordonnée avec le programme de communication pour le développement.

A. Gestion de l'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de la stratégie

564. Comme le programme de communication pour le développement apporte un soutien au programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, la présente section examine d'abord diverses stratégies de gestion qui relèvent du programme national, ce qui a un impact évident sur le programme de communication pour le développement. Deuxièmement, il donne des orientations sur la stratégie de gestion du programme de communication pour le développement proprement dit.

565. Il est nécessaire d'identifier la structure organisationnelle la plus efficace dans laquelle les branches du gouvernement et les individus, entre autres, peuvent être regroupés et unis pour obtenir les résultats souhaités et déterminer les stratégies permettant d'atteindre les objectifs/buts souhaités. Ces stratégies ne doivent pas être élaborées pour le pays dans son ensemble. Elles peuvent être viser des régions du pays ou des groupes cibles spécifiques, plutôt que vers l'ensemble de la nation. Pour des informations sur la stratégie, y compris des conseils sur la meilleure façon d'atteindre les buts et objectifs et sur les domaines dans lesquels des efforts importants doivent être déployés, voir le chapitre III.

566. La stratégie de gestion initiale doit chercher à obtenir le soutien du gouvernement et un engagement ferme pour un financement suffisant. Le manque d'appréciation parmi les hauts responsables gouvernementaux de l'importance essentielle de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil a été mentionné comme l'un des obstacles les plus importants identifiés par les responsables nationaux chargés de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil.

567. Il est donc primordial d'élaborer un plan stratégique pour souligner la nécessité cruciale d'un enregistrement fonctionnel et efficace et des statistiques qui en découlent, pour mettre en évidence les lacunes des systèmes actuels et fournir une solution holistique pour une amélioration globale.

568. Des stratégies seront nécessaires pour surmonter les problèmes liés à un terrain géographique difficile, aux transports, à la répartition inégale de la population, à l'alphabétisation et à des schémas culturels, sociaux et économiques profondément ancrés, qui ne sont pas propices à un processus d'enregistrement efficace. La gestion du programme d'amélioration global joue un rôle clé dans ces domaines, en étroite collaboration avec le programme de communication pour le développement.

569. Les problèmes qui nécessitent des fonds sont liés à l'obtention d'un personnel adéquat, à la formation, aux formulaires et fournitures essentiels, à l'espace de bureau, aux installations de stockage des documents, à l'équipement de reproduction des documents et de traitement des données, et à l'impression. Parmi les autres problèmes à traiter figurent la rationalisation de la législation, les modifications structurelles et techniques des systèmes de statistiques civiles et de l'état civil, la formation et l'orientation des officiers d'état civil locaux, le renforcement de la coordination entre les différents organismes participant aux systèmes et l'obtention du soutien budgétaire gouvernemental nécessaire au fonctionnement efficace des systèmes. Pour de tels problèmes, il peut y avoir des intérêts juridiques contradictoires et des conflits de compétence que la direction générale de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil doit s'efforcer de résoudre.

570. Les stratégies de gestion peuvent inclure la participation des communautés locales à la fois dans la discussion et l'analyse des problèmes d'enregistrement, et dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes d'amélioration de l'enregistrement qui sont mutuellement acceptables et durables à long terme.

571. Les stratégies doivent viser à accorder la priorité à la modification des normes communautaires plutôt qu'au comportement individuel en raison de l'influence significative que les normes de groupe ont sur les actions des individus au sein de la communauté.

572. L'enregistrement obligatoire et universel de toutes les naissances, ainsi que des mariages, divorces, morts fœtales et décès est nécessaire pour produire des informations précises en vue d'une planification globale de l'éducation, ce qui exige des données actualisées sur les tendances et la répartition de la population, par sexe, groupes d'âge, caractéristiques socioéconomiques des groupes et prévisions de fécondité et de mortalité par âge.

573. Le tableau 8 résume les activités que le programme de communication pour le développement doit traiter. Son but est de fournir un exemple de liste de contrôle couvrant les activités les plus importantes du programme de communication pour le développement.

Tableau 8

Résumé des activités à traiter par un programme de communication pour le développement

Numéro	Activité	Statut
Avant approbation du financement par le gouvernement		
1	Créer le bureau de la communication pour le développement	
2	Créer le comité interorganismes	
3	Rassembler des informations sur les éléments dissuasifs d'un enregistrement efficace; établir un ordre de priorité par importance et énumérer les solutions proposées	
4	Déterminer les buts et objectifs initiaux	
5	Préparer le concept national initial pour le programme de communication pour le développement	
6	Préparer la documentation, y compris le budget, et présenter au gouvernement la demande de ressources financières suffisantes	
7	Rencontrer le gouvernement et obtenir l'approbation du concept et l'engagement de fournir des ressources suffisantes à long terme	
8	Nommer un sous-comité de la communication pour le développement chargé de superviser les futures activités de communication pour le développement	
Après approbation du gouvernement		
9	Étudier et analyser la documentation relative à l'évaluation de la situation actuelle des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil/des statistiques de l'état civil dans le pays, leur efficacité et les domaines problématiques (si nécessaire, réaliser une étude de faisabilité)	
10	Déterminer les éléments dissuasifs de l'enregistrement en : <ul style="list-style-type: none"> • Menant des recherches pour identifier les croyances culturelles, les traditions, etc. qui font obstacle à un enregistrement efficace • Considérant d'autres éléments dissuasifs, tels que des problèmes financiers, administratifs et juridiques 	
11	Élaborer des mesures contrant ces éléments dissuasifs et encourager l'enregistrement actuel en temps utile	
12	Identifier les groupes cibles provisoires et leurs dirigeants ou plateformes par catégories	
13	Organiser des ateliers participatifs de développement de stratégies avec une participation large et représentative de tous les acteurs concernés, et : <ul style="list-style-type: none"> • Discuter de l'analyse de la situation, du comportement et de la communication • Confirmer les buts • Confirmer les objectifs • Identifier les groupes de participants (public) • Déterminer la stratégie globale • Élaborer un plan d'intervention • Déterminer les stratégies et méthodes et concevoir le message et la meilleure façon de le transmettre. Élaborer le plan de sensibilisation pour obtenir le soutien de hauts fonctionnaires, de leaders d'opinion, de chefs religieux et communautaires et d'autres personnes influentes 	
14	Finaliser le plan d'action national général pour le programme de communication pour le développement	

(suite aux pages suivantes)

Numéro	Activité	Statut
15	Obtenir l'engagement de la société médicale et des médecins à apporter leur soutien et coopération	
16	Développer et produire un module de formation pour former les responsables de la communication et d'autres fonctionnaires et organisations clés	
17	Élaborer et produire une variété de manuels de formation appropriés. Nombre de ces manuels devraient être spécifiques à la formation à la communication pour le développement d'autres niveaux de formateurs du personnel de l'état civil et du personnel des statistiques de l'état civil à tous les niveaux. La formation de certains groupes, tels que les anciens des villages, les chefs tribaux, les accoucheuses traditionnelles, ceux qui s'occupent des enterrements traditionnels, les personnes illettrées ou semi-illettrées et celles qui vivent dans des zones rurales dotées de mauvais systèmes de communication, fera appel à d'autres supports de formation, tels que les outils audiovisuels	
18	Constituer deux équipes d'experts : <ul style="list-style-type: none"> • Une équipe responsable de la formation en communication pour le développement. Le premier niveau sera composé de dirigeants de ces catégories, de fonctionnaires et d'organisations clés (voir chap. III pour plus de détails). La formation à la communication pour le développement doit être menée en cascade et doit atteindre le niveau communautaire et des groupes cibles spécifiques. Le personnel de l'état civil et le personnel des statistiques de l'état civil à tous les niveaux devraient recevoir une formation à la communication pour le développement, qui devrait être réalisée en coopération et, dans la mesure du possible, en coordination avec la formation administrative/technique/juridique, qui relèverait de la direction • Une équipe créative chargée de concevoir et mettre en œuvre une campagne médiatique et générale (une agence de publicité peut être impliquée) 	
19	Déterminer : <ul style="list-style-type: none"> • Les responsables de la communication pour le développement et autres fonctionnaires et organisations clés pour la formation • La date et le lieu des séminaires de formation et organisation de ces réunions 	
20	Tenir des séminaires de formation pour les responsables la communication pour le développement et les fonctionnaires et organisations clés	
21	Organiser et réaliser la formation de groupes de publics cibles dans les régions, et fournir les stagiaires et le matériel appropriés	
22	Déterminer l'utilisation de différents outils de communication	
23	Déterminer la campagne médiatique globale et produire (après test préalable) le matériel nécessaire pour : <ul style="list-style-type: none"> • La presse écrite • La radio • La télévision • Les brochures et dépliants • Les affiches • Les panneaux d'affichage • Internet et les réseaux sociaux 	
24	Déterminer l'utilisation des relations publiques, y compris les actualités, les éditoriaux, les communiqués de presse et les événements spéciaux	
25	Développer des techniques pour atteindre les groupes cibles spéciaux, tels que les personnes analphabètes/qui vivent dans des zones rurales où la communication est mauvaise, la population autochtone, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Des unités d'enregistrement mobiles • L'éducation des anciens du village, chefs de tribu, et chefs spirituels et religieux • La formation des accoucheuses traditionnelles • Des visites périodiques dans les villages par les officiers d'état civil locaux • Autres <p>Cette activité devrait être entreprise en conjonction avec l'amélioration des systèmes administratifs/organisationnels/juridiques/techniques, et devrait inclure la formation des officiers d'état civil locaux, ce qui incomberait à la direction du programme global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil</p>	
26	Préparer un budget détaillé couvrant tous les aspects des dépenses prévues	
27	Si nécessaire, revenir vers le gouvernement pour l'approbation de ce budget	

Numéro	Activité	Statut
28	Si le gouvernement n'approuve qu'un montant inférieur à celui prévu dans le budget, il faut revoir le plan de mise en œuvre en conséquence	
29	Développer des stratégies d'organisation et de gestion	
30	Identifier et mobiliser les ressources humaines nécessaires	
31	Former les ressources humaines; si possible, assurer la coordination avec les activités de formation des officiers d'état civil locaux, etc. de nature organisationnelle/administrative, ce qui relèverait de la responsabilité de la direction du programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil	
32	Concevoir un système permettant de contrôler efficacement l'impact/l'efficacité de la stratégie et de procéder aux ajustements nécessaires, le cas échéant. Il convient d'envisager un feed-back au responsable de projet du programme d'amélioration global et au comité national	
33	Fournir tout le matériel (affiches, brochures, etc.) aux endroits désignés	
34	Identifier et signer des contrats avec les partenaires et les exécutants locaux	
35	Mener des recherches sur l'impact/efficacité de la stratégie (activité permanente). Il est important de noter que le suivi de l'avancement du programme de communication pour le développement, bien qu'il soit étroitement lié à l'avancement et au fonctionnement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, ne doit pas être confondu avec le plan de suivi de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil	
36	Évaluer/suivre la mise en œuvre à des intervalles déterminés, qui doivent également refléter les indicateurs de progrès et les outils de vérification. Le calendrier de suivi suivant en est un exemple : <ul style="list-style-type: none"> • 3 mois après le lancement • 6 mois après le lancement • 12 mois (un an) après le lancement • 18 mois après le lancement • 24 mois après le lancement • Chaque année par la suite 	
37	Faire des recommandations ou ajuster le plan initial si nécessaire	
38	Rédiger un rapport au gouvernement sur l'impact/efficacité de la stratégie, avec une liste de recommandations spécifiques	
39	Présenter le rapport et les recommandations au gouvernement (à répéter chaque année)	

574. La stratégie de communication pour le développement est programmée en trois phases afin d'atteindre les résultats escomptés en matière de changement comportemental et social. Les approches stratégiques et les activités spécifiques pour les trois phases doivent être détaillées dans le plan de travail de mise en œuvre. Les trois phases suggèrent des étapes basées sur les résultats. Un suivi de près de la mise en œuvre et du comportement entre les phases permettra aux responsables du programme d'examiner les résultats et, en conséquence, d'ajuster et de décider des activités pour la phase suivante.

1. Les résultats de la phase 1 seront axés sur :

- L'engagement du gouvernement exprimé au public par des déclarations
- La mise en place d'un mécanisme de coordination de la communication pour le développement
- De nouvelles recherches entreprises et présentées au public, aux médias de masse et aux médias sociaux
- Un renforcement du partenariat avec les télécommunications, les fournisseurs d'accès à Internet, les médias sociaux et les organisations de médias
- Des activités de renforcement des capacités organisées pour divers groupes
- Le ciblage des populations des zones à faible couverture avec des sessions spéciales
- Le développement d'un environnement favorable au niveau communautaire

- La révision, l'adoption et la mise à jour des messages clés pour des canaux et des supports de communication spécifiques
- La mise au point et l'expérimentation d'un protocole de suivi du comportement.

2. La phase 2 se concentre sur :

- L'intensification de l'engagement communautaire et de la mobilisation sociale
- La diffusion systématique de messages en faveur de l'enregistrement par les médecins de famille, les communautés, les médias sociaux et de masse
- Le développement, le test préalable, l'impression et la diffusion d'autres outils et matériels de communication visant à accroître la demande
- La réalisation du suivi du comportement.

3. La phase 3 se concentre sur :

- La poursuite de la diffusion de messages pro-enregistrement par le biais des médias sociaux et traditionnels, de la mobilisation communautaire et de la communication interpersonnelle
- L'intensification des efforts pour soutenir la demande d'enregistrement à tous les niveaux
- Le rapport sur les résultats du suivi du comportement
- La réalisation d'un examen de fin de parcours.

B. Calendrier et ressources nécessaires

575. L'une des premières tâches du sous-comité de la communication pour le développement est d'établir une coordination et une coopération étroites avec le comité national qui supervise le programme général d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité. Le plan d'action national global comprendrait un plan de travail de communication pour le développement continu et à long terme.

576. Un programme de communication pour le développement ne peut être mené à bien de manière indépendante si d'autres priorités et questions liées au cadre juridique et aux éléments administratifs, y compris la gestion, le fonctionnement et la maintenance des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité, ne sont pas établies et mises en œuvre. La coordination et la coopération sont essentielles.

577. Le programme serait donc mis en place conjointement avec l'organisme responsable des améliorations de la gestion, du fonctionnement et de la maintenance des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, des modifications législatives et d'autres améliorations de l'enregistrement.

578. Afin de définir le calendrier et les ressources nécessaires aux actions de planification et de développement requises pour réaliser le programme de communication pour le développement, les actions suivantes sont suggérées (une procédure similaire devrait être suivie pour les activités requises pour le suivi, l'évaluation et la révision) :

- a) Dresser une liste des principales tâches d'action de communication pour le développement, par catégorie, pour lesquelles des plans doivent être établis;
- b) Déterminer un calendrier provisoire et réaliste dans lequel ces tâches/événements de planification et de développement de la communication auront lieu;
- c) Décider des ressources humaines qui seront nécessaires pour accomplir ces tâches (cette mesure devrait être prise pratiquement en même temps que celle qui figure au paragraphe 558, b, ci-dessus);
- d) Dresser un inventaire des personnes disponibles et des tâches auxquelles elles peuvent être affectées. Déterminer combien d'autres personnes seront néces-

saires, et quelles connaissances/formations/expériences seront requises pour effectuer les tâches qui leur seront confiées;

- e) Acquérir les ressources humaines supplémentaires nécessaires. La méthode la plus économique serait de détacher des personnes dans les services publics pour la durée requise;
- f) Former toutes les personnes qui participeront à la réalisation du programme de communication pour le développement.

579. La formation à la communication pour le développement doit être menée conjointement avec les améliorations des aspects administratifs/organisationnels/juridiques/techniques du projet global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil.

580. La formation des officiers d'état civil locaux et du personnel des statistiques d'état civil, des médecins, des infirmières, des sages-femmes, des entrepreneurs de pompes funèbres, des personnes qui célèbrent des mariages et prononcent des divorces, entre autres, en matière administrative, juridique et technique sera du ressort de la direction des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil. La direction sera responsable de la préparation et de la production de manuels de formation et d'autres matériels pédagogiques sur la manière de remplir les formulaires d'enregistrement, les procédures de rapport, etc. ainsi que du financement de tous ces aspects de la formation.

581. Le bureau de la communication pour le développement devrait être chargé de produire certaines formations spécifiques à des groupes particuliers, y compris des groupes cibles difficiles à atteindre, tels que les personnes analphabètes qui vivent dans des régions éloignées, les anciens des villages, les chefs tribaux, les chefs spirituels et religieux, les accoucheuses traditionnelles et les dirigeants de groupes culturels/ethniques minoritaires dans le pays. Le soutien de ces publics aidera à la mobilisation progressive de la communauté pour changer les normes sociales et soutenir l'enregistrement à l'état civil.

582. Dans la mesure du possible, les membres du personnel sélectionnés des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil ayant des compétences particulières en communication seront formés au programme de communication pour le développement et serviront de personnes ressources pendant la mise en œuvre de la campagne ED/COM. La nécessité d'une coordination et d'une coopération entre les deux types de formation est fortement encouragée. La formation des officiers d'état civil locaux sera particulièrement utile en raison du rôle important qu'ils pourraient jouer au niveau communautaire pour motiver la population à enregistrer officiellement les faits d'état civil en temps utile.

583. Il est recommandé d'organiser des séminaires de formation pour les responsables de l'enregistrement et le personnel des statistiques de l'état civil sur les sites locaux et de tenir des réunions nationales chaque année ou chaque semestre. Dans certaines circonstances, il peut être intéressant de faire venir le personnel d'enregistrement local dans une zone urbaine centrale. D'autres méthodes de formation comprennent des tournées de présentation itinérantes.

584. Parmi les autres activités couvertes par le présent *Manuel* figurent les outils et les techniques permettant d'atteindre des groupes cibles particuliers et des populations moins privilégiées, notamment les unités d'enregistrement mobiles, l'éducation des anciens des villages, des chefs de tribus, des leaders spirituels et des accoucheuses traditionnelles, ainsi que les visites périodiques dans les villages par les officiers d'état civil locaux. Dans certaines circonstances, il peut être efficace de demander à un officier d'état civil local de « s'installer » sur le marché local le jour le plus fréquenté de la semaine.

585. Des supports de formation spéciaux appropriés utilisant des éléments graphiques devraient être préparés pour l'éducation des anciens des villages, des chefs tribaux et des accoucheuses traditionnelles si le niveau d'alphabétisation de ces groupes est faible. La

préparation de ce matériel devrait être assurée sous la direction du bureau de la communication pour le développement.

586. Les actions requises bien avant qu'un plan de travail puisse être préparé pour améliorer les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil se composent de trois éléments principaux :

- a) Le cadre juridique, y compris la législation et les règlements;
- b) Les procédures administratives et organisationnelles, y compris la gestion, le fonctionnement et la maintenance, ce qui pourrait aussi inclure l'informatisation des systèmes d'enregistrement;
- c) Le programme de communication pour le développement pour un enregistrement efficace.

Le travail de planification du programme de communication pour le développement devrait commencer après le lancement des activités prévues aux points *a* et *b* ci-dessus, car certains aspects de la communication dépendront en partie de ces autres composantes, qui peuvent nécessiter jusqu'à deux ans de préparation (ou plus).

587. S'il n'existe pas de système national d'enregistrement des faits d'état civil standardisé dans le pays, l'organisme national de statistique ou son équivalent peut lancer un programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil qui comprend un programme de communication pour le développement.

588. Un plan unifié de renforcement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil qui traite de chaque aspect des systèmes peut séparer ce qui est possible maintenant de ce qui peut être reporté pour une action future afin que l'action puisse être concentrée sur les problèmes et les solutions ayant le plus grand potentiel de succès, selon ce qui est jugé nécessaire et les ressources financières disponibles. Des efforts devraient être déployés pour mettre en œuvre un programme global et complet d'amélioration de ces systèmes, y compris le programme de communication pour le développement, dans un délai précis avec les ressources disponibles.

589. Une équipe d'experts peut être organisée par le bureau de la communication pour le développement pour entreprendre la tâche de lancement de la campagne : *a*) au niveau national (ou dans les systèmes décentralisés de l'État ou de la province), *b*) au niveau régional, et *c*) au niveau local. Cette approche peut être reproduite autant de fois que nécessaire. Un calendrier devrait être adopté. De même, tous les autres éléments de la stratégie de communication pour le développement devraient être programmés et budgétisés.

590. Il peut être demandé à des agences et ONG internationales, régionales, bilatérales d'accorder leur coopération financière au programme de communication pour le développement afin de compléter les efforts du gouvernement. L'engagement à long terme en faveur d'un programme de communication pour le développement ne peut être assuré que par le gouvernement, car l'aide extérieure peut s'avérer temporaire.

591. Outre les experts en communication du bureau du directeur général de l'état civil (ou équivalent), l'équipe doit comprendre des personnes ayant des compétences en matière de planification de programmes à long terme et de préparation de plans financiers/budgétaires.

592. Le calendrier suggéré ci-dessous peut être ajusté si des circonstances imprévues susceptibles de retarder la mise en œuvre des activités se présentent. Le programme de communication pour le développement devrait comprendre les éléments suivants :

- a) Avant qu'un bureau de la communication pour le développement ne soit en activité, il faudra consacrer du temps à la préparation d'un budget pour l'étape initiale de pré-planification détaillée et de pré-mise en œuvre du bureau de la communication pour le développement, ainsi que pour obtenir l'approbation du ministère et l'engagement des ressources financières nécessaires pour la

- période précédant l'obtention de l'approbation du programme global par le gouvernement (comité national) (durée estimée : trois mois);
- b) Mise en place, dotation en personnel et organisation du bureau de la communication pour le développement (durée estimée : trois mois);
- c) Les premières tâches du bureau devraient être d'identifier les domaines problématiques, de développer des objectifs et des buts, et de formuler un concept de communication pour le développement et de le présenter au gouvernement. Un sous-comité de la communication pour le développement sera impliqué au cours de cette phase. La présentation au gouvernement devrait inclure un plan national et le programme d'amélioration global selon le budget proposé par le comité national, ce qui demandera beaucoup de temps et de travail. Le calendrier dépend du travail déjà effectué par le bureau du directeur général de l'état civil (ou équivalent) pour documenter notamment les systèmes actuels et leurs lacunes ou les domaines problématiques. Si une étude approfondie a déjà été menée pour déterminer l'état actuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil du pays et que les problèmes ont été identifiés, un délai plus court sera nécessaire. Un autre facteur consiste à savoir si le pays a déjà réalisé une étude de faisabilité du type décrit par le Programme international visant à accélérer l'amélioration des systèmes d'établissement des statistiques de l'état civil et d'enregistrement des faits d'état civil afin d'aider les pays à concevoir et à mener des réformes autonomes. La préparation du plan proposé au gouvernement devrait pouvoir se faire dans les huit mois suivant la mise en place du bureau de la communication pour le développement. Cela pourrait toutefois prendre jusqu'à un an ou plus, selon l'aide disponible auprès d'autres ministères et agences. De plus, le recours à des consultants externes pourrait raccourcir cette phase (durée estimée : au moins huit mois);
- d) Le calendrier global dépendra dans une certaine mesure des ressources disponibles. Par exemple, s'il est possible d'engager des consultants externes pour donner des conseils sur la stratégie globale de communication pour le développement et peut-être pour aider à la conception et à la production de certains matériels imprimés, ce segment de la phase de planification pourrait être quelque peu raccourci, mais cette étape nécessiterait un temps et des ressources financières et humaines considérables. Il faut prévoir au moins 15 mois, voire plus, et si tout le travail doit être effectué « en service » par le personnel du gouvernement, le délai peut être plus long. Entre le moment où le sous-comité de la communication pour le développement est créé et le lancement de la mise en œuvre de la stratégie, il faudra compter au moins 24 mois. Il convient de noter que le matériel à utiliser, tel que les panneaux d'affichage, les affiches, les bannières, les brochures et les dépliants, doit être conçu, produit et mis à disposition pendant plusieurs années, au moins jusqu'à ce que le taux d'enregistrement devienne satisfaisant. On peut envisager d'autres sources de financement pour assurer une mise en œuvre efficace, des sources non gouvernementales même pour certaines composantes ainsi que pour la durabilité ultérieure et le coût de la reproduction, de la transmission et de la diffusion;
- e) Il faudra déterminer les ressources humaines et financières nécessaires au lancement de la mise en œuvre, à son fonctionnement pendant une période déterminée (par ex., un an), ainsi qu'au suivi et à l'évaluation continus. Si des ajustements à la stratégie sont jugés nécessaires, des ressources supplémentaires seraient requises pour atteindre les objectifs et buts souhaités (durée estimée : au moins six mois);
- f) Une formation sera nécessaire pour les responsables et le personnel de l'enregistrement, ainsi que pour le personnel des statistiques de l'état civil à tous les

niveaux, ainsi que pour les principales parties prenantes telles que les médecins, les infirmières, les sages-femmes, les religieux, toutes les personnes qui célèbrent des mariages, les entrepreneurs de pompes funèbres, les chefs de village, les responsables communautaires et les dirigeants d'autres groupes cibles. Elle devrait comporter des améliorations administratives/juridiques/techniques de l'enregistrement général, des systèmes et des manuels d'instruction spécifiques à chaque sujet, préparés par la direction. La formation sera placée sous la juridiction de la direction, qui fournira les ressources financières nécessaires à ce volet du programme. Cette formation par la direction sera étroitement coordonnée avec le programme de communication pour le développement.

593. Les annexes du présent *Manuel* comprennent un modèle de planification.

C. Partenariats

594. Afin de maximiser l'efficacité et l'efficience des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil et du programme de communication pour le développement, il est important qu'ils soient coordonnés avec d'autres programmes entrepris dans le pays, tels que des programmes parrainés par le FNUAP, l'UNICEF, le PNUD, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'OMS ou des ONG, ou des programmes s'occupant de planification familiale, de soins de santé maternelle et infantile, d'immunisation et de nutrition. Il convient en outre d'obtenir la coopération d'organisations régionales s'occupant de développement social et économique, de droits de l'homme et de développement durable.

595. Ces organisations/agences disposeront déjà d'infrastructures dans le pays et leur coopération sera très précieuse. Elles peuvent contribuer en imprimant du matériel de communication et d'éducation, tel que des brochures, dépliants et panneaux, et s'impliquer dans toutes les autres activités de la stratégie.

596. Le rôle des ONG peut être résumé comme suit :

- a) Diverses ONG opérant au niveau national peuvent être importantes pour l'éducation de la population, notamment les associations de planification familiale, les organisations de femmes, les associations d'éducation sexuelle, les groupes de soutien environnemental, les organisations au service des jeunes, les clubs civiques et les associations de chefs religieux;
- b) Certaines de ces organisations peuvent être de précieuses sources d'information pour la conception de la stratégie et des matériels;
- c) Les organisations au service des jeunes peuvent bénéficier de la réception de matériel élaboré pour les écoles et peuvent compléter ce matériel par des messages de soutien dans leur propre matériel. Cela permettra de renforcer le programme scolaire;
- d) Les clubs civiques, les associations de parents d'élèves et de professeurs, et les groupes de chefs religieux doivent être sensibilisés à la raison pour laquelle des contenus éducatifs spécifiques à la population sont proposés et doivent être tenus informés de l'évolution des projets. Cela peut permettre le recours à ces groupes pour obtenir le soutien communautaire lorsqu'un projet se heurte à une opposition.

597. Des enseignants/éducateurs qualifiés sont essentiels à la réussite d'un programme d'éducation à la vie familiale. Ils pourraient également avoir une influence majeure sur l'enseignement de la nécessité et des raisons de l'enregistrement des faits d'état civil, ainsi que sur les nombreux avantages qu'en retirent les individus, les familles, la communauté et le pays. Une stratégie clé devrait garantir la participation de toutes ces organisations et des professionnels intéressés/impliqués, tels que les médecins, les infirmières et les enseignants.

D. Identification et mobilisation des ressources humaines nécessaires

598. Examinez les plans d'action proposés et classez les activités par catégories en désignant la ou les personnes les plus qualifiées pour étudier les documents traitant de l'évaluation de l'état actuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil. Estimez le temps nécessaire pour effectuer une évaluation approfondie ainsi que le temps dont le comité national aura besoin pour effectuer une évaluation approfondie de ces systèmes, le temps nécessaire pour accomplir les tâches suivantes, et les ressources humaines qui devront être impliquées :

- a) Définition de buts et d'objectifs spécifiques et élaboration d'une stratégie globale;
- b) Formulation d'un plan d'action national de communication pour le développement;
- c) Obtention d'un engagement de soutien et de coopération de la société médicale/ des médecins.

Utilisez les modèles donnés en annexe comme guide pour l'identification et la mobilisation des ressources humaines nécessaires. Estimez les ressources humaines et le temps qui seront nécessaires pour chacune des étapes.

599. Il est nécessaire de préparer un catalogue de toutes les ressources humaines disponibles et d'entamer le processus d'adéquation entre celles-ci et les tâches à accomplir. Lorsqu'il y a une tâche mais personne pour l'accomplir, il faut trouver la ou les personnes appropriées et fournir la formation et les ressources nécessaires pour effectuer le travail. Le niveau le plus difficile auquel programmer les ressources humaines appropriées sera celui de la communauté locale, mais il est crucial pour le succès de la stratégie de trouver des communicateurs efficaces, qui peuvent en particulier transmettre le message de personne à personne et qui soient des personnes respectées au sein de cette communauté, pour accomplir cette partie de la tâche.

600. La technique de communication la plus efficace dans les pays en développement est généralement le contact de personne à personne. Des personnes respectées dans la communauté ou leaders d'opinion locaux devraient être recrutés pour transmettre des informations aux personnes de leur propre communauté, en particulier parmi les groupes cibles composés d'analphabètes, de pauvres, de populations autochtones, et aux personnes qui vivent dans des communautés rurales éloignées.

601. Toutes les tâches qui doivent être accomplies au niveau national/du siège doivent être ventilées et classées en fonction de celles qui doivent être accomplies en collaboration avec les niveaux d'administration régionaux, provinciaux ou étatiques, et enfin les activités au niveau local/municipal. Dans la mesure du possible, il est nécessaire de dresser la liste des personnes qui seront responsables de chaque tâche.

602. Dans les cas où l'organisme national de statistique n'est pas responsable des statistiques de l'état civil (tâche pouvant incomber au Ministère de la santé), il doit toujours être invité à faire partie de l'équipe nationale qui dirige le programme d'amélioration, puisqu'il est à la tête du système national des statistiques et qu'il a donc un intérêt direct dans des statistiques de haute qualité. De plus, l'organisme national de statistique peut disposer, outre son bureau central, de bureaux régionaux et de personnel qui pourraient être très utiles au moment de mener le programme de communication pour le développement à ces niveaux. Il faut également impliquer les autorités électorales, le registre de la population et le service des identifications, s'ils sont établis dans le pays, car ils figurent également parmi les principaux utilisateurs des données d'enregistrement. Dans certains pays, le système judiciaire et le Ministère de l'intérieur jouent un rôle important dans l'enregistrement des faits d'état civil. Il est donc important d'obtenir leur coopération.

603. La meilleure façon de mettre en œuvre la stratégie de communication pour le développement consiste à faire appel à une équipe chargée de l'assurer en cascade, en commençant par la capitale et en descendant vers les régions, les zones locales et, si nécessaire, les individus ou des groupes cibles spécifiques.

Chapitre V

Mise en œuvre du programme de communication pour le développement

Aperçu

Il est important de mettre en place un système de contrôle en amont, en conjonction avec une stratégie, pour servir de mécanisme de mesure des changements dans le temps, qui peut ensuite être attribué aux interventions de communication pour le développement. Le suivi comportemental est une alternative innovante qui présente plusieurs atouts uniques :

- Il permet de suivre les comportements de tous les publics ou parties prenantes visés par le biais d'indicateurs de substitution, et de mesurer l'efficacité des programmes de communication pour le développement;
- Il est de nature participative et sert d'outil pour renforcer l'autonomie des populations dans les communautés où des interventions de changement sont mises en œuvre;
- Un suivi répété et continu est intégré à la mise en œuvre du programme, ce qui permet de mesurer les changements dans le temps;
- Le suivi comportemental participatif, tout en répondant aux questions « comment », fournit également un mécanisme permettant d'identifier les améliorations nécessaires dans la conception et la mise en œuvre des programmes afin de former une boucle de feedback programmatique solide.

Les principaux indicateurs suivants doivent être mesurés :

- Nombre de parents et de personnes soignantes qui peuvent expliquer la procédure d'enregistrement;
- Nombre de personnes soignantes qui peuvent citer un avantage de l'enregistrement des faits d'état civil en temps voulu;
- Nombre de parents et de personnes soignantes qui changent d'avis et déclarent n'avoir aucune réserve ni objection à l'enregistrement de la naissance de leurs enfants;
- Nombre d'actes d'état civil enregistrés.

Avec les conseils d'un spécialiste du suivi des comportements, les exemples suivants d'indicateurs intermédiaires de changement de comportement peuvent être suivis par rapport aux données de base, intermédiaires et finales sur le changement de comportement :

- Pourcentage (ou proportion) de législateurs/décideurs politiques/chefs de village qui sont publiquement favorables à l'enregistrement en temps voulu de tous les faits d'état civil;
- Pourcentage de ressources financières et humaines du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil qui sont disponibles pour les activités de communication;
- Proportion de médias de masse/médias sociaux qui affichent régulièrement des arguments probants en faveur de l'enregistrement pour contrer les sentiments défavorables à l'enregistrement par le biais des médias de masse et plateformes en ligne;
- Pourcentage de personnes (ventilé par niveau d'éducation, richesse, âge, sexe, origine ethnique/religieuse/minoritaire et handicap) qui connaissent les procédures d'enregistrement et prennent les mesures/consacrent les ressources nécessaires pour enregistrer tous les événements d'état civil dans la famille;

(suite à la page suivante)

- Proportion de communautés ayant eu la possibilité de dialoguer avec un officier d'état civil au cours des trois derniers mois;
- Proportion de la population définie qui estime pouvoir soumettre un feed-back et se plaindre au prestataire de services et obtenir une réponse en temps utile;
- Proportion de la population ayant participé à une réunion publique en faveur de l'enregistrement.

A. Lancement du programme

604. L'une des premières étapes de la phase de mise en œuvre du programme de communication pour le développement consiste à fixer une date pour le lancement le plus efficace possible de la mise en œuvre de la stratégie. Dans un pays à forte population rurale/agricole, il serait préférable de ne pas lancer le programme pendant les saisons de plantation ou de récolte. En outre, lors du choix de la date la plus appropriée pour le lancement de la campagne, il serait préférable d'éviter une campagne de recensement de la population ou une période d'élections présidentielles/parlementaires.

605. Une autre approche consiste à choisir le mois où la législation la plus récente en matière d'enregistrement des faits d'état civil a été promulguée (ou est entrée en vigueur). Une stratégie efficace sera de désigner un mois donné « mois de l'enregistrement » sur une base annuelle, comme cela se fait aux Philippines, où le mois de février a été ainsi désigné par le Président. Avec le temps, le public en connaîtra l'existence, l'objectif et les avantages, ainsi que le moment et la manière de procéder, ce qui sera très utile dans le cadre du programme général d'amélioration de l'enregistrement.

606. Pour déterminer la date de lancement de la stratégie, il faut prévoir suffisamment de temps pour la production de tout le matériel nécessaire, des sessions de formation du personnel clé, y compris les officiers d'état civil locaux et les chefs communautaires, la conception de la campagne médiatique globale et les segments de la stratégie relatifs aux relations publiques. Il convient donc de se renseigner préalablement sur les horaires dans les médias commerciaux et de faire des réservations provisoires.

607. Une fois le moment du lancement finalisé, il faut procéder aux réservations définitives dans les médias commerciaux, ainsi qu'à la rédaction des communiqués de presse et des dossiers d'information destinés aux médias. À ce stade, il est nécessaire de finaliser les plans visant à utiliser les médias libres tels que les programmes d'affaires publiques, les articles d'actualité, les avis d'événements communautaires, les spots radio et télévisés du service public, les publications pour les groupes de femmes, les associations sociales et scolaires, les clubs de service et les médias de développement agricole et, le cas échéant, le journal du parti gouvernemental. Dans le même temps, l'Internet et les réseaux sociaux devraient être utilisés et il convient donc d'y assurer également une large présence.

608. Des personnes appropriées doivent être désignées pour s'assurer que chaque tâche est traitée et correctement réalisée, notamment en faisant appel à toutes les personnes adéquates pour le lancement, telles que le chef de l'État, les ministres, les personnalités politiques influentes au niveau régional/provincial/étatique et local et les dirigeants communautaires/faiseurs d'opinion publique.

B. Suivi et évaluation

609. Il est prévu qu'un comité national global supervise tous les aspects du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, y compris les améliorations juridiques, administratives et de gestion, ainsi qu'un sous-comité de la communication pour le développement qui travaillera en étroite collaboration avec lui.

610. Le programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil comprendra un plan de suivi et d'évaluation afin d'en suivre les progrès, les opérations, l'impact et l'efficacité. Un autre plan devrait être élaboré pour suivre le programme de communication pour le développement. Bien qu'ils soient étroitement liés, le suivi du programme global ne doit pas être confondu avec le plan de suivi de la communication pour le développement.

611. La responsabilité de l'établissement et de l'exécution des procédures de suivi et d'évaluation primordiales pour chacun d'entre eux devrait être confiée à des autorités désignées. Pour les aspects liés à la communication pour le développement du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, cette tâche pourrait être assignée à l'agent de recherche et de planification du bureau de la communication pour le développement.

612. La responsabilité ultime du suivi et de l'évaluation de l'ensemble des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, ainsi que de la vigilance constante visant à garantir que les procédures approuvées sont utilisées et, le cas échéant, que des mesures correctives sont prises, est une fonction essentielle du bureau responsable des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil, comme le bureau du directeur général de l'état civil/bureau des statistiques de l'état civil.

613. Pour assurer un suivi efficace des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil ainsi que du programme spécifique de communication pour le développement, il faut déterminer le type d'informations en retour requises, qui les fournira, quand et à qui. La manière dont ces informations seront évaluées doit être déterminée avant la mise en œuvre, tout comme les critères d'ajustement.

614. Une méthode d'estimation de l'impact du programme de communication pour le développement peut s'appuyer sur les coefficients d'enregistrement de divers événements d'état civil dans différentes communautés ciblées par la stratégie.

615. Cette analyse et cette évaluation produiront des informations sur les taux passés de couverture de l'enregistrement par type de fait d'état civil, et ce pour l'ensemble du pays et par régions et localités géographiques, de préférence sur une base mensuelle. Les données sur les enregistrements tardifs, en particulier les naissances et les décès, et sur la qualité des informations devraient être incluses.

616. Il est nécessaire de déterminer une répartition géographique précise pour suivre l'impact du programme d'amélioration. Les chiffres d'enregistrements passés devraient ainsi être donnés sous forme de graphique et couvrir les trois années précédant le mois de lancement, en indiquant les enregistrements réels sur une base mensuelle pour chaque région. Pour les enregistrements tardifs, il est recommandé de procéder séparément des enregistrements actuels. L'accent devrait être mis sur les zones géographiques connues pour avoir des groupes cibles difficiles à atteindre, comme les personnes analphabètes qui vivent loin des bureaux d'enregistrement et où les transports sont difficiles.

617. Afin de pouvoir évaluer les chiffres de l'enregistrement, la direction de l'état civil doit s'assurer que la déclaration des faits d'état civil se fait sans heurts, qu'ils sont traités rapidement et que les chiffres de l'enregistrement sont disponibles pour différents niveaux géographiques. Les officiers d'état civil locaux doivent être invités à transmettre rapidement au bureau du directeur général de l'état civil des rapports sur le nombre d'enregistrements en cours (et tardifs) de naissances vivantes, de morts fœtales et autres décès, de mariages et de divorces.

618. L'objectif du processus de suivi est d'évaluer dans quelle mesure le programme d'amélioration peut avoir contribué à accroître la couverture de l'enregistrement des faits d'état civil. Toute augmentation des taux relatifs aux faits d'état civil actuellement enregistrés pourrait être une indication de l'impact du programme. S'il n'y a pas eu d'augmentation du nombre d'enregistrements, d'autres actions sont nécessaires en termes de renforcement des activités de communication ou de réorientation de celles-ci. Une attention particulière devrait être accordée aux zones où se trouvent des groupes ethniques et diffi-

ciles à atteindre, afin d'apprendre à quels égards les conditions traditionnelles/culturelles, les manquements ou les déficiences dans le système d'enregistrement ont été des facteurs dissuasifs pour l'enregistrement.

619. Le pourcentage d'événements, tels que les naissances et décès, qui sont enregistrés par rapport au nombre total d'événements qui se sont effectivement produits est appelé taux d'enregistrement et constitue une mesure très significative. L'objectif est que tout événement survenant dans une juridiction soit enregistré à une date aussi proche que possible de celle où il s'est produit. Le programme de communication pour le développement devrait s'efforcer de transmettre ce message à l'ensemble de la population du début à la fin de la mise en œuvre.

620. Par exemple, le bureau compétent du directeur général de l'état civil et le bureau des statistiques de l'état civil peuvent utiliser des techniques indirectes d'estimation démographique pour évaluer la performance générale des systèmes. Le système de double enregistrement est un outil précis permettant d'évaluer l'exhaustivité de l'enregistrement et de déterminer les domaines dans lesquels l'enregistrement est insuffisant. Pour plus de détails sur la manière de procéder à une évaluation quantitative et qualitative par des méthodes directes ou indirectes des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, il convient de consulter le *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*⁶⁸. Le bureau de la communication pour le développement devrait travailler en étroite coordination avec ces bureaux afin d'obtenir les indicateurs nécessaires pour évaluer globalement l'impact de ces activités.

⁶⁸ *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision* (à paraître), chap. IV.

621. Par exemple, pour établir une estimation de la population, on se base sur les chiffres du dernier recensement, en tenant compte des taux bruts de natalité et de mortalité obtenus auprès de l'office des statistiques du pays. Il pourrait y avoir 40 naissances et 12 décès pour 1 000 habitants, ce qui donne un taux d'accroissement naturel d'environ 28 pour 1 000. Ce chiffre peut être révisé après application des taux nationaux de fécondité par âge dans la population féminine en âge de procréer. Le taux actuel d'enregistrement des naissances vivantes correspondrait donc au pourcentage de naissances qui ont été enregistrées par rapport au nombre estimé de naissances qui auraient effectivement eu lieu.

622. Ces comparaisons entre les naissances et les décès estimés (attendus) et ceux qui ont été enregistrés doivent être ventilées au niveau de petites zones, ce qui permet de zoomer sur les districts et villages présentant les écarts les plus considérables. Il peut être efficace de présenter les informations sur l'enregistrement obtenues sous forme de tableau, tant pour l'ensemble du pays que par région et zone locale. Ces tableaux pourraient être le fruit d'un effort combiné de l'équipe de suivi et de l'équipe d'évaluation.

623. Chacune des activités mises en œuvre dans le cadre de la communication pour le développement doit faire l'objet d'un suivi attentif. Par exemple, en ce qui concerne l'impact et l'efficacité du programme de relations publiques, il convient de mettre en place un moyen systématique et continu d'étudier les nouvelles, principalement en coupant les articles d'actualité et en suivant les programmes sur l'enregistrement et les bulletins d'information à la radio et à la télévision. Cela permettra à l'équipe de communication pour le développement non seulement de suivre et de mesurer la couverture médiatique, mais aussi de voir les possibilités d'obtenir une couverture future.

624. Le suivi des contributions de la communication pour atteindre les objectifs généraux du programme est un défi et nécessite les conseils techniques d'un spécialiste du suivi et de l'évaluation des comportements. Un système de suivi solide doit être mis en place avec des ressources adéquates. Les praticiens de la communication comprennent l'importance du suivi dans le cycle de programmation de la communication pour le développement afin que l'on puisse procéder à l'attribution de la planification et de la replanification de la communication fondée sur les faits. Un suivi rigoureux soutient également le processus

d'apprentissage, de sorte que des ajustements peuvent être apportés chaque année ou plus fréquemment.

625. Il existe deux grands types de suivi de la communication pour lesquels il faut prévoir des indicateurs et des méthodes de mesure :

- a) Le suivi de la mise en œuvre ou du processus permet de suivre la mise en œuvre des activités et leurs résultats (par ex., les titres et le nombre de matériels produits, le nombre de formations organisées et de participants, ou le nombre et le type de discussions communautaires organisées). Pour la communication pour le développement, ce type de suivi mesure également la portée, la satisfaction, la qualité, l'opportunité et la participation;
- b) Le suivi et l'évaluation des comportements permettent de suivre les changements de comportement afin de mesurer les changements souhaités dans les connaissances, attitudes et pratiques au fil du temps, qui peuvent ensuite être attribués aux différentes modalités de mise en œuvre de la communication pour le développement. Le suivi des comportements permet de suivre les changements dans les trois niveaux de comportement (le savoir, le sentiment et l'action) parmi les groupes de participants ou parties prenantes visés en utilisant des indicateurs de substitution.

626. Il est important de mettre en place un système de contrôle en amont, en conjonction avec une stratégie. Cela sert de mécanisme pour mesurer les changements dans le temps, qui peuvent ensuite être attribués aux interventions de communication pour le développement. Le suivi comportemental est une alternative innovante qui présente plusieurs atouts uniques :

- Il permet de suivre les comportements de tous les publics ou parties prenantes visés par le biais d'indicateurs de substitution, ce qui permet de mesurer l'efficacité des programmes de communication pour le développement;
- Il est de nature participative et sert donc d'outil pour renforcer l'autonomie des populations dans les communautés où des interventions de changement sont mises en œuvre;
- Un suivi répété et continu est intégré à la mise en œuvre du programme, ce qui permet de mesurer les changements dans le temps;
- Le suivi comportemental participatif, tout en répondant aux questions « comment », fournit également un mécanisme permettant d'identifier les améliorations nécessaires dans la conception et la mise en œuvre des programmes afin de former une boucle de feed-back programmatique solide.

627. En résumé, le suivi comportemental participatif permet de mesurer la mise en œuvre du programme. Il permet à un programme de déterminer les résultats du programme plus directement attribuables à l'intervention, et saisit spécifiquement les processus par lesquels ces résultats sont atteints.

628. Il est essentiel de se mettre d'accord sur les résultats en matière de comportement et sur les indicateurs permettant de les mesurer. En fonction des résultats prioritaires en matière de comportement, des résultats liés au changement social, et des activités qui sont approuvées chaque année par le comité et financées, le sous-comité de la communication pour le développement devrait décider d'un nombre gérable d'indicateurs prioritaires pour le processus et pour le changement de comportement à suivre et à mesurer.

629. Les indicateurs fournissent des moyens simples et fiables de mesurer le changement. Ils peuvent également être considérés comme des résultats comportementaux qui sont réécrits en termes mesurables. À des fins de suivi, ils ne sont pas utilisés pour évaluer le résultat final ou l'impact des interventions. Ils servent plutôt de « marqueurs de progrès »⁶⁹. Ils aident à déterminer si un changement de comportement et un changement social sont en cours, ainsi que la direction de ce changement. Ce sont ces informations qui

⁶⁹ *Behaviour Change Communication in Emergencies: A UNICEF Toolkit* (2006).

détermineront si les activités, produits et résultats intermédiaires sont en voie d'atteindre les objectifs du programme.

630. Pour des raisons pratiques et de gestion, il est important que le sous-comité de la communication pour le développement convienne de quelques indicateurs de mise en œuvre et de résultats comportementaux essentiels à mesurer et à rapporter périodiquement pour chaque catégorie.

631. Ensuite, un plan de suivi doit être élaboré, avec un accord sur les informations qui seront collectées, les indicateurs à mesurer, la méthode et les outils à utiliser, à partir de quelle(s) personne(s), par qui, quand et à quel coût.

632. Il est également nécessaire d'élaborer des formulaires de rapport faciles à utiliser, en tenant compte du temps qu'il faudra à un superviseur pour lire les formulaires de suivi et pour remplir le formulaire de rapport. Le suivi devrait être un processus participatif, allant de la préparation des outils de collecte de données à l'analyse des données, en passant par l'examen des rapports de suivi, l'étude de ceux-ci avec le personnel, les partenaires et les autres parties prenantes, et la délégation de tâches pour traiter les questions qui nécessitent une attention immédiate et celles qui peuvent être traitées ultérieurement.

633. Les résultats des changements de comportement doivent être suivis, mesurés et communiqués.

634. Le tableau 9 présente un exemple de résultats souhaités et d'indicateurs mesurables pour la stratégie de communication pour le développement.

Tableau 9
Résultats comportementaux et indicateurs que la naissance d'un enfant est enregistrée

Les parents et les soignants remplissent l'enregistrement des naissances de leurs enfants	
Résultat comportemental	Expression de l'indicateur
Connaître le processus d'enregistrement	Nombre de parents et de personnes soignantes qui peuvent expliquer la procédure d'enregistrement Nombre de parents et de personnes soignantes dans la communauté
Pouvoir expliquer l'importance de l'enregistrement des faits d'état civil	Nombre de soignants qui peuvent citer un avantage de l'enregistrement des événements d'état civil en temps voulu Nombre de parents et de personnes soignantes dans la communauté
Surmonter les hésitations en matière d'enregistrement	Nombre de parents et de personnes soignantes qui changent de position et déclarent n'avoir aucune réserve ni aucune barrière à l'enregistrement de la naissance de leurs enfants Nombre de parents et de personnes soignantes dans la communauté
Accomplir l'enregistrement des faits d'état civil dans un délai d'un mois à compter de l'événement	Nombre de faits d'état civil enregistrés Nombre de faits d'état civil estimés dans une communauté

635. L'obtention de ces résultats ou d'autres résultats en matière de comportement dépend d'une hiérarchie de résultats intermédiaires. En matière de communication, le processus est important pour obtenir des résultats à la fois ultimes et intermédiaires en matière de changement de comportement. Un exemple d'indicateur de processus est le « pourcentage de femmes participant à une réunion communautaire sur l'enregistrement des faits d'état civil qui ont estimé que leur opinion contribuait à résoudre le problème ».

636. Avec les conseils d'un spécialiste du suivi des comportements, les exemples suivants d'indicateurs intermédiaires de changement de comportement peuvent être suivis par rapport aux données de base, intermédiaires et finales sur le changement de comportement :

- Pourcentage (ou proportion) de législateurs/décideurs politiques/chefs de village qui sont publiquement favorables à l'enregistrement en temps voulu de tous les faits d'état civil;
- Pourcentage des ressources financières et humaines du programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil qui sont disponibles pour les activités de communication;
- Proportion des médias de masse et des médias sociaux qui affichent régulièrement des arguments probants en faveur de l'enregistrement pour contrer les sentiments défavorables à l'enregistrement par le biais des médias de masse et des plateformes en ligne;
- Pourcentage de personnes (ventilé par niveau d'éducation, richesse, âge, sexe, origine ethnique/religieuse/minoritaire et handicap) qui connaissent les procédures d'enregistrement et prennent les mesures nécessaires (ou consacrent les ressources nécessaires) pour enregistrer tous les événements d'état civil dans la famille;
- Proportion de communautés ayant eu la possibilité de dialoguer avec un officier d'état civil au cours des trois derniers mois;
- Proportion de la population définie qui estime pouvoir soumettre un feed-back et se plaindre au prestataire de services et obtenir une réponse en temps utile;
- Proportion de la population ayant participé à une réunion publique en faveur de l'enregistrement.

637. Un plan de suivi complet doit comprendre des données qualitatives et quantitatives.

638. Les données qualitatives sont valables lorsqu'elles ont été rigoureusement collectées, analysées et acceptées par les parties prenantes. Nombre d'organisations et de gouvernements éprouvent encore des difficultés à allouer des ressources suffisantes pour mettre en place des mécanismes de suivi de la communication, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs. Les méthodologies qualitatives reconnues suivantes pourraient être introduites :

- Changement le plus significatif
- Discussions de groupe (qui peuvent également être quantitatives)
- Conseils d'information communautaires
- Étude de cas
- Cartographie des résultats.

639. Les méthodologies quantitatives adaptées au suivi de la communication comprennent les enquêtes, les entretiens avec des informateurs clés et les discussions de groupe.

640. Le suivi, la recherche et l'évaluation commenceront, dans la mesure du possible, après réception des rapports sur l'enregistrement pour le premier mois de mise en œuvre de la stratégie de communication pour le développement et se poursuivront à long terme. Des recommandations pour toute révision seront faites rapidement après les principales évaluations.

641. Les recommandations de révision/ajustement de la stratégie de communication pour le développement seront examinées immédiatement par le bureau de la communication pour le développement créé à cet effet. L'ensemble des révisions/ajustements approuvés doivent être mis en œuvre le plus rapidement possible afin de rendre la stratégie aussi rentable et efficace que possible. Le budget global de la stratégie devrait tenir compte des éventuels coûts de révision et d'ajustement supplémentaires.

Chapitre VI

Recommandations destinées à renforcer les systèmes nationaux d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité

642. L'enregistrement des faits d'état civil fournit un enregistrement légal d'un événement particulier de l'état civil ou de la vie, ainsi qu'une source précieuse et continue d'informations statistiques opportunes et précises. Ces informations permettent une analyse scientifique efficace de la relation entre les facteurs démographiques, économiques et sociaux, qui est utile pour la planification, le fonctionnement et l'évaluation des programmes de santé publique, d'éducation, et de développement social et économique.

643. Pour que ces avantages soient obtenus des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité, la direction doit s'efforcer d'assurer comme il se doit leur organisation, leur fonctionnement et leur mise à jour. Pour les pays qui n'ont pas encore atteint un niveau élevé de normes d'efficacité internationalement reconnues dans leurs systèmes, le présent chapitre fournit plusieurs recommandations. Elles sont basées sur l'objectif suivant : entre cinq et dix ans (selon la taille du pays) après le lancement d'un programme d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, qui comprend un programme de communication pour le développement bien conçu, le pays disposera de systèmes de gestion de l'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité efficaces et performants. Il y aura une couverture complète (aussi proche que possible de 100 %), opportune et de haute qualité en matière d'enregistrement, ce qui permettra de produire des statistiques d'état civil fiables et précises pour l'ensemble du pays et pour les régions et districts du pays.

644. Il est recommandé que :

- a) Un comité interorganismes composé de représentants de tous les ministères et organismes concernés par l'enregistrement des faits d'état civil et les statistiques de l'état civil soit créé au sein du gouvernement pour :
 - Étudier les problèmes et lacunes des systèmes actuels d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil
 - Déterminer les actions nécessaires pour les surmonter
 - Élaborer un plan pour un programme continu d'amélioration de l'enregistrement
 - Justifier le projet sur la base des avantages de systèmes d'enregistrement efficaces, tant sur le plan social qu'économique
 - Prendre toutes les mesures nécessaires pour obtenir l'approbation des responsables gouvernementaux, du chef de l'État et d'autres élus, pour un programme d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité à long terme et un engagement définitif à fournir le financement requis;
- b) Si les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité sont décentralisés, l'organisme national de

- coordination de l'enregistrement des faits d'état civil et l'autorité chargée des statistiques de l'état civil soient situés dans le même ministère ou département que le bureau central de statistique responsable de l'établissement des statistiques nationales;
- c) L'importance du développement de systèmes intégrés soit fortement soulignée pour assurer la coordination et la normalisation souhaitables de l'enregistrement et des statistiques;
- d) Des systèmes de collecte de données, des systèmes de codification, des définitions et des classifications standardisés qui permettront d'améliorer la comparabilité des données aux niveaux national et international soit adoptés;
- e) La coordination et la coopération soient également maintenues avec les autorités responsables des recensements, des enquêtes démographiques, des registres de population, des statistiques d'immigration, sociales et sanitaires ainsi qu'avec les agences/ministères impliqués dans la planification du développement économique et social;
- f) Au sein du comité interorganismes, des sous-comités soient créés pour déterminer et développer les aspects suivants afin de simplifier les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil, de statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité :
- Un cadre juridique pour les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil, y compris la standardisation des formulaires et des exigences en matière d'enregistrement
 - Les procédures administratives, organisationnelles, opérationnelles, de gestion et les aspects de la mise à jour des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil améliorés
 - L'informatisation des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil ainsi que d'autres technologies modernes
 - Un programme de communication pour le développement pour des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques d'état civil efficaces
 - Des protocoles sur la divulgation d'informations individuelles à partir de l'enregistrement des faits d'état civil à des fins de recherche et d'utilisations publiques;
- g) Des efforts devraient être déployés pour mettre en œuvre le programme global d'amélioration des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil dans un délai précis, selon les ressources disponibles, dont le programme de communication pour le développement devrait être une composante importante;
- h) Les services de personnes de haut niveau et très compétentes soient obtenus pour concevoir, lancer, mettre en œuvre et faire fonctionner le programme d'amélioration de l'enregistrement sur une base continue;
- i) Le nouveau système devrait être conçu pour produire des statistiques d'état civil continues sur les groupes sociaux et économiques importants du pays, y compris les groupes urbains-ruraux, ethniques-culturels ou socioéconomiques. La collecte et l'analyse des données doivent être effectuées en vue de sauvegarder les droits de l'homme par rapport aux avantages civils et sociaux, en particulier chez les enfants, les jeunes et les femmes;
- j) Si le gouvernement du pays est décentralisé, avec des états/provinces autonomes appliquant leurs propres systèmes d'enregistrement des faits d'état civil/statistiques de l'état civil, les exigences légales et procédurales de l'enregistrement, y compris la délivrance de certificats, doivent être standardisées;

- k) La responsabilité de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil étant confiée à une ou plusieurs agences d'un gouvernement national, l'attribution des fonctions d'enregistrement à tous les niveaux s'accompagne d'une désignation claire des devoirs et des responsabilités en matière d'enregistrement, de consignation, de conservation des dossiers, de présentation de rapports statistiques, de collecte, de compilation, d'analyse, de présentation et de diffusion des données, et d'inspection et d'évaluation critiques du système qui permettraient d'éviter les situations où l'enregistrement est une fonction confiée à des employés d'un autre département ou autre niveau de gouvernement ou de municipalité; le bureau national serait habilité à normaliser les formulaires, les procédures et les méthodes, et à coordonner, unifier, superviser et promouvoir un enregistrement efficient et efficace;
- l) Des dispositions soient prises pour que les bureaux d'enregistrement soient facilement accessibles à chaque segment de la population et pour inclure des unités d'enregistrement mobiles selon les besoins, avec un personnel adapté au nombre d'événements se produisant dans les districts d'enregistrement;
- m) L'enregistrement soit rendu légalement obligatoire pour tout fait d'état civil survenant à l'intérieur des frontières du pays. Le système doit être complet et impartial. Il devrait inclure tous les groupes et individus, indépendamment de leur religion, langue, profession ou de tout autre contexte culturel ou social. Il ne devrait y avoir aucun frais pour l'enregistrement en temps voulu (par ex., dans les sept jours) d'un événement d'état civil;
- n) Les raisons de l'enregistrement et les incitants à la jouissance de privilèges et de droits y afférents sous réserve d'une preuve d'enregistrement soient communiquées au grand public et aux groupes cibles par le biais d'un programme efficace de communication permanente pour le développement, qui devrait inclure la désignation et le respect annuels d'un mois (ou d'une semaine ou d'un jour) particulier comme mois (ou semaine ou jour) d'enregistrement;
- o) La présence de certificats devrait conditionner la prestation de divers services, y compris de services religieux liés à des faits d'état civil;
- p) Il convient d'envisager la délivrance d'un certificat gratuit pour l'enregistrement en temps voulu d'un fait d'état civil ou d'un événement de la vie pour une période d'essai au début du programme de communication pour le développement afin de motiver le public à enregistrer les naissances, les morts fœtales et autres décès, les mariages et les divorces;
- q) La confidentialité des informations personnelles contenues dans les actes soit préservée grâce à des protocoles stricts sur la divulgation des dossiers individuels d'enregistrement de faits d'état civil et de statistiques de l'état civil à des fins de recherche et d'utilisation publique. La confidentialité devrait être mentionnée dans toutes les interventions de communication;
- r) Dans la mesure du possible, un système de couplage d'enregistrements soit mis en place, de sorte que, par exemple, un enregistrement de naissance puisse être lié à un enregistrement de mariage ou à l'enregistrement de naissance des parents, à la naissance (ou à la mortinaissance) des enfants suivants, à un divorce et, éventuellement, à un enregistrement de décès, afin de fournir des informations inestimables sur les individus pour les antécédents génétiques et reproductifs de la famille;
- s) Le nouveau système soit capable de fournir des services satisfaisants au public, en particulier la délivrance de certificats en temps utile, ainsi que de fournir des statistiques fiables et en temps utile aux décideurs et aux responsables politiques du gouvernement;

- t) Les officiers d'état civil locaux soient formés à la prestation de services conviviaux et capables de faire preuve d'une attitude amicale dans la communication interpersonnelle avec les bénéficiaires;
- u) Le nouveau système comprenne, dans la mesure du possible, l'utilisation de moyens technologiques pour exploiter et maintenir une base de données dotée d'un système de recherche efficace et d'installations adéquates pour la préservation et la protection des documents contre les dommages et autres risques;
- v) La priorité soit accordée à l'obtention du soutien et de la coopération des sociétés médicales/médecins, ainsi que d'autres professionnels médicaux, tels que les infirmières, les sages-femmes et le personnel des hôpitaux et des dispensaires, afin de rationaliser la couverture, la rapidité et la qualité de l'enregistrement des naissances vivantes, des décès et des morts fœtales;
- w) Tous les efforts soient faits pour éduquer et former les fonctionnaires chargés de l'enregistrement, en particulier au niveau local, afin d'accroître leurs compétences dans l'exercice des fonctions d'enregistrement. Tout le personnel des statistiques de l'état civil devrait également être ciblé pour la formation;
- x) L'implication et l'engagement des chefs tribaux, anciens des villages, chefs religieux/spirituels, accoucheuses traditionnelles, leaders communautaires/faiseurs d'opinion, groupes de femmes, politiciens à tous les niveaux, personnes qui célèbrent les mariages, institutions éducatives, etc. soient obtenus afin de contribuer au succès du programme d'amélioration de l'enregistrement, en particulier au niveau communautaire;
- y) Des outils innovants soient utilisés pour obtenir le changement de comportement souhaité et s'attaquer aux normes sociales défavorables à l'enregistrement (ludoéducatif, médias sociaux, télécommunications, etc.);
- z) Un mécanisme soit établi pour suivre et évaluer les résultats (ou les échecs) du programme de communication pour le développement et du programme global d'amélioration de l'enregistrement de l'état civil, des statistiques de l'état civil et de gestion de l'identité et pour faire des recommandations en vue de l'améliorer encore.

Annexe 1

Analyse des déterminants du non-enregistrement en Guinée : données collectées dans les groupes de discussion et par observation

Environnement favorable

Normes sociales

Les normes sociales sont très fortes en Guinée. L'enregistrement des faits d'état civil est généralement influencé par les normes sociales sur de nombreuses questions : naissances, décès, mariages, relations de pouvoir au sein de la famille, importance des documents d'État, rôle des autorités officielles et religieuses, attentes nouvelles.

En règle générale, les documents délivrés par les autorités de l'État sont considérés par la majorité de la population comme n'étant d'aucune utilité, y compris l'acte de naissance, qui peut être utilisé en réalité pour l'inscription scolaire et l'obtention d'une carte d'identité et d'autres documents d'état civil. Il convient de mentionner que la pratique générale est de célébrer religieusement les naissances et les mariages et d'organiser des funérailles religieuses. Pour les musulmans, qui représentent la majorité de la population en Guinée, les traditions religieuses liées à la naissance, au décès ou au mariage sont beaucoup plus importantes que l'enregistrement à l'état civil. En outre, les mosquées tiennent des registres de tous les faits d'état civil et certaines d'entre elles fournissent un document confirmant cet événement. Ce document a une plus grande valeur émotionnelle que les certificats délivrés par l'État.

Il n'y a pas de pression publique sur les habitants pour qu'ils enregistrent leurs faits d'état civil. Les membres de la communauté, les travailleurs de la santé et même les officiers d'état civil ne comprennent pas la nécessité de l'enregistrement. Plusieurs officiers d'état civil ont confirmé qu'ils n'avaient pas enregistré leur propre mariage ou le décès de leurs parents parce qu'ils ne voyaient pas pourquoi cela devait être fait.

Dans les quatre centres d'enregistrement de l'état civil visités au cours de la mission, les taux d'enregistrement étaient très faibles. Bien que la situation de l'enregistrement des naissances semble être élevée dans les recherches récentes [Multiple Indicator Cluster Surveys (MICS), 2016], la situation est très différente sur le terrain.

Dans la commune de Mambia, dans la région de Kindia, le registre des naissances ne comptait que 51 enfants depuis avril 2018. Selon les données du centre de santé, 630 naissances ont eu lieu dans le centre et quelques centaines (nombre exact non disponible) dans les dispensaires. Le taux d'enregistrement est donc inférieur à 10 % pour la commune concernée. Pour le district urbain de Kindia, qui compte 171 000 habitants, au cours des deux premiers mois de 2019, seules 144 naissances ont été enregistrées, avec un total de 10 000 naissances par an dans les établissements de santé (environ 2 000 au cours de la période de référence de deux mois). Dans ce cas, le taux d'enregistrement est même inférieur à 10 %. Dans la municipalité de Friguigbe, au cours des deux années précédentes (2017-2019), seules 103 naissances ont été enregistrées, avec un total d'environ 3 000 enfants

nés dans des établissements de santé au cours de la même période. Dans la municipalité urbaine de Dixinn, le taux d'enregistrement des naissances est plus élevé (269 naissances enregistrées entre le 1^{er} janvier et le 14 février 2019). Le nombre total de naissances prévues par an dans cette municipalité est d'environ 6 200, une couverture complète signifiera environ 550 naissances enregistrées par mois. La différence entre ces données (non représentatives, mais importantes pour comprendre les tendances) et les données collectées lors de recherches telles que MICS est une déclaration volontaire de certificat de naissance. Il ressort des groupes de discussion que les personnes confondent souvent les certificats de naissance avec les avis de naissance délivrés dans les établissements de santé immédiatement après la naissance.

L'enregistrement des décès est à un niveau très bas. À Kindia, aucun décès n'a été enregistré en 2019; à Dixinn, il n'y avait que trois décès enregistrés. À Mambia, sur une période de huit ans, 100 décès ont été enregistrés. Il convient de mentionner qu'il y a une période de trois jours pour l'enregistrement des décès, après laquelle tous les décès doivent être déclarés au tribunal.

Les normes sociales généralisées sont les suivantes :

- Les cérémonies religieuses de naissance, décès et mariage prévalent sur toutes les procédures civiles;
- L'enregistrement de décès ou de mariage est effectué par les personnes plus riches et les fonctionnaires, étant lié aux questions d'héritage;
- Après la mort d'un être cher, les personnes devraient faire leur deuil et non être occupées à obtenir des documents;
- Les enfants ont besoin du certificat de naissance pour aller à l'école, mais cela peut être fait plus tard, on a le temps;
- Tout le monde reçoit un avis de naissance dans l'établissement de santé, un autre document n'est pas nécessaire;
- Seul un homme peut aller enregistrer les faits d'état civil, les femmes ne savent pas comment faire.

Législation/politique

Des politiques appropriées doivent être élaborées. Cependant, la compréhension des dispositions légales est très insuffisante. Il n'y a pas d'instruction pour les officiers d'état civil locaux sur la lecture de la loi et sur leurs fonctions. La législation relative à l'état civil n'est pas connue des employés d'autres secteurs, comme la santé.

Les procédures d'enregistrement de mariage sont très compliquées. Un grand nombre de documents sont demandés : certificats de naissance des deux partenaires, certificat de résidence, consentement parental, photo de chaque partenaire, demande manuscrite que le destinataire adresse aux mairies pour annoncer le jour et la date du mariage. Tous ces documents doivent être fournis au moins 10 jours à l'avance, l'annonce du mariage devant être affichée dans un lieu public de la communauté pendant au moins 10 jours pour permettre à quiconque s'y opposer. Le mariage ne peut être célébré officiellement que si aucune objection n'est reçue. Dans un pays où le taux d'alphabétisation est très faible, il n'est pas logique de publier une annonce pour l'ensemble de la communauté, car les personnes ne peuvent pas la lire. En même temps, si le mariage a déjà été célébré religieusement, il est considéré comme valide sans procédure d'enregistrement compliquée.

L'enregistrement des décès est également un processus très difficile en termes de documents. La procédure à suivre et le lieu où recevoir la confirmation du décès ne sont pas clairs. Même les officiers d'état civil manquent d'informations claires sur ce qui doit être fait exactement pour que le décès d'une personne soit enregistré correctement.

Une évaluation complète du cadre juridique doit être menée pour le mettre en conformité avec d'autres politiques ainsi que pour détecter les incohérences et les obstacles à

l'enregistrement des faits d'état civil. Les documents à fournir pour l'enregistrement des décès et des mariages doivent être examinés pour faciliter le processus. Les coûts d'enregistrement des faits d'état civil devraient être uniformes et bien moins élevés qu'aujourd'hui.

Budget/dépenses

Les fonds alloués à la direction nationale de l'état civil sont faibles. Le budget pour la mise en œuvre de la Stratégie nationale de la réforme et de la modernisation de l'état civil en Guinée 2018-2022 représente environ 25 millions de dollars des États-Unis, dont plus de la moitié est consacrée au renforcement de la mobilisation sociale et de la sensibilisation pour l'enregistrement des faits d'état civil. Bien que certains responsables affirment que celui-ci est l'une des priorités du pays, d'autres priorités strictes sont envisagées aux niveaux régional et local. Lors des visites, dans deux communautés rurales, le rôle des officiers d'état civil était assuré par des bénévoles, qui ont reçu une rémunération symbolique. Dans d'autres communautés, les communes engageaient des personnes recevant un paiement mensuel de 440 000 francs (environ 50 dollars). En général, ces personnes n'ont aucune compétence ou connaissance du processus. Les maires n'ont aucun intérêt à investir dans l'enregistrement des faits d'état civil, ce qui est raisonnable lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes très graves, comme l'eau et l'assainissement, la santé, l'éducation, etc.

Les bureaux d'enregistrement des faits d'état civil n'ont pas de moyens pour financer leurs activités de sensibilisation et d'information. Les agents de santé communautaires disposent d'une moto pour atteindre toutes les populations. En même temps, les officiers de l'état civil n'ont pas de moyen de transport.

Gestion/coordination

Bien qu'il existe un mécanisme de coordination (Coordination intersectorielle de réforme et de modernisation de l'état civil) devant se réunir tous les trimestres, certaines parties prenantes travaillant dans le domaine ne sont pas informées de ces réunions. Désormais, la stratégie de réforme et de modernisation de l'état civil ayant été validée par toutes les parties prenantes, la direction nationale de l'état civil convoquera plus souvent le comité de coordination et prévoit également de créer des mécanismes similaires au niveau régional. Cela assurera une meilleure coordination.

Toutefois, il convient de trouver des synergies et d'assurer la coordination de toutes les activités liées à la création de la demande de services d'état civil. Dans certaines campagnes organisées par différents acteurs, l'enregistrement des naissances est offert gratuitement. Dans les groupes de discussion des zones rurales, certaines personnes ont confirmé que les parents attendent généralement les campagnes d'enregistrement pour déclarer la naissance de leurs enfants parce qu'ils ne veulent pas payer. Ainsi, de nombreux parents dépassent le délai d'enregistrement de la naissance et devraient faire l'objet d'un jugement supplémentaire.

Les parties prenantes concernées n'ont pas de vision unique sur la manière d'aborder le processus d'enregistrement des faits d'état civil, notamment en ce qui concerne la création de la demande. De nombreuses normes sociales, pratiques socioculturelles et croyances ne sont pas prises en compte lors de la conception des programmes de création de la demande. La délivrance de certificats de naissance en grand nombre lors d'une campagne ponctuelle n'augmente pas la valeur de l'enregistrement des faits d'état civil et perpétue l'idée généralisée selon laquelle « l'État et les projets internationaux en ont besoin ». Les populations ne comprennent pas la nécessité d'enregistrer leurs événements d'état civil. Une stratégie commune de changement social, dans laquelle chaque acteur concerné aura son rôle et ses domaines d'intervention, est nécessaire pour changer les perceptions de la population en général, mais aussi des personnes directement ou indirectement impliquées dans la fourniture de services (officiers d'état civil, travailleurs de la santé, éducateurs, maires, chefs de

village, chefs de district, chefs religieux, ONG). Cette stratégie assurera la convergence de toutes les activités et permettra d'atteindre les résultats escomptés dans la stratégie nationale de réforme et de modernisation de l'enregistrement des faits d'état civil.

Fourniture

Disponibilité des apports/produits essentiels

Selon les observations de la mission, les bureaux d'état civil ne sont pas une priorité dans les zones rurales. Ils devraient cependant être ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 et disposer de registres et de tous les inventaires nécessaires, mais la situation est très différente. Dans tous les cas, l'officier d'état civil devait être appelé et invité à la discussion, et le bureau n'était pas fonctionnel dans deux cas sur quatre. Les registres étaient en très mauvais état, l'obligation de fermer les registres à la fin de chaque année et d'en ouvrir un nouveau n'étant pas respectée. Dans un cas, un registre des décès avait été signé et tamponné par le juge en 2012; dans un autre cas, les registres dataient de 2017 et 2018.

Pour être utilisés, les registres doivent être signés et tamponnés par le tribunal. La réception des journaux peut prendre environ deux semaines. Si le registre précédent a été complété, aucune inscription n'est faite pendant ces deux semaines.

Bien que les nouveaux registres sécurisés soient déjà imprimés et distribués, ils ne sont pas encore utilisés dans les quatre bureaux d'état civil visités. Il n'y a pas d'armoire pour mettre les dossiers en sécurité. En outre, les extraits qui doivent généralement être envoyés à la justice et aux statistiques ne sont pas complétés et envoyés. Dans la commune de Dixinn, ces feuilles sont vides; dans d'autres communes, la feuille principale est également vide, de sorte qu'aucune donnée sur la personne ayant obtenu le certificat de naissance n'est enregistrée.

Les livres de village existent, mais ils ne sont pas utilisés et sont vides au bureau d'enregistrement. Dans quatre communautés visitées, le système utilisant les livres de village ne fonctionne pas.

Accès à des services, des installations et des informations dotés d'un personnel suffisant

L'accès géographique aux services d'état civil est limité aux populations vivant à proximité du bureau d'état civil. Il existe un projet de création de centres d'enregistrement de l'état civil secondaires. Selon les autorités compétentes, il existe actuellement 342 centres primaires et 6 centres secondaires. Cependant, comme l'extension des centres secondaires n'est pas encore totalement mise en œuvre, les personnes se plaignent de la distance assez longue pour se rendre au centre d'enregistrement de l'état civil. La distance moyenne est évidemment différente selon les communautés. Dans la municipalité de Mambia, la distance maximale jusqu'au centre d'enregistrement de l'état civil est d'environ 40 km. À Kindia, cette distance était estimée à 7 km et à Dixinn, à environ 5 km. La distance est un obstacle majeur à l'enregistrement des faits d'état civil, en particulier pour l'enregistrement des naissances et des décès, lorsqu'il existe des pratiques culturelles fortes. Tout d'abord, deux visites aux centres d'état civil sont nécessaires pour récupérer un certificat : la première pour apporter tous les documents nécessaires et la deuxième dans un délai maximum de trois jours pour récupérer les extraits. Cela complique encore plus le processus.

Pour garantir l'accès aux services d'état civil, des informations doivent être fournies aux membres de la communauté. Il est ressorti des discussions que les habitants ne savaient pas qu'ils devaient enregistrer les décès, ni où et comment le faire. Pour l'enregistrement d'une naissance, la déclaration de naissance remplace le certificat de naissance délivré par le bureau de l'état civil. Les travailleurs de la santé n'informent pas les parents de la procédure à suivre après réception de cette déclaration. Dans les communautés visitées, l'enregistrement des décès était presque inexistant.

L'interopérabilité entre les différents secteurs au niveau local n'existe pas, même s'ils sont parfois géographiquement proches les uns des autres. L'information fait défaut à tous les niveaux, en commençant par les informations de base destinées aux autorités locales responsables (situation matrimoniale, santé, éducation) et en terminant par la population en général.

Les lacunes suivantes en matière d'information ont été identifiées :

- Les personnes travaillant dans les centres d'état civil (souvent des bénévoles ou agents communautaires) n'ont pas d'informations de base sur le fonctionnement, les dispositions légales relatives à leurs fonctions et la manière dont elles devraient sensibiliser le public;
- Les maires manquent d'informations sur l'importance de l'enregistrement des naissances, des décès et des mariages et ne disposent pas d'instructions écrites claires sur leur rôle;
- Les acteurs communautaires (travailleurs de la santé, éducateurs, chefs communautaires informels, chefs religieux, etc.) ne disposent pas des informations de base ni des compétences en matière de communication pour encourager les membres de la communauté à enregistrer leurs faits d'état civil. En outre, ils ont des perceptions et stéréotypes erronés en ce qui concerne l'enregistrement des faits d'état civil;
- La population générale ne reçoit aucune information sur la nécessité d'enregistrer les faits d'état civil. Lorsqu'ils reçoivent la déclaration de naissance, les travailleurs de la santé expliquent rarement aux parents ce qu'ils doivent en faire. Concernant l'enregistrement des décès et des mariages, la connaissance de la nécessité d'enregistrement est presque inexistante. Tous les participants aux groupes de discussion ont confirmé qu'ils ne savaient pas vraiment qu'un certificat de décès et de mariage était nécessaire, notamment parce que des cérémonies religieuses avaient déjà eu lieu et qu'il n'était pas nécessaire de participer à de nouvelles cérémonies de documentation.

Demande

Accès financier

Les services d'état civil ont un coût et le montant est fixé par le conseil de chaque municipalité. Les coûts sont donc très différents. Les communautés rurales appliquent des prix plus élevés pour les services d'enregistrement. Ainsi, l'enregistrement des naissances commence à 3 000 francs et peut atteindre 10 000 francs. Dans les zones urbaines, comme à Kindia et Dixinn (Conakry), le prix va de 3 000 à 5 000 francs. Dans les communautés rurales (Mambia et Friguiagbe), le prix est de 10 000 francs.

L'enregistrement des décès coûte encore plus cher : de 5 000 à 20 000 francs. Ici, les coûts supplémentaires sont liés à l'obtention de la confirmation du décès auprès d'un établissement de santé ou d'un travailleur de la santé. Si vous invitez quelqu'un à confirmer le décès, les frais supplémentaires peuvent atteindre 60 000 francs.

L'enregistrement du mariage est le plus coûteux : il coûte entre 30 000 et 50 000 francs dans les zones urbaines, et environ 100 000 francs dans les zones rurales.

Il convient de mentionner que les cérémonies religieuses sont considérées comme plus importantes que les cérémonies civiles et que, pour les cérémonies organisées dans les mosquées, par exemple, les personnes dépensent au moins 50 000 francs (baptême, mariage et funérailles). Les frais d'enregistrement à l'état civil sont une charge supplémentaire pour les familles, car elles ne remplaceront pas les cérémonies religieuses par des cérémonies civiles.

Lorsqu'on leur a demandé une estimation des frais de transport, la plupart des personnes interrogées ont déclaré avoir besoin d'au moins 10 000 francs pour se rendre au bureau

d'enregistrement. Il convient de noter qu'au moins deux voyages sont nécessaires pour compléter la procédure d'enregistrement à l'état civil.

Des efforts sont fournis pour rendre l'enregistrement à l'état civil gratuit pour tous et pour employer des agents correctement formés et capables de fournir des services de manière efficace.

Pratiques et croyances socioculturelles

La perception générale concernant l'enregistrement des faits d'état civil est qu'il n'a pas d'importance pour les citoyens, c'est l'État qui en a besoin. De nombreuses pratiques et croyances socioculturelles empêchent la population de demander des services d'enregistrement.

Les considérations religieuses sont très fortes. Tous les faits d'état civil sont liés à des cérémonies spécifiques que les individus sont censés organiser dans les mosquées. La Guinée compte une grande majorité de population musulmane et les traditions islamiques y prévalent. Jusqu'à présent, aucun accord formel n'a été conclu avec le Secrétariat général de la Ligue islamique pour s'impliquer ou promouvoir l'enregistrement des faits d'état civil. Un accord a été conclu avec l'Église catholique et, pour la célébration d'un mariage religieux, les catholiques doivent apporter à l'église le certificat de mariage officiel.

Pratiques liées à la naissance : Après l'accouchement, les femmes restent généralement dans un établissement de santé pendant environ six heures, puis sont suivies par une femme plus âgée à domicile. Bien que la déclaration de naissance doive être faite à la naissance dans l'établissement de santé, la mère ne connaît pas le nom de l'enfant avant le baptême. En général, le père donne un nom à l'enfant et si le père n'est pas présent, cette information est transmise à un parent de sexe masculin ou à un ami du père. Au retour de l'hôpital, la déclaration de naissance reçue à l'établissement de santé est remise au père. Les hommes de la famille s'occupent des documents, les conservent et se chargent généralement de l'enregistrement à l'état civil. Ceci est considéré comme une question de contrôle. Pendant les sept jours qui suivent la naissance, l'enfant n'a pas de nom et la mère n'est pas autorisée à quitter la maison. Ce n'est qu'après le baptême, le septième jour, que l'enfant a un nom et que sa mère peut sortir. Si l'enfant ne survit pas à sa première semaine de vie, il ne reçoit aucun nom et est enterré anonymement. Il n'y a donc pas d'enregistrement de la naissance ni du décès.

L'enregistrement de la naissance est la décision de l'homme, parce qu'il a tous les documents et l'argent pour y procéder. Après discussion avec les bureaux d'enregistrement, il s'avère que 95 % des personnes qui demandent des services d'enregistrement sont des hommes. Le niveau d'alphabétisation des femmes est beaucoup plus faible et le rôle traditionnel de communication avec les autorités est attribué aux hommes.

Habituellement, la naissance est célébrée au moment du baptême, pendant la cérémonie religieuse, et tous les invités apportent une petite contribution financière comme cadeau pour le nouveau-né. Si la sensibilisation est bien assurée, une partie de cet argent pourrait être consacrée à l'enregistrement à l'état civil. L'extension du délai d'enregistrement des naissances à six mois est bénéfique dans ce cas.

Par le passé, une taxe par habitant était imposée en Guinée. Bien qu'elle soit maintenant annulée, les citoyens craignent des paiements supplémentaires à l'État s'ils enregistrent tous leurs enfants.

L'enregistrement des décès est beaucoup plus compliqué, car trop de pratiques et de croyances culturelles y sont liées. L'enterrement après la mort doit avoir lieu entre deux prières, de sorte qu'il ne faut généralement que quelques heures pour enterrer le défunt. Pendant cette période, les membres de la famille souffrent et n'ont pas le temps d'obtenir une confirmation de décès qui sera utilisée à des fins d'enregistrement. Le délai officiel pour l'enregistrement du décès auprès des autorités de l'état civil est de trois jours, ce qui rend l'enregistrement du décès encore plus compliqué. On considère que si un enfant

meurt, il sera un intermédiaire entre ses parents et Dieu et pourra demander des faveurs pour sa famille. Les parents et les proches ne doivent pas pleurer ou souffrir.

Certaines croyances sont également impliquées dans l'enregistrement des décès :

- On ne parle jamais du défunt après sa mort, on le laisse reposer en paix;
- Une demande de certificat de décès est un processus douloureux pour les proches du défunt;
- Un certificat n'est pas nécessaire, sauf en cas de questions d'héritage ou de propriété;
- Le coût de l'enterrement au cimetière est d'environ 100 000 francs. De nombreuses personnes ont tendance à être enterrées près de leur maison;
- Il n'y a pas d'obligation d'inhumer dans des lieux spécifiques et aucun document n'est exigé, même pour les enterrements dans les cimetières;
- L'enregistrement du décès n'est pas obligatoire.

Pour un enterrement dans un cimetière, il n'est pas nécessaire de fournir un certificat de décès. Si la personne est décédée, il n'est pas nécessaire de revivre la douleur pendant tout ce processus d'enregistrement des décès. Ne pas parler du défunt est l'une des manières de faire le deuil d'un proche. En outre, le site d'enregistrement de l'état civil est très éloigné et les personnes ne sont pas encouragées à enregistrer le décès, sauf s'il y a un problème d'héritage ou de partage des terres. Si un homme décède et que son décès n'est pas officiellement enregistré, sa femme devient l'épouse de son frère. Si son décès est officiellement enregistré, elle est libre de ses actes. Les traditions ne sont pas liées à l'enregistrement légal et les individus prévoient de respecter l'une ou l'autre option, mais n'envisagent pas de les combiner.

D'autre part, les mariages sont célébrés très tôt dans les mosquées. La tradition consiste à célébrer le mariage religieusement. En général, l'imam offre une confirmation de mariage et les personnes ne voient pas la nécessité d'enregistrer officiellement le mariage. La plupart des personnes interrogées ne voient pas l'intérêt d'une cérémonie officielle. Dans les centres d'état civil, le mariage est perçu comme une cérémonie en soi; il n'est pas possible de venir simplement pour déclarer le mariage. Même après la cérémonie religieuse, les conjoints doivent célébrer une cérémonie civile, et pas seulement pour l'enregistrement. Il y a donc des frais supplémentaires.

Délai et continuité d'utilisation

De nombreuses personnes interrogées ont confirmé qu'elles ne demandaient pas de certificat de naissance pour tous les enfants. Lorsque le temps et d'autres circonstances le permettent, elles enregistrent la naissance de certains enfants, mais d'autres ne le font pas. Certains ont confirmé qu'ils attendent des campagnes où l'enregistrement est gratuit pour enregistrer les naissances. L'enregistrement des décès est considéré comme un processus inutile, tout comme l'enregistrement officiel du mariage.

Qualité

La qualité et l'exhaustivité de l'enregistrement de l'état civil ne sont pas garanties. Aucun contrôle ni aucune inspection périodique n'a lieu. En 2012, dans certains centres d'état civil, aucune inspection ni aucun contrôle n'était effectué pour garantir la qualité de l'enregistrement. La confiance dans les documents délivrés par les autorités de l'état civil est très faible. Des certificats d'état civil similaires sont vendus illégalement sur les marchés. Certains préfèrent acheter ces documents plutôt que de fournir tous les efforts possibles pour obtenir un document officiel, car il n'existe aucun mécanisme permettant de vérifier si le certificat a été délivré légalement ou acheté illégalement. Même si des registres doivent être tenus et que des feuilles séparées doivent être envoyées à la justice et aux statistiques, ce système ne fonctionne pas. En outre, tous les registres ne sont pas bien remplis. Dans certains cas, le certificat est délivré et remis à la personne qui en fait la demande, mais le

reste de la feuille n'est pas rempli, de sorte qu'il n'est pas possible de connaître l'identité de la personne pour laquelle ce certificat a été délivré.

Dans deux des quatre centres visités, le personnel des centres d'état civil était presque analphabète et l'exactitude des certificats manuscrits est douteuse. Pour les citoyens guinéens qui souhaitent se rendre en Europe, ces certificats posent un gros problème. Il semble que l'ambassade de France ne reconnaisse pas beaucoup de certificats de naissance ou de mariage officiellement délivrés en raison du nombre considérable d'erreurs commises.

Annexe 2

Étapes d'élaboration d'une stratégie de communication pour le développement*

L'élaboration d'une stratégie de communication visant à influencer le changement de comportement ne doit pas prendre beaucoup de temps. Une stratégie est nécessaire pour assurer un plus grand impact comportemental. Elle vous permet de tirer le meilleur parti de votre budget, de mesurer les changements éventuels et de motiver les personnes à atteindre les résultats escomptés.

Lorsque vous élaborez une stratégie de communication pour le changement de comportement, concevez chaque étape de manière à ce qu'elle soit la plus participative possible. La participation à toutes les étapes du processus permet aux représentants des communautés de prendre part au processus décisionnel, offre un sentiment d'appropriation et aide les communautés affectées à atteindre un sentiment de normalité dans un système perturbé.

Voici quelques étapes essentielles que vous pouvez suivre lorsque vous élaborez les détails d'une stratégie de communication pour le développement :

Première étape

Rassemblez toutes les parties prenantes. Travaillez avec les différentes parties prenantes (d'un programme donné ou de secteurs connexes à la fois, par exemple) du gouvernement, des organismes des Nations Unies, des ONG et des représentants des communautés le plus rapidement possible afin de déterminer les résultats en matière de comportement que votre stratégie de communication pour ce programme ou ce secteur devrait permettre d'atteindre :

- Quels sont les rôles et les responsabilités des différents partenaires ?
- Comment le plan sera-t-il financé, mis en œuvre, contrôlé, documenté et comment fera-t-il l'objet de rapports ?
- Comment les résultats du suivi seront-ils utilisés au cours des différentes phases de la mise en œuvre ?

Deuxième étape

Planifiez et réalisez une rapide évaluation de la communication sur la base d'une combinaison appropriée d'outils.

Troisième étape

Déterminez vos publics (groupes de participants) et définissez des objectifs comportementaux et résultats SMART. Définissez les objectifs comportementaux spécifiques souhaités ou les résultats que vous voulez atteindre avec votre stratégie de communication. Définissez les résultats comportementaux de manière à ce qu'ils soient :

- Spécifiques par rapport à une question (comportement, compétence, connaissance, attitudes), un groupe bien précis et la situation géographique;

* *Behaviour Change Communication in Emergencies. A UNICEF Toolkit (2006).*

- Mesurables de sorte que les changements de comportement des personnes puissent être mesurés du point de vue quantitatif ou qualitatif;
- Atteignables dans la mesure où les résultats comportementaux correspondent à un objectif qui peut être atteint par les partenaires du programme et où toutes les ressources nécessaires sont identifiées et budgétisées;
- Pertinents, de sorte que le(s) résultat(s) comportemental(aux) attendu(s) représente(nt) une étape importante dans la chaîne des résultats et contribuera(ont) à la réalisation des engagements pour la réponse d'urgence;
- Temporellement définis, en ce sens qu'un délai dans lequel le changement est censé se produire a été fixé.

N'oubliez pas que les résultats comportementaux doivent contribuer aux résultats globaux, soit l'augmentation des taux d'enregistrement des faits d'état civil.

Quatrième étape

En fonction des résultats comportementaux spécifiques escomptés, déterminez les détails de la stratégie de communication :

- Quelle combinaison de stratégies de communication utiliser : sensibilisation, communication pour le changement de comportement, mobilisation sociale ?
- Quels sont les groupes de personnes à impliquer en tant que partenaires à mobiliser, à orienter ou à former ?
- Quels sont les besoins et orientations spécifiques en matière de formation requis, pour quel(s) groupe(s), pour que le plan soit mis en œuvre rapidement ?
- Quelles sont les activités de communication, les principaux messages et matériels ? Où pouvez-vous obtenir des exemples de messages et de matériel que vous pouvez rapidement adapter ?
- Quelle combinaison de canaux de communication (par ex., médias, communication interpersonnelle, médias communautaires, etc.) ?
- Quel est le plan de diffusion du matériel et des messages de communication ?
- Quel est le calendrier des activités de communication ?
- Quel est le plan de suivi (y compris les indicateurs et les moyens de vérification), d'évaluation, de documentation et d'élaboration de rapports ?
- Quel est le budget total ?

Cinquième étape

Lors de la mise en œuvre de la stratégie, gardez les points suivants à l'esprit :

- Testez au préalable les messages et le matériel avec des groupes représentatifs de différentes communautés;
- Organisez la formation dès le début, qui peut inclure la formation des communicateurs interpersonnels tels que les animateurs, les éducateurs pour les pairs, les travailleurs de la santé, les enseignants et les jeunes;
- Orientez et impliquez les journalistes dans vos efforts;
- Mobilisez les partenaires et les communautés pour soutenir et exécuter le plan.

Sixième étape

Mettez en place un système de suivi. Gérez et contrôlez les activités de communication dans le cadre de l'effort global de suivi du programme. Idéalement, utilisez les systèmes de suivi communautaire parmi les groupes de population concernés. Sur la base des données de suivi, ajustez les activités et le matériel en conséquence. Les données relatives aux pro-

grammes et aux prestations de services, telles que l'augmentation des taux d'enregistrement des décès, servent également d'informations de suivi et devraient être utilisées pour modifier les activités ou les messages de communication.

Septième étape

Évaluez et réexaminez le plan. En fonction des résultats comportementaux souhaités, évaluez les résultats et si possible l'impact comportemental. Diffusez les résultats auprès des partenaires, y compris aux membres de la communauté. Déterminez la nécessité d'un suivi et d'un soutien continu pour façonner les comportements. Pour évaluer l'impact, les contributions qui peuvent être liées aux efforts de communication devraient faire partie intégrante d'une évaluation de programme plutôt que d'une évaluation distincte des initiatives de communication.

Annexe 3

Modèle d'ordre du jour pour l'atelier d'analyse de la situation et d'élaboration de la stratégie de communication pour le développement

Le tableau commence à la page suivante.

JOUR 1			
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable
8 h 30 – 9 h 15	Sessions d'ouverture, instructions logistiques	Session plénière	Documents et outils nécessaires
9 h 15 – 10 h	Présentation des participants	Exercice	
10 h – 11 h	Présentation du programme national d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil	Présentation	
11 h – 11 h 20	Pause café		
11 h 20 – 11 h 50	Présentation de l'approche théorique de la communication pour le développement	Présentation	
11 h 50 – 12 h 20	Discussions	Débat	
12 h 20 – 12 h 40	La situation de l'état civil dans le pays	Présentation	
12 h 40 – 13 h	Exercice interactif : cartographie des initiatives d'enregistrement des faits d'état civil mises en œuvre dans le pays	Discussions	
13 h – 14 h	Les participants/parties prenantes concernés doivent prendre part à l'exercice	Exercice	
14 h – 15 h	Analyse SWOT et causale	Présentation plénière	
15 h – 16 h	Déjeuner		
16 h – 16 h 20	Travail de groupe : G1. Analyse causale G2. Analyse SWOT	Exercice	
16 h 20 – 16 h 50	Présentation et validation des travaux de groupe	Discussions	
16 h 50 – 17 h 30	Validation	Validation	
17 h 30 – 18 h 15	Présentation sur la fixation des buts et objectifs	Présentation	
18 h 15 – 18 h 30	Discussions plénières : détermination des objectifs de la stratégie de communication pour le développement	Discussions plénières	
	Travail de groupe : résultats et indicateurs pour la stratégie de communication pour le développement basée sur les principes SMART, sources de vérification	Exercice	
	Présentation du travail de groupe, discussions et validation	Discussions plénières	
	Conclusions		
JOUR 2			
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable
9 h – 9 h 15	Rapport – Jour 1	Présentation	Documents et outils nécessaires
9 h 15 – 9 h 30	Approche théorique : identification des participants et du cercle d'influence	Présentation	
9 h 30 – 10 h 30	Plénière : identification des groupes de participants au niveau micro (personnel, familial, communautaire)	Discussions plénières	
10 h 30 – 11 h 30	Travail de groupe : analyse des participants au niveau micro (personne, famille et communauté) – comportements, obstacles, normes sociales	Exercice	

JOUR 2 (suite)				
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable	Documents et outils nécessaires
11 h 30 – 11 h 50	Pause café			
11 h 50 – 13 h	Travail de groupe : analyse des participants au niveau micro (personne, famille et communauté) – comportements, obstacles, normes sociales	Exercice		
13 h – 14 h	Déjeuner			
14 h – 15 h	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
15 h – 15 h 10	Présentation théorique : cercle d'influence – niveaux méso et macro			
15 h 10 – 16 h	Travail de groupe : niveaux méso et macro – identification des participants et des obstacles	Exercice		
16 h – 16 h 20	Pause café			
16 h 20 – 17 h	Travail de groupe : niveaux méso et macro – identification des participants et des obstacles (suite)	Exercice		
17 h – 18 h	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
18 h – 18 h 15	Conclusions			
JOUR 3				
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable	Documents et outils nécessaires
9 h – 9 h 15	Rapport – Jour 2			
9 h 15 – 9 h 45	Présentation théorique : messages et arguments Discussions	Présentation plénière et discussions		
9 h 45 – 10 h 15	Rappel : objectifs, participants et obstacles	Présentation, discussions		
10 h 15 – 11 h 30	Travail de groupe : pour chaque objectif, identifier les participants, les comportements existants, les comportements souhaités, les messages, les arguments	Travail de groupe		
11 h 30 – 11 h 50	Pause café			
11 h 50 – 13 h	Travail de groupe : pour chaque objectif, identifier les participants, les comportements existants, les comportements souhaités, les messages, les arguments	Travail de groupe		
13 h – 14 h	Déjeuner			
14 h – 15 h	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
15 h – 16 h	Travail de groupe : niveaux intermédiaire (méso) et national (macro) – messages et arguments en faveur du changement social et de la sensibilisation	Travail de groupe		
16 h – 16 h 20	Pause café			
16 h 20 – 17 h	Travail de groupe : niveaux intermédiaire (méso) et national (macro) – messages et arguments en faveur du changement social et de la sensibilisation (suite)	Travail de groupe		
17 h – 18 h	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
18 h – 18 h 15	Conclusions			

JOUR 4				
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable	Documents et outils nécessaires
8 h 45 – 9 h	Rapport – Jour 3			
9 h – 9 h 15	Rappel : Analyse SWOT	Présentation		
9 h 15 – 10 h	Discussions plénières : plateformes et mécanismes de mise en œuvre pour tous les niveaux	Discussions plénières		
10 h – 10 h 15	Présentation : différentes approches de la communication pour le développement	Présentation		
10 h 15 – 11 h 30	Élaboration du plan de mise en œuvre pour trois catégories de participants au niveau micro; activités de groupe par catégorie : changement de comportement, changement social, mobilisation de la communauté, médias, sensibilisation	Travail de groupe		
11 h 30 – 11 h 50	Pause café			
11 h 50 – 13 h	Élaboration du plan de mise en œuvre pour trois catégories de participants au niveau micro; activités de groupe par catégorie : changement de comportement, changement social, mobilisation de la communauté, médias, sensibilisation	Travail de groupe		
13 h – 14 h	Déjeuner			
14 h – 15 h 30	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
15 h 30 – 15 h 45	Rappel : participants aux niveaux méso (intermédiaire) et macro (national) Instructions pour le travail en groupe	Présentation		
15 h 45 – 16 h 30	Élaboration du plan de mise en œuvre pour les participants des niveaux méso et macro; activités de groupe par catégorie : changement social, renforcement des capacités, sensibilisation	Travail de groupe		
16 h 30 – 16 h 50	Pause café			
16 h 50 – 17 h 30	Élaboration du plan de mise en œuvre pour les participants des niveaux méso et macro; activités de groupe par catégorie : changement social, renforcement des capacités, sensibilisation	Travail de groupe		
17 h 30 – 18 h 30	Présentation plénière du travail de groupe, brainstorming, validation	Discussions plénières		
18 h 30 – 18 h 45	Conclusions			
JOUR 5				
Horaire	Session	Méthode de formation	Responsable	Documents et outils nécessaires
9 h – 9 h 15	Rapport – Jour 4			
9 h 15 – 11 h	Identification des organisations responsables de chaque intervention dans le plan de mise en œuvre	Discussions plénières		
11 h – 11 h 20	Pause café			
11 h 20 – 12 h	Identification des organisations responsables de chaque intervention dans le plan de mise en œuvre	Discussions plénières		
12 h – 12 h 40	Conclusions, recommandations et prochaines étapes	Discussions plénières		
12 h 40 – 13 h	Remarques finales	Discours de clôture		

Annexe 4

Identification des principaux participants à la stratégie (publics)*

Identification du problème

Objectifs généraux	
Objectifs comportementaux	
Objectifs de communication	

Principaux groupes de participants

<p>Au niveau communautaire Participants primaires (individus) = de qui nous voulons changer le comportement Participants secondaires (interpersonnels) = qui ont une influence sur les participants primaires au niveau de la famille Participants tertiaires = qui ont une influence au niveau de la communauté : les dirigeants locaux, les chefs religieux, les enseignants, les médecins, les leaders d'opinion, les associations locales, etc.</p> <p>Au niveau intermédiaire Qui sera responsable de la mise en œuvre de la stratégie : autorités, ONG, médias ?</p> <p>Au niveau national/régional Qui est responsable de l'élaboration des politiques, de l'attribution des ressources financières et de la mise en œuvre des politiques nationales et internationales ?</p>		
Communautaire	Individuel	
	Secondaire	
	Tertiaire	
Intermédiaire		
National/régional		

* Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Annexe 5

Analyse comportementale*

Recenser les connaissances, attitudes et pratiques réelles

Participants	Primaires	Secondaires	Tertiaires	Niveau intermédiaire	Niveau national/régional
Quelles sont les connaissances de chaque catégorie de participants par rapport au problème ?					
Quelles sont leurs attitudes ?					
Quelles sont leurs pratiques ?					

Changements souhaitables

Participants	Primaires	Secondaires	Tertiaires	Niveau intermédiaire	Niveau national/régional
Quel est le comportement souhaité pour chaque groupe de participants ?					

Déterminants comportementaux : avantages et obstacles

Participants	Primaires	Secondaires	Tertiaires	Niveau intermédiaire	Niveau national/régional
Quels sont les principaux avantages/intérêts de l'adoption par ce groupe du comportement souhaité ?					
Quels sont les obstacles à l'adoption du comportement souhaitable ?					

* Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Annexe 6

Identification des messages et des arguments*

	Primaires	Secondaires	Tertiaires	Niveau intermédiaire	Niveau national/régional
Participants					
Comportement souhaitable					
Que diriez-vous à chaque groupe de participants pour recommander ce comportement (message) ?					
Quels arguments soumettriez-vous à ces groupes pour qu'ils modifient leur comportement ou pour en aider d'autres à adopter un nouveau comportement ? Quels en seraient les avantages ?					
Canaux d'information					
Sources d'information					

* Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Annexe 7

Planification des activités*

Après avoir effectué une analyse, fixé les objectifs, identifié les participants, les canaux et les messages, vous devriez planifier votre activité. Pour atteindre les résultats comportementaux souhaités, il vous faudra au moins deux ans. Une fois que les éléments de conception stratégique (par ex., but, objectifs, approches, canaux de communication et activités) sont décidés, ils doivent être énoncés dans un document de conception stratégique concis qui comprend un plan de mise en œuvre.

Format de planification des activités à utiliser dans les exercices lors des ateliers de planification stratégique

Numéro	Activité	Canal	Source	Calendrier	Responsable
Participants primaires					
Numéro	Activité	Canal	Source	Calendrier	Responsable
Participants secondaires					
Numéro	Activité	Canal	Source	Calendrier	Responsable
Participants tertiaires					
Numéro	Activité	Canal	Source	Calendrier	Responsable
Participants au niveau intermédiaire					
Numéro	Activité	Canal	Source	Calendrier	Responsable
Participants au niveau national/régional					

* Voir *Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programs*, UNICEF (2015).

Annexe 8

Questions génériques de test préalable pour divers prototypes de matériel de communication*

Le tableau commence à la page suivante.

* Voir *Effective Communication for Measles and Rubella Elimination in the African Region: Guidelines*, UNICEF (2015); *Communication Pretesting*, Media Monograph 6. Communication Laboratory, Community and Family Study Center, Université de Chicago (1978); et Guy Scandlen, *Pretesting: A short handbook* (2008).

Annonces radio et télévisées (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Films et vidéos (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Affiches (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Brochures/manuels (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)
<p>Veillez formuler en vos propres termes ce que l'annonce disait.</p> <p>Avez-vous eu l'impression que l'annonce vous demandait de faire quelque chose en particulier ? Oui (O) – Non (N) – Je ne sais pas (NSP); Si oui, quoi ?</p> <p>L'annonce a-t-elle dit quelque chose que vous ne croyez pas vrai ? O – N – NSP; Si oui, de quoi s'agit-il ?</p> <p>L'annonce a-t-elle dit quelque chose qui pourrait déranger ou offenser les personnes qui vivent à _____ ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Pensez-vous que cette annonce s'adresse à quelqu'un comme vous ou à d'autres personnes ? a) Comme moi; b) D'autres; c) NSP; Si votre réponse est « D'autres », pourquoi ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose que vous avez beaucoup aimé dans l'annonce ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>	<p>Selon la nature du contenu, posez l'une ou les deux questions suivantes :</p> <p>A. Selon vous, quel est le message du film/vidéo ? Selon vous, qu'essayait de dire le film/la vidéo ?</p> <p>B. Selon vous, quelle est la raison principale pour laquelle ce film/cette vidéo a été réalisé(e) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour divertir les personnes ? • Pour les informer de quelque chose ? • Pour les persuader de faire quelque chose ? <p>En général, pensez-vous qu'il soit une bonne idée d'avoir un film/une vidéo sur _____ ? En quoi cela est-il bon ou mauvais ?</p> <p>Le film/la vidéo a-t-il/elle dit quelque chose qui pourrait déranger ou offenser les personnes qui vivent à _____ ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Pensez-vous que ce film/cette vidéo s'adresse à quelqu'un comme vous ou à d'autres personnes ? a) Comme moi; b) D'autres; c) NSP; Si votre réponse est « D'autres », pourquoi ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose que vous avez beaucoup aimé dans le film/la vidéo ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>	<p>Je voudrais d'abord vous montrer ceci (photo/image), que nous aimerions utiliser pour une affiche. Pouvez-vous en faire une description ? (question de suivi : quels sentiments évoque-t-elle, que vous dit-elle ?)</p> <p>Je voudrais maintenant vous montrer l'affiche entière. Pourriez-vous me dire en vos propres termes quel est son message ? (question de suivi : que vous dit-elle ?)</p> <p>Si les personnes ne savent pas lire, demandez : « En regardant la photo, que dit-elle selon vous ? »</p> <p>Avez-vous l'impression que l'affiche vous demande de faire quelque chose en particulier ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>L'affiche dit-elle quelque chose que vous ne croyez pas vrai ? O – N – NSP; Si oui, de quoi s'agit-il ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose dans cette affiche qui pourrait déranger ou offenser les personnes qui vivent à _____ ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>	<p>Si vous êtes en train d'élaborer une brochure/ un livret, suivez certaines de ces procédures :</p> <p>Notre organisation réalise une brochure/un livret au sujet de _____ pour les personnes de votre communauté. Nous aimerions avoir votre avis sur la couverture. Voici trois modèles [montrer les modèles A, B, C]. Lequel vous plaît le plus et pourquoi ?</p> <p>Quelles couleurs préférez-vous pour la page de couverture ? [montrer les options A, B, C]</p> <p>Voici les titres que nous envisageons : [montrer les options A, B, C] Lequel préférez-vous ?</p> <p>Voici les images/photos/illustrations que nous envisageons d'utiliser. Selon vous, que disent-elles ?</p> <p>Si la ou les personnes interrogées ne comprennent pas les images, dites : « En fait, ces images essaient de montrer _____, » Comment pourrions-nous les améliorer ?</p> <p>Si vous testez une brochure terminée, posez les questions suivantes :</p> <p>J'aimerais vous montrer une brochure que nous préparons pour les personnes de votre communauté. Comme vous le verrez, elle contient des images et quelques phrases. Veuillez lire les passages soulignés en rouge. Prenez votre temps et nous en parlerons lorsque vous aurez terminé.</p>

Annonces radio et télévisées (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Films et vidéos (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Affiches (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)	Brochures/manuels (Taille de l'échantillon 10 – 20 personnes)
<p>Y a-t-il quelque chose que vous n'avez pas aimé ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Par rapport à d'autres annonces diffusées à la radio ces jours-ci, comment évalueriez-vous cette annonce ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excellente • Bonne • Plutôt bonne • Mauvaise • Sans opinion 	<p>Y a-t-il quelque chose que vous n'avez pas aimé ? O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>De manière générale, pensez-vous que le film/la vidéo devrait être présenté(e) à d'autres personnes comme vous, ou serait-il préférable d'en montrer un(e) autre ?</p>	<p>S'il y a des personnes sur les photos, demandez : les personnes qui figurent sur cette affiche vous rappellent-elles vos amis ou sont-elles différentes de vos amis ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comme mes amis • Différentes de mes amis • NSP <p>Si elles sont différentes : en quoi le sont-elles ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose en particulier que vous aimez beaucoup dans cette affiche ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>	<p>Je vais passer en revue toutes les phrases soulignées en rouge et vous demander de me dire en vos propres termes quelle est l'idée : [Passez en revue chaque phrase]</p> <p>Selon vous, que dit ou demande la brochure ?</p> <p>Y a-t-il selon vous dans la brochure quelque chose qui n'est PAS vrai ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Y a-t-il quelque chose dans la brochure qui pourrait déranger ou offenser les personnes qui vivent à _____ ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Les personnes que vous voyez sur les images vous rappellent-elles vos amis ou les membres de votre communauté ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comme les amis/membres de la communauté • Différentes des amis/membres de la communauté • NSP <p>Si elles sont différentes, en quoi le sont-elles ?</p> <p>Y a-t-il une chose que vous avez particulièrement appréciée ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p> <p>Y a-t-il une chose que vous n'avez pas appréciée ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>
<p>Selon vous, que pourrait-on faire pour améliorer cette annonce ?</p>	<p>Y a-t-il quelque chose que vous n'aimez pas ?</p> <p>O – N – NSP; Si oui, quoi ?</p>	<p>Selon vous, que pourrait-on faire pour améliorer cette affiche ?</p>	

Annexe 9

Ressources humaines minimales requisies pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie

1. Directeur général de l'état civil de l'état civil (ou équivalent)
2. Responsable de l'agence chargée des statistiques de l'état civil (si l'enregistrement de l'état civil et les statistiques de l'état civil ne sont pas combinés)
3. Responsable du bureau de la communication pour le développement
4. Directeur adjoint
5. Agent chargé de la recherche et de la planification
6. Secrétaire
7. Une personne chargée des déplacements, étant donné que ceux-ci pourraient être nombreux, et selon les circonstances, un chauffeur
8. Fonctionnaires travaillant au sein du comité interorganismes
9. Sous-comité de la communication pour le développement
10. Responsable de la formation
11. Responsable des relations avec les médias
12. Il peut être souhaitable de désigner un directeur de projet pour superviser le programme global d'amélioration de l'enregistrement (qui comprendrait la mise en œuvre d'autres aspects tels que le cadre juridique, les améliorations administratives/organisationnelles et l'automatisation des systèmes d'enregistrement)
13. D'autres membres du personnel détachés d'autres ministères/agences, selon les besoins (en supposant que leur salaire continue à être versé par leur département d'origine)

Les ressources humaines énumérées ci-dessus ne sont qu'une ligne directrice et peuvent être ajustées en fonction de la taille et de la complexité du pays qui entreprend un programme de communication pour le développement dans le cadre du programme global d'amélioration de l'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques de l'état civil; veuillez noter que les besoins en ressources humaines pour ce dernier ne sont pas couverts par le présent *Manuel* car ils n'entrent pas dans son champ d'application.

Annexe 10

Descriptifs de poste des membres du personnel du bureau de la communication pour le développement

Personnel

Voici un bref descriptif des types de qualifications et d'expérience exigés :

Responsable de bureau : Ce poste requiert une personne de haut niveau, ayant des compétences dans un grand nombre de domaines, tels que la communication en général, y compris ses composantes éducatives, avec une grande expérience dans un autre bureau gouvernemental, ainsi qu'un haut niveau de compétences organisationnelles, de connaissances et d'expérience dans la recherche et la rédaction de documents d'information destinés aux fonctionnaires du gouvernement et dans la rédaction de discours. La personne doit comprendre le fonctionnement du gouvernement et être capable de communiquer efficacement avec différents groupes tels que la profession médicale, les avocats et les agents du gouvernement. Elle doit être capable d'élaborer des plans à long terme pour le suivi et l'évaluation du programme, et avoir des connaissances en matière de communication pour le développement, de changement social et comportemental, et de normes sociales. La formation et l'expérience souhaitées comprennent un diplôme universitaire en communication, en psychologie sociale, en administration publique ou dans une discipline connexe, avec une grande expérience en matière de communication et d'éducation. Sûreté de jugement et capacité d'agir de manière indépendante sont nécessaires.

Responsable de bureau adjoint : Ce poste requiert une personne ayant une expérience et une expertise de la collaboration avec les médias du pays, une connaissance des médias les plus efficaces dans chaque région et pour quels groupes cibles, et la capacité de rédiger des communiqués de presse, des annonces radiophoniques/télévisées, des textes de diffusion, des discours, etc. Cette personne serait l'assistant du responsable du bureau et aiderait à élaborer et à mettre en œuvre la première stratégie de communication pour le développement à grande échelle. La formation et l'expérience souhaitées comprennent un diplôme universitaire en communication, en journalisme ou dans une discipline connexe, avec une expérience considérable en communication, publicité, relations publiques ou toute combinaison de formation et d'expérience équivalente. Une certaine expérience dans le domaine des communications gouvernementales serait un atout.

Le/la responsable de bureau adjoint doit avoir une expérience de l'administration et un haut degré de « compétences humaines » pour communiquer avec d'autres services publics et des fonctionnaires au niveau régional/local. Cette personne serait responsable des réservations proprement dites dans le cadre de campagnes médiatiques commerciales, ainsi que de la coordination et du placement des annonces dans la presse écrite, les médias de diffusion et autres médias, et devrait établir des budgets détaillés et approuver les factures à payer aux médias commerciaux. De plus, le responsable de bureau adjoint coordonnerait la participation à des émissions-débats et à des programmes d'affaires publiques.

Le/la responsable de bureau adjoint participerait également aux interventions de communication pour le développement au niveau régional et aux niveaux administratifs inférieurs en fournissant le matériel approprié, en établissant des lignes directrices et, avec le res-

responsable de bureau et l'administrateur des services publics régionaux, en déterminant les méthodes les plus efficaces pour communiquer le message tant au niveau régional que local, notamment aux groupes cibles moins privilégiés au sein de la population (par ex., les personnes analphabètes, celles qui vivent dans des zones rurales où la communication est médiocre et/ou où il peut y avoir des obstacles culturels ou traditionnels à l'enregistrement).

Agent chargé de la recherche et de la planification : La personne occupant ce poste effectuera un travail professionnel responsable dans la recherche et l'évaluation d'un large éventail de sujets complexes et sera chargée d'analyser les résultats et de recommander des actions à long terme aux hauts fonctionnaires du gouvernement. Les fonctions incluraient la préparation de rapports et de recommandations détaillés et nécessiteraient la participation à des réunions avec un large éventail de fonctionnaires et de représentants de professions et de métiers, ainsi que la préparation de soumissions au cabinet. Ces fonctions doivent être exercées avec un degré élevé de spécialisation, d'action et de jugement indépendants. La formation et l'expérience souhaitées comprennent un diplôme universitaire en administration publique, en sciences sociales ou dans une discipline connexe, avec une grande expérience en matière de planification et développement gouvernementaux, ou toute combinaison de formation et d'expérience équivalente.

Appui administratif/services de secrétariat : La personne titulaire du poste, en plus d'assurer des services de secrétariat, aiderait au travail administratif. Les fonctions incluraient la dactylographie et la production de correspondance, de rapports, de documents d'information destinés à d'autres services, de textes de manuels de formation pour les fonctionnaires, de recommandations complexes et de matériel de campagne, tels que des textes pour des annonces radio/télévisées, des messages d'intérêt public, des communiqués de presse, des discours, etc. Une expérience en traitement de texte et en informatique serait essentielle.

Une fois le programme approuvé par le gouvernement et un comité consultatif de haut niveau nommé, il faudra probablement étoffer le personnel du bureau de la communication pour le développement en y ajoutant des personnes ayant des compétences en rédaction et en recherche pour élaborer le matériel approprié, tel que des leçons réelles à utiliser dans les écoles à différents niveaux, du matériel pour les formations, des sessions d'information avec des groupes spécifiques, et des projets de discours, ainsi que du matériel pour les brochures, les annonces imprimées, les annonces de diffusion, les communiqués de presse, etc. et un programme général de relations avec les médias.

En outre, il convient de prendre des mesures à un stade précoce pour obtenir les services d'un(e) artiste/graphiste afin de travailler sur les exigences du matériel graphique; en commençant par la création d'un logo distinctif pour identifier le programme et la commande d'un morceau de musique qui sera utilisé de manière récurrente. Ces services seraient requis à relativement court terme et obtenus de préférence par le biais de contrats.

Déplacements

Le personnel du bureau de la communication pour le développement peut être amené à se déplacer dans tout le pays pour connaître de première main les conditions de chaque région et les éléments dissuasifs à l'enregistrement, ainsi que pour rencontrer le responsable local avant de formuler une stratégie globale. Par conséquent, dans ce cas, des dispositions relatives au transport peuvent être incluses.

Annexe 11

Catégories de coûts pour le budget de la stratégie de communication pour le développement

Des dispositions budgétaires devraient être prévues pour les composantes suivantes du programme de communication pour le développement :

1. Personnel :
 - Directeur de projet
 - Directeur du bureau de la communication pour le développement
 - Directeur adjoint du bureau de la communication pour le développement
 - Agent chargé de la recherche et de la planification
 - Secrétaire
 - Autres, y compris les membres du sous-comité
2. Dépenses opérationnelles :
 - Bureaux
 - Mobilier de bureau
 - Matériel de bureau, y compris les ordinateurs et les imprimantes
 - Papeterie/fournitures
 - Téléphones/électricité
3. Recherche et planification, y compris les enquêtes
4. Déplacements, y compris dans le pays
5. Réunions et sessions de formation du personnel du bureau de la communication pour le développement, du comité interorganismes et du sous-comité de la communication pour le développement avec :
 - La société médicale/les médecins
 - Les agents/groupes/parties prenantes de l'enregistrement
 - Le personnel chargé de l'enregistrement au niveau local
 - Le grand public
 - Les agents de l'éducation
 - Les juristes
 - Autres
6. Conception de tout le matériel, tel que les publicités payantes dans les médias, les médias non commerciaux non rémunérés, les brochures, les panneaux ou les affiches. Une agence de publicité peut être impliquée dans ce travail; si tel est le cas, incluez les honoraires estimés pour les services, les matériels ainsi que le temps et l'espace publicitaires commerciaux.
7. Test préalable du matériel ci-dessus
8. Production du matériel nécessaire

9. Dépenses pour les médias et les activités d'éducation et de communication en général

10. Suivi et évaluation de l'impact/efficacité du programme

Les composantes de la première étape du programme global d'amélioration de l'enregistrement des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil peuvent prendre environ deux ans; le budget initial devrait couvrir les dépenses estimées pour cette période. Un budget pour une période supplémentaire de trois ans afin de couvrir le fonctionnement du bureau de la communication pour le développement et du sous-comité de la communication pour le développement, ainsi que les campagnes médiatiques en cours et les programmes de communication généraux devrait également être préparé. Si nécessaire, il convient de préparer des budgets pour une période supplémentaire de cinq ans.

Annexe 12

**Communication pour le développement :
plan de mise en œuvre chiffré par activité,
exécutant et coûts estimés**

Le tableau commence à la page suivante.

Modalité de mise en œuvre	Activité	Tâche	Exécutant	Calendrier				Canaux	Outils/matériels de soutien	Détails du budget (dollars É.-U.)	Estimation du coût (dollars É.-U.)	Résultat escompté
				2019	2020	2021	2022					
11. Frais administratifs												
SOUS-TOTAL POUR B : APPUI TECHNIQUE/GESTION DES OPÉRATIONS												
C. DÉVELOPPEMENT, TEST PRÉALABLE ET PRODUCTION DE MATÉRIELS DE COMMUNICATION/PRODUITS MÉDIATIQUES												
12. Matériel de communication/matériel créatif												
SOUS-TOTAL POUR C : MATÉRIEL DE COMMUNICATION												
TOTAL GÉNÉRAL												

Annexe 13

Pratiques nationales réussies au Kenya

Enquête sur les connaissances, attitudes et pratiques

Malgré les nombreux efforts déployés par le gouvernement pour améliorer l'enregistrement des faits d'état civil, une grande partie de la population kényane reste sans papiers. La deuxième réunion des ministres africains responsables de l'enregistrement des faits d'état civil, qui s'est tenue à Durban, en Afrique du Sud, du 3 au 5 septembre 2013, a appelé les pays africains à procéder à une évaluation complète de leurs systèmes nationaux respectifs d'enregistrement des faits d'état civil et des statistiques d'état civil et à adopter des plans d'action en vue de renforcer le système. Toutefois, pour développer une compréhension approfondie de la dynamique au niveau communautaire, une enquête sur les connaissances, attitudes et pratiques est nécessaire. Une telle enquête vise à produire des informations qualitatives sur l'enregistrement des faits d'état civil au niveau communautaire qui permettront aux systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil de remédier à certains goulets d'étranglement identifiés dans le cadre d'interventions spécifiques. L'enquête visait également à générer des informations et des données de base pour permettre aux parties prenantes de développer des stratégies efficaces et efficientes afin d'accélérer l'amélioration et l'utilisation des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil au Kenya.

La nécessité d'un système d'enregistrement de l'état civil efficace dans un pays est fondamentale. Par exemple, l'enregistrement des nouveau-nés est un droit qui garantit que les gouvernements élaborent des plans adéquats pour eux. Il s'agit de la première reconnaissance de l'existence et du statut juridique de l'enfant. Les enfants non enregistrés sont exposés à un certain nombre de risques, notamment ceux d'être victimes de la traite, d'être recrutés par des groupes armés, d'être contraints à des formes dangereuses de travail et de se marier avant l'âge légal. D'une part, un enregistrement civil efficace suppose que les gouvernements soient en mesure de planifier les prestations de soins de santé sur la base de données probantes et de prévoir des crédits budgétaires appropriés pour l'éducation ainsi que d'autres programmes nationaux de développement sur la base des enfants enregistrés. Avec d'autres organisations, l'UNICEF a lancé des efforts pour soutenir la mise en place de systèmes d'enregistrement de l'état civil efficaces et performants. En tant que l'un des principaux organismes des Nations Unies pour les droits de l'enfant, elle accorde une grande priorité à l'enregistrement des naissances pour tous les enfants afin de faciliter leur enregistrement et certification universels. Pour que ces activités soient le plus profitable possible, il est essentiel de disposer de systèmes d'enregistrement des naissances efficaces et rapides.

Il est important que chaque fait d'état civil soit enregistré. Cela est expressément reconnu dans diverses conventions et chartes internationales, qui prévoient que tout enfant a droit à une identité et à une nationalité. Parmi ces conventions figurent : i) la Convention de 1989 relative aux droits de l'enfant; ii) la Convention de 1961 sur la réduction des cas d'apatridie; iii) le Pacte international relatif aux droits civils et politiques de 1966; et iv) la Convention de 1979 sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes. La Constitution du Kenya de 2010 accorde à ses citoyens des droits spécifiques qui ne peuvent être pleinement réalisés que si chaque citoyen, y compris les nouveau-nés et les personnes décédées, dispose des documents appropriés.

De récents examens conjoints des défis que rencontre le Kenya en matière d'enregistrement des faits d'état civil par divers partenaires gouvernementaux ont démontré que les systèmes d'enregistrement sont faibles et comportent divers éléments dissuasifs. Les facteurs de dissuasion signalés par les parents/tuteurs et/ou les agents d'enregistrement sont principalement les suivants : les barrières sociales telles que les valeurs culturelles, religieuses et communautaires; l'insuffisance des ressources humaines et financières; le manque de suivi des agents d'enregistrement; dans certaines régions, l'insécurité constitue un obstacle; l'absence de mesures d'incitation à l'enregistrement; les distances géographiques entre les points d'enregistrement.

Afin de remédier aux faiblesses identifiées, l'UNICEF a aidé le service de l'état civil à planifier et à mettre en œuvre une enquête de base sur les connaissances, attitudes et pratiques en matière d'enregistrement et de certification des enfants dans les comtés de Homa Bay, Turkana et Kilifi.

Les enquêtes de base ont particulièrement cherché à déterminer :

- Le niveau de sensibilisation des agents d'enregistrement et des parents quant à l'importance de l'enregistrement à l'état civil ainsi que leurs attitudes et pratiques; et
- L'efficacité du système d'enregistrement actuel pour garantir la fourniture en temps utile des données d'enregistrement afin de permettre la production de statistiques de l'état civil à des fins de planification.

Un examen des goulets d'étranglement qui se produisent dans le processus d'enregistrement, notamment les difficultés rencontrées par les jeunes parents/tuteurs pour obtenir des certificats de naissance pour leurs enfants (en particulier lorsqu'ils n'ont pas de carte d'identité nationale et que les parents de l'enfant sont inconnus); les difficultés rencontrées par les mères sans conjoint ou qui choisissent de ne pas révéler l'identité du père des enfants pour des raisons personnelles, le caractère inadéquat des infrastructures, l'environnement juridique ainsi que la distance devait également être envisagé.

L'objectif de l'enquête sur les connaissances, attitudes et pratiques est de générer les informations nécessaires pour :

- Étudier les possibilités d'aider les parents à demander des certificats de naissance et de décès sur le lieu de l'accouchement, par opposition à la pratique actuelle où seules les déclarations de naissance peuvent y être obtenues;
- Renforcer les possibilités d'intégration de l'enregistrement des naissances et des décès avec d'autres secteurs (tels que la santé, l'éducation et la protection de l'enfance);
- Renforcer l'utilisation de la recherche fondée sur des preuves par le département de l'état civil afin de soutenir la sensibilisation en faveur de l'allocation de ressources supplémentaires pour les activités d'enregistrement des naissances et des décès;
- Contribuer au renforcement du cadre juridique et politique et modéliser des approches innovantes dans des régions sélectionnées dans le cadre de la production de preuves sur « ce qui fonctionne bien »; et
- Générer des données pour contribuer au développement de moyens innovants par le biais des systèmes informatiques existants dans le pays afin de renforcer l'enregistrement des faits d'état civil et les utiliser comme points de référence pour que le département de l'état civil améliore ses systèmes automatisés.

Conclusions de l'enquête

Les connaissances concernant l'enregistrement des naissances dans les trois comtés sont élevées (75 % ont déclaré qu'un enfant né au Kenya devait être enregistré). Malgré cette connaissance, la plupart des personnes ne déclarent pas la naissance de leurs enfants. Cela est dû au fait que la plupart des enfants naissent à la maison. L'enquête a démontré qu'il existe toujours un écart entre le niveau de notification des naissances et la certification des

naissances. La naissance de davantage d'enfants a été notifiée, mais ils sont moins nombreux à avoir été plus loin dans le traitement de leur certificat de naissance.

D'autre part, l'enquête a révélé que les connaissances concernant l'enregistrement des décès sont faibles par rapport à l'enregistrement des naissances; moins de personnes ont déclaré avoir effectivement obtenu un permis d'inhumer avant inhumation. Les principales raisons invoquées pour ne pas notifier ou suivre l'enregistrement jusqu'à la certification sont le manque de connaissances et la proportion élevée d'enfants nés à la maison par rapport à ceux nés dans des établissements de soins de santé. La distance, associée à un réseau routier généralement médiocre, a également été identifiée comme un facteur influençant la notification et la certification des naissances et des décès.

Attitudes : Il existe divers facteurs liés aux attitudes qui entravent l'enregistrement des naissances dans ces comtés. Ils concernent principalement les connaissances relatives à l'enregistrement des naissances et des décès et la distance dans les comtés de Homa Bay, Turkana et Kilifi. Près de la moitié des personnes interrogées ont indiqué que la distance était un facteur à Turkana. À Homa Bay, les enfants nés de femmes célibataires (surtout adolescentes) sont confrontés au problème de l'identité. En raison de ce problème « d'absence d'identité », les mères ont du mal à déclarer la naissance de leurs enfants. Il existe également des facteurs culturels, tels que le mode de vie nomade, qui exige des déplacements constants avec les animaux à la recherche de pâturages et d'eau et qui empêche l'enregistrement des enfants. Les croyances religieuses influencent également l'enregistrement des naissances. Ces mêmes raisons ont été évoquées comme facteurs ayant une incidence sur la notification et la certification des décès. En ce qui concerne les décès, il existe une perception largement répandue selon laquelle l'enregistrement des décès n'est pas important car il ne peut pas changer ce qui s'est déjà produit. Certains ont fait valoir que l'enregistrement des personnes décédées va à l'encontre des normes sociales.

Les pratiques communautaires dans ces comtés montrent clairement comment les forces structurelles influencent l'enregistrement des naissances et des décès. La distance est un facteur clé qui influence les pratiques communautaires. Cette situation, conjuguée à la méconnaissance de l'enregistrement des naissances et des décès et à un mode de vie nomade, contribue à réduire l'enregistrement au niveau communautaire. Les interventions devraient donc se concentrer sur la manière de traiter ces obstacles structurels afin d'améliorer la pratique.

Recommandations

L'enquête a permis de formuler les recommandations suivantes :

1. Le département de l'état civil devrait chercher des moyens d'intégrer les services d'enregistrement afin de permettre aux utilisateurs d'accéder aux informations concernant l'enregistrement des naissances et des décès ainsi que de s'informer sur le statut de leur demande. Cela permettra d'économiser du temps et de l'argent pour les personnes qui cherchent des services d'enregistrement.
2. Le clergé devrait être associé aux efforts visant à améliorer la notification et la certification des naissances et des décès. À Homa Bay, par exemple, certaines communautés religieuses ont été identifiées comme des groupes qui n'encouragent pas activement leurs membres à enregistrer la naissance d'un enfant. L'engagement avec le clergé en tant que canal d'information entre le département de l'état civil et la communauté devrait contribuer à améliorer l'enregistrement et la certification des naissances et des décès.
3. L'utilisation des *barazas* (réunions publiques) pour transmettre des informations à la communauté est un excellent moyen d'atteindre de nombreuses personnes. Cette étude a toutefois démontré que la plupart des membres de la communauté ne fréquentent pas les *barazas*, tandis que ceux qui s'y rendent ont indiqué que les informations sur l'enregistrement des naissances et des décès ne sont pas communiquées.

Malgré cela, l'agent d'enregistrement reste une grande source d'information pour les communautés. Le rôle des agents d'enregistrement devrait donc être soutenu en leur fournissant des informations adéquates pour faciliter un dialogue significatif concernant l'enregistrement des faits d'état civil au niveau communautaire.

4. L'utilisation de centres d'enregistrement mobiles contribuera à soutenir les efforts d'enregistrement des naissances et des décès. À Homa Bay, cela a contribué à stimuler l'enregistrement des naissances, car les services sont plus proches des utilisateurs. Les chefs adjoints devraient en particulier aider ceux qui ne peuvent pas se rendre dans les centres d'enregistrement en leur proposant de leur remettre des formulaires de demande et de ramener les certificats de naissance lorsqu'ils sont prêts. Cela pourrait être fait lors de leurs retours mensuels et ne devrait donc pas entraîner de frais supplémentaires de la part des agents d'enregistrement. Cela a l'avantage de réduire les coûts et de faire gagner du temps à ceux qui souhaitent que leurs documents soient traités.
5. La sensibilisation à l'enregistrement des naissances et des décès pourrait être renforcée par des campagnes de sensibilisation intensives visant à informer la communauté sur l'enregistrement en général, mais aussi, en particulier, sur l'enregistrement et la certification des décès. Tous devraient connaître l'importance de l'enregistrement des décès et les endroits où ils peuvent le faire. De même, il convient de mettre l'accent sur l'éducation de la population concernant les avantages d'un certificat de décès pour tous.
6. La majorité des résidents du comté de Turkana ne déclarent pas ou n'enregistrent pas la naissance d'enfants ou le décès d'individus au sein de leur ménage. Les données montrent que malgré les faibles niveaux de notification et de certification, les individus pensent que d'autres notifient et enregistrent les naissances et les décès. C'est l'occasion idéale de modifier les normes sociales au sein de la communauté afin d'améliorer l'utilisation des services d'enregistrement de l'état civil. Cette étude plaide donc en faveur d'une stratégie visant à aligner leurs perceptions sur ce qu'ils croient que font les autres membres de la communauté. En faisant cela et en incitant les individus à se conformer à ce qu'ils croient que les autres font, la notification et la certification des naissances et des décès seront améliorées.
7. En raison des grandes distances que les personnes doivent parcourir pour obtenir des certificats de naissance et de décès, la certification est généralement faible. En collaboration avec les agents d'enregistrement des faits d'état civil, l'officier d'état civil devrait envisager des moyens de rapprocher les services de la communauté en s'y rendant régulièrement pour enregistrer les personnes et fournir des certificats de naissance et de décès.

Annexe 14

Communication pour un impact comportemental au Kenya

Introduction

Les professionnels de la santé et du développement social sont toujours confrontés à un dilemme mondial : trouver des moyens efficaces d'encourager l'adoption et le maintien de comportements qui améliorent la vie des gens, le défi essentiel étant de parvenir à un impact sur les comportements. La méthodologie COMBI permet d'influencer et/ou de renforcer une décision/un comportement/une norme sociale, et/ou de mobiliser divers secteurs de la société pour agir sur un problème commun et créer un sentiment de responsabilité partagée. Elle est basée sur l'approche du secteur privé de la communication marketing intégrée et offre une approche dynamique pour obtenir des résultats comportementaux dans un développement social, et pas seulement des résultats en termes de sensibilisation et de connaissances accrues.

Sa méthodologie intègre efficacement la sensibilisation et l'éducation du public, l'information-éducation-communication, la mobilisation des communautés, les techniques de communication avec les consommateurs et les études de marché, toutes orientées de manière précise et intelligente vers des résultats comportementaux spécifiques et précis.

Raison d'être de la communication pour un impact comportemental

Les programmes classiques d'information-éducation-communication et de sensibilisation ont permis d'accroître la prise de conscience et les connaissances, mais n'ont pas eu autant de succès en termes de résultats comportementaux. En effet, immédiatement après la sensibilisation de la communauté, la formation des agents d'enregistrement et le lancement officiel de l'enregistrement des faits d'état civil au niveau communautaire, les chiffres de l'enregistrement dans la zone ciblée augmentent sans discontinuer, puis diminuent progressivement en peu de temps.

La performance après la formation n'a pas pu être maintenue pour deux raisons majeures : premièrement, les nouvelles mères (non sensibilisées) entrent continuellement en âge de procréer alors que celles qui ont déjà été formées quittent la cohorte en âge de procréer; deuxièmement, la forte rotation des agents d'enregistrement (due à l'attrition naturelle, aux transferts ou autres) entraînant l'arrivée de nouveaux employés (ne connaissant pas l'importance de l'enregistrement à l'état civil) dans le système.

Il convient de noter que les comportements en matière d'enregistrement des faits d'état civil dépendent de manière critique de la disponibilité des services et des produits. Cependant, bien que les agents d'enregistrement soient répartis jusqu'au niveau administratif le plus bas (sous-localisation) et dans tous les établissements de santé, la plupart des membres de la communauté n'y avaient pas recours. On a donc appris que dans l'enregistrement de l'état civil, l'objectif ultime est l'impact comportemental : quelqu'un fait quelque chose.

Le résultat comportemental visé dans les programmes d'enregistrement des faits d'état civil ne sera atteint qu'avec une communication publique et personnelle efficace qui surmonte les obstacles dissuadant d'accepter le comportement recommandé.

Stratégie de mise en œuvre

Le programme visait les comtés de Kwale et de Kilifi. La stratégie suivante a été appliquée :

Formation : Des agents du bureau d'enregistrement des faits d'état civil principal et des officiers d'état civil des sous-comtés de Kwale, Kinango, Kilifi et Malindi, ainsi que ceux du partenaire de soutien (Plan International) ont suivi un programme de formation d'une semaine, du 18 au 23 avril 2016. Le titre du programme était « Strategic communication planning: communication for behavioral impact (COMBI) in health and social development with special focus on birth registration ». La formation a été menée par le COMBI Institute of Indiana University School of Liberal Arts Global Health Communication Centre (GHCC), situé à Indianapolis (Indiana). L'objectif de la formation était de permettre aux participants de développer des compétences dans l'application de l'approche COMBI en 10 étapes pour concevoir un plan de communication stratégique pour l'impact comportemental dans les programmes d'enregistrement des naissances et par conséquent de compléter un projet partiel de plan COMBI d'enregistrement des naissances pour une mise en œuvre réelle au Kenya.

Objectif général : fournir une identité légale aux enfants et disposer de statistiques de l'état civil grâce à un enregistrement et une certification complets des naissances dans les comtés de Kwale et Kilifi en augmentant la proportion de mères ou de pères qui déclarent la naissance de leur nouveau-né dans une période de 0 à 6 mois après la naissance.

Objectif(s) comportemental(aux) : Faire en sorte que 65 % des mères qui accouchent dans les comtés de Kilifi et de Kwale soient enregistrées dans les 6 mois.

Analyse situationnelle du marché : Elle a été réalisée dans le comté de Kwale. Il s'agissait de rendre visite aux ménages/familles en organisant des entretiens et des discussions afin de connaître leurs perceptions et de comprendre le(s) comportement(s) proposé(s) grâce à des outils tels que TOMA (Top of the Mind Analysis) et DILO (Day in the Life Of). Leur sens des coûts (temps, effort, argent) par rapport à leur perception de la valeur du comportement pour leur vie a été exploré par un calcul du rapport coût/valeur. Elle a également consisté à visiter un échantillon d'établissements de santé, parmi lesquels le centre de santé de Diani et l'hôpital du sous-comté de Lunga Lungu, afin d'examiner où et auprès de qui les personnes cherchent des informations et conseils sur les questions liées à l'enregistrement des faits d'état civil et pourquoi elles utilisent ces sources d'information.

Domaines d'action en matière de communication

Les cinq domaines d'action intégrés en matière de communication ont été utilisés.

1. **Relations publiques/sensibilisation/mobilisation administrative :** des officiers d'état civil de Kwale, Kinango et Kilifi ont organisé chacun deux émissions-débats et des programmes de discussion sur Radio Maisha, une radio nationale, et Radio Kaya, une radio vernaculaire destinée aux communautés côtières, pendant une période de trois mois à compter du 25 janvier 2018. Des réunions et des discussions ont été menées avec des chefs de départements gouvernementaux, des responsables du gouvernement national, des agents administratifs des comtés de Kwale et de Kilifi ainsi qu'avec des responsables d'établissements de santé du comté.
2. **Mobilisation communautaire :** lors du lancement, des certificats de naissance traités ont été délivrés aux propriétaires par le directeur de l'état civil et le gouverneur du comté de Kwale. Des chansons et des danses culturelles en faveur du programme d'enregistrement des faits d'état civil ont été interprétées ainsi que des tournées de

présentation sur les marchés où des affiches, des dépliants et des brochures ont été distribués.

3. **Publicité appropriée soutenue** : des publicités continues sur l'enregistrement des faits d'état civil ont été diffusées sur Radio Kaya.
4. **Vente personnelle/communication interpersonnelle/conseil** : des affiches ont été exposées dans les établissements de santé et les bureaux des chefs adjoints ainsi qu'au niveau des officiers d'état civil des comtés et des sous-comtés.
5. **Promotion dans les points de service** : des tournées de présentation informant la communauté de l'endroit et du moment où l'on peut assurer les enregistrements ont été organisées sur les marchés.

Stratégie d'enregistrement de la santé maternelle et infantile

Au fil des ans, le département de l'état civil a mené des campagnes de sensibilisation pour augmenter la couverture de l'enregistrement, mais il n'a pas été possible de couvrir tout le pays en raison d'un financement insuffisant. En 2013, les services d'enregistrement des faits d'état civil ont élaboré un plan stratégique 2013-2017 avec le soutien de partenaires par l'intermédiaire du groupe de travail technique. Ce plan avait pour objectif d'enregistrer 100 % des naissances et des décès avant 2017. Parmi les stratégies proposées dans le cadre du premier objectif d'enregistrement de toutes les naissances figure la mise en œuvre de la stratégie d'enregistrement de la santé maternelle et infantile visant à accélérer l'enregistrement des naissances. L'exploitation de l'enregistrement des faits d'état civil sur la plateforme de santé maternelle et infantile, qui couvre 90 % du premier vaccin BCG contre la tuberculose, permettra d'accélérer l'enregistrement des naissances dans le pays.

Le lancement de la stratégie de santé maternelle et infantile permet l'enregistrement des naissances de tous les enfants non enregistrés nés à domicile et présentés à la vaccination. Un protocole d'accord a été conclu avec le Ministère de la santé et une circulaire du directeur des services médicaux a été envoyée à tous les directeurs de la santé des comtés par l'intermédiaire des comités exécutifs des comtés pour mettre en œuvre cette stratégie. Cependant, le personnel de santé a besoin d'ateliers de formation sur la façon de mettre en œuvre la stratégie. Le département, avec le soutien de ses partenaires (OMS, FNUAP, Centers for Disease Control and Prevention, MEASURE Evaluation, PLAN), a pu mettre en œuvre la stratégie de santé maternelle et infantile dans les 17 comtés suivants en organisant des ateliers de formation pour tous les agents d'enregistrement : Homa Bay, Nakuru, Bungoma, Kilifi, Migori, Kwale, Kirinyaga, Siaya, Nairobi, Isiolo, Lamu, Marsabit, Wajir, Kitui, Uasin Gishu, Turkana et Nyamira. En outre, grâce au soutien de la Banque mondiale, le département a pu organiser des ateliers de sensibilisation aux équipes de gestion de la santé dans les comtés suivants : West Pokot, Trans-Nzoia, Nandi, Elgeyo Marakwet, Kakamega, Tana River, Taita Taveta, Mombasa, Machakos, Kajiado, Makueni, Embu, Kiambu, Nyandarua, Tharaka, Meru Muranga, Nyeri, Mandera et Garissa.

La mise en œuvre de cette stratégie a permis une hausse de la couverture d'enregistrement dans les comtés où elle a été lancée, ce qui a conduit à une augmentation de la couverture au niveau national, passant de 58,4 % en 2013 à 67,8 % en 2014.

Le tableau 10 présente les performances de certains comtés avant et après le lancement de la stratégie de santé maternelle et infantile. En 2016 et 2017, on a constaté une tendance à la baisse de la couverture des naissances. Cette situation est attribuée à une fourniture inadéquate de matériel d'enregistrement suite à des retards d'impression en 2016 et à des grèves des travailleurs de la santé en 2017.

Tableau 10
Kenya : couverture des naissances par comté

Comté	Année de lancement	Couverture						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kenya		54,8	55,3	58,4	67,8	65,9	64,1	60,9
Migori	2012	43,7	31,8	39,3	65,6	59,1	69,8	68,3
Homa Bay	2014	27,5	29,7	35,3	61,3	74,4	66,2	53,4
Siaya	2014	32,2	40,4	59,1	74,7	64,6	62,6	59,9
Kilifi	2012	46,4	51,9	55,9	75,1	73,3	63,7	53,9
Kwale	2014	39,1	37,3	42,4	68,4	56,1	56	46,5
Isiolo	2016	37,6	39,3	50,6	76,6	75,2	84,4	80,2
Wajir	2016	18,4	19,4	17,5	18,8	18,4	22,2	19
Marsabit	2016	33	36,8	38,9	64,9	77	84	52,8
Nakuru	2015	49,1	47,9	46,4	69,4	74,4	75,5	69,9

Références

- Banque mondiale (2007). *World Congress on Communication for Development: Lessons, Challenges and the Way Forward*, Washington.
- Bertrand, Jane T. (1978). *Communication Pretesting*. Media Monograph, vol. 6. Communication Laboratory, Community and Family Study Center, Université de Chicago.
- Centers for Disease Control and Prevention. « The Social-ecological Model: A Framework for Prevention ». Disponible à l'adresse www.cdc.gov/violenceprevention/about/social-ecologicalmodel.html.
- Département de la santé et des services sociaux des États-Unis, Instituts nationaux de la santé, Institut national du cancer (2005). *Theory at a Glance – A Guide for Health Promotion Practice*, 2^e éd., publication n° 05-3896.
- Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) (2006). *Behavior Change Communication in Emergencies: A Toolkit*. Bureau régional pour l'Asie du Sud. Disponible à l'adresse www.enonline.net/bccemergencies.
- _____ (2008). *Essentials for Excellence: Researching, Monitoring and Evaluating Strategic Communication for Behaviour and Social Change; with Special Reference to the Prevention and Control of Avian Influenza/Pandemic Influenza*. Bureau de l'UNICEF pour le Pacifique.
- _____ (2009). *Communication for Development (C4D) Position Paper*.
- _____ (2015). *A Global Communication for Development Strategy Guide for Maternal, Newborn and Child Health and Nutrition Programmes*, New York.
- _____ (2015). *Effective Communication for Measles and Rubella Elimination in the African Region: Guidelines for Program Managers, Communication Specialists and Implementers*. Division des programmes, New York.
- _____. *Communication for Development Strategic Framework 2018-2021*.
- Mills, Samuel, et al. (2017). *Civil registration and vital statistics (CRVS) for monitoring the Sustainable Development Goals (SDGs)*. Document élaboré pour le cours d'apprentissage en ligne sur les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil. Washington, Groupe de la Banque mondiale.
- Nations Unies (1953). *Principes directeurs d'un système de statistiques de l'état civil*, Études statistiques, Série M, n° 19 (n° de vente 1953.XVII.8).
- _____ (1973). *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil*, Études statistiques, Série M, n° 19, première révision (n° de vente F.73.XVII.9).
- _____ (2003). *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, deuxième révision* (n° de vente F.01.XVII.10).
- _____ (2015). *Principes et recommandations pour un système de statistiques de l'état civil, troisième révision*.
- _____ (à paraître). *Manuel des systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et de statistiques de l'état civil : gestion, fonctionnement et tenue, première révision*.
- _____ (à paraître). *Lignes directrices sur le cadre juridique de l'enregistrement des faits d'état civil, des statistiques de l'état civil et de la gestion de l'identité*.

- O'Sullivan, G.A., *et al.* (2003). *A Field Guide to Designing a Health Communication Strategy*. Baltimore (MD), Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health/Center for Communication Programs.
- Scandlen, Guy (2008). *Pre-testing: A short handbook*. Communication for Development Network.
- Zimmermann, Arthur, et Claudia Maennling (2007). *Multi-stakeholder management: Tools for stakeholder analysis: 10 building blocks for designing participatory systems of cooperation*. Allemagne, Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH — Agence allemande de coopération technique.

