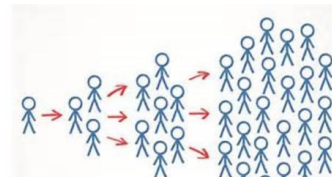


## **Le Système de Dissémination en Cascade SSRAJ du Programme Conjoint Menyumenyeshe - utilisant la fonctionnalité sur WhatsApp « Liste de diffusion »**

### **Objectif:**

Un système structuré de dissémination digitale en cascade permettra au PC de transmettre nos publications\* en SSRAJ plus facilement et plus rapidement à un plus grand nombre de personnes répartis sur tout le territoire du Burundi ;

- objectif primaire : les personnes directement impliquées dans les activités du PC (renforcement) ;
- objectif secondaire (optionnelle, sans possibilités de suivi structuré) : le public plus large (rayonnement).



### **Comprendre le service « liste de diffusion » :**

La liste de diffusion sur WhatsApp n'est pas une application, mais plutôt un service déjà intégré dans l'application WhatsApp. Ce service permet d'envoyer des messages (textes, audio-visuels) à un large nombre de personnes simultanément mais la réception de ceux-ci sera individuelle.

#### *a) Comment elle fonctionne :*

Vous pouvez en créer autant que possible avec plus de 200 participants dans chacune. Contrairement aux groupes WhatsApp, personne ne sera à mesure d'interagir avec les autres sauf l'administrateur de ces listes de diffusion. Chaque participant recevra dans son *inbox* les messages envoyés par le créateur des listes de diffusion.

#### *b) Défis :*

Puisque les messages seront envoyés simultanément à plusieurs personnes, les retours ne seront pas forcément instantanés. Le créateur (administrateur) devra prendre le temps de répondre à chacun des messages, de nouveau et dans leurs *inbox*, contrairement aux groupes WhatsApp où ceci peut se faire une fois pour toute puisque tout le monde peut interagir en même temps. Astuce : quand vous voyez que les messages se ressemblent, simplement répondre par un même texte et le diffuser sur la ou les listes de diffusion. Le moment où l'utilisation des emojis vient en pratique également pour donner des messages-retour rapide.

La capacité de smartphone à supporter beaucoup de listes de diffusion (250 participants chacune) est aussi un challenge car l'appareil peut connaître un *bug*. Mais ceci ne serait pas un problème probable, car nous allons utiliser des listes en cascade, de chacun entre 10-100 participants.

#### *c) Avantages :*

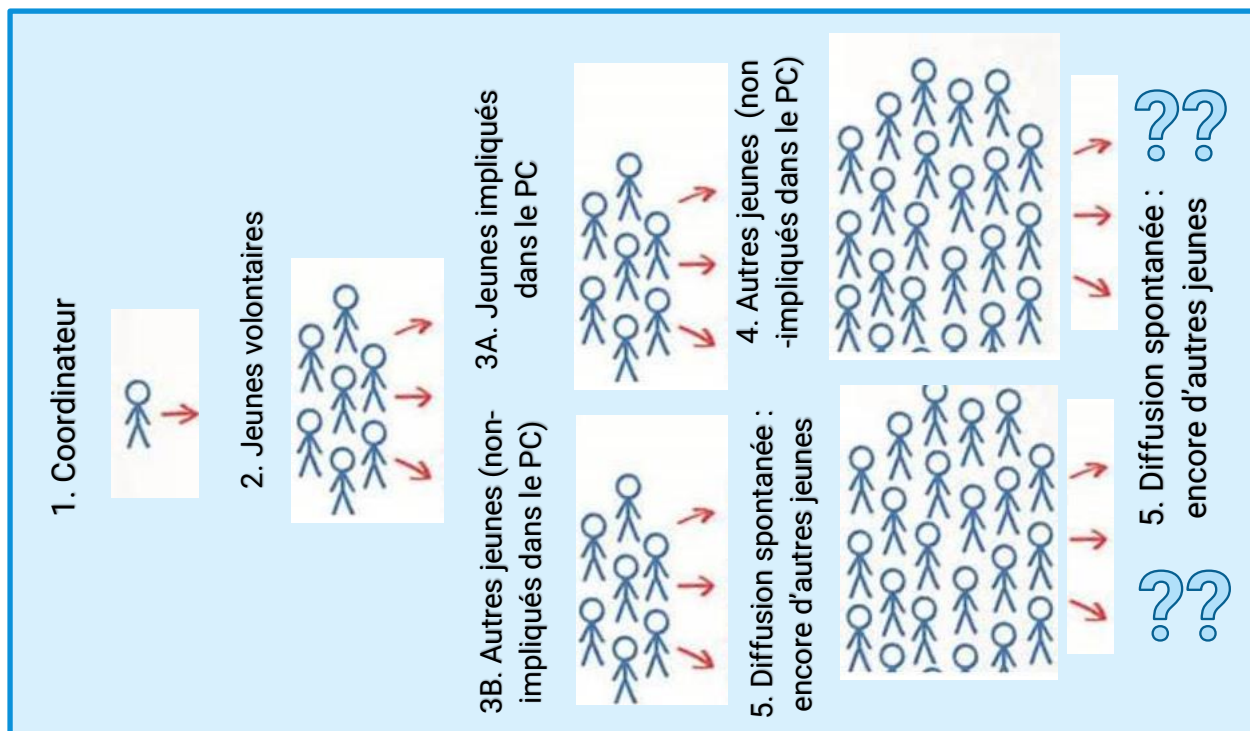
- Généralement beaucoup de jeunes utilisent cette application
- La valeur ajoutée c'est la proximité du transmetteur avec ses cibles (les participants dans ses listes de diffusion). Cette liste de diffusion et les conversations individuelles qui en découlent entre le transmetteur et ses cibles, permettent de se rapprocher encore plus de ces jeunes; leur offrir un espace d'échange davantage individuel et spécifique sur un sujet donné.
- Pour les participants (cibles) : Accès aux informations plus facile : Ce que tu n'as pas eu le temps de voir ou noter sur d'autres plateformes, tu le reçois directement dans les messages.

### **Les niveaux décentralisés de dissémination (la cascade de listes de diffusion)**

Un système de dissémination en cascade, contient différents niveaux de transmetteurs, allant de la source (le centre) vers les périphéries décentralisées en étapes.

\* « Publications » inclut toutes les productions de communication du PC : brochure, article, blog/vlog, vidéo, cartoon, image, slogan, chanson, Sound cloud, podcast, liens vers site internet, etc.

**Le système ciblant directement les jeunes** du Burundi contiendra les 3 niveaux formelles de transmission suivants :



Visualisation des différents niveaux du système de cascade directe aux jeunes

1. *Coordinateur du PC (transmetteur primaire)*. Il reçoit la production à partager des membres du consortium qui l'ont produit. Il l'envoie au niveau 2.
2. *Les jeunes volontaires provinciaux†* (6x19 zones = 108 personnes à ce niveau). Ils/elles renvoient la production au niveau 3.
3. *A : Les jeunes au niveau des réseaux* : membres des clubs santé, groupes de solidarités, groupes de jeunes autour du CDSA, etc. (108 x 25‡ = 2.850 jeunes atteintes à ce niveau). Ce sont déjà des cibles finales, mais possiblement, on pourra les activer à envoyer encore plus loin, au niveau 4.

*B : Des jeunes non-ciblés directement par le PC* : chaque volontaire a certainement aussi des autres connaissances jeunes (famille, amis, etc.) en dehors des réseaux ciblés par le PC. Bien sûr, ces jeunes peuvent aussi faire partie de sa liste de diffusion, pour maximiser la dissémination.

Point d'attention : à ce niveau 3, il faut assurer que chaque jeune ne fait partie que d'une liste de diffusion, pour éviter des doublures dans le suivi du totale des personnes atteintes.

Ensuite, il y a le niveau plus informel:

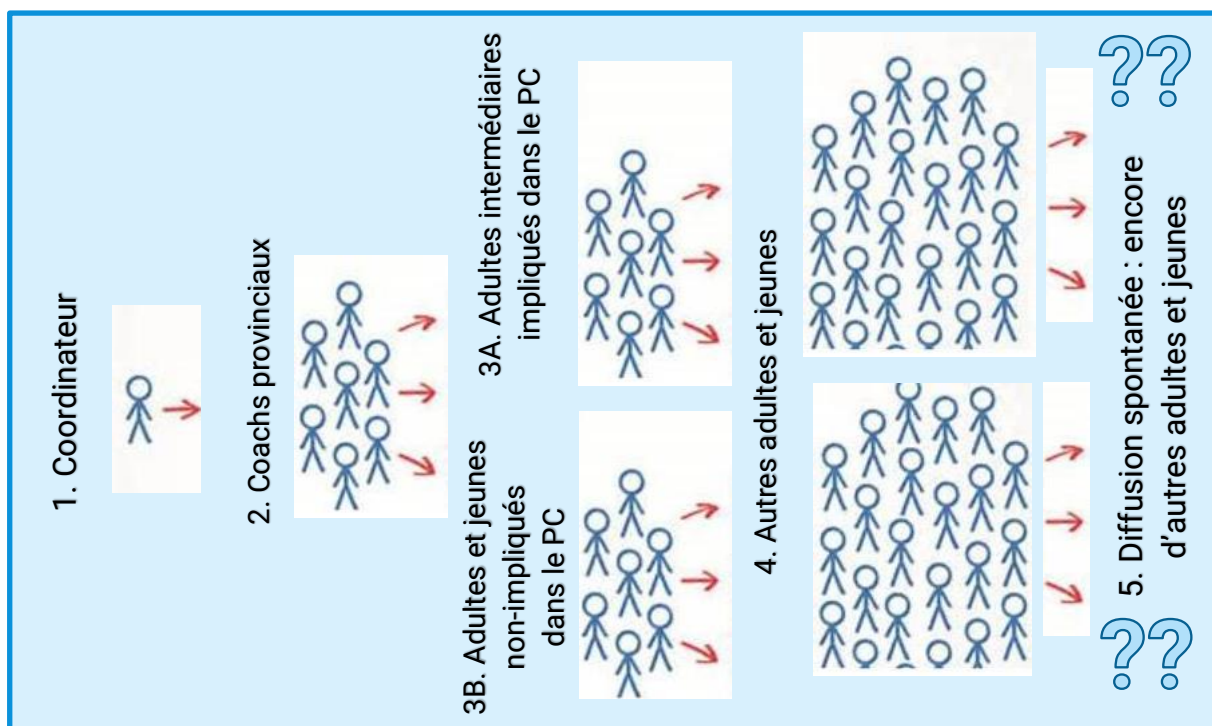
4. *Des autres jeunes dans l'environnement directe des jeunes atteinte au niveau 3* (estimation : 2.850 x 10 = 28.500 personnes atteintes à ce niveau).  
Point d'attention : Ce niveau n'est plus autant structuré, car ces jeunes ne sont pas impliqués dans l'organisation du PC, ni doté de téléphones ou crédit par le PC. Donc ce niveau dépendra de la bonne volonté et les possibilités des jeunes à ce niveau. On pourra piloter de les inclure

† Les coaches provinciaux recevront aussi le message en parallèle, afin qu'ils sachent que les jeunes volontaires ont été contactés, et puissent initier la cascade parmi les intermédiaires (voir section suivante).

‡ Ceci est une estimation prudente, j'espère que cela sera plus... Le nombre réel que chaque volontaire pourra atteindre comme contacts uniques (donc pas doublant celui de ces collègues dans sa province) dépendra aussi de la connectivité des jeunes dans sa province. J'estime que chaque jeune volontaire sera ambitieux et créative pour « recruter » un maximum de jeunes pour sa liste de diffusion.

dans le système structuré, mais ce n'est pas garanti que cela marchera. Il est aussi plus difficile de suivre le nombre de personnes atteintes à ce niveau (monitoring).

Et le dernier niveau 5, c'est la diffusion spontanée, qui est complètement en dehors du contrôle du PC. Ce sont tous les partages spontanés faites par les jeunes atteintes au niveau 4. Il est difficile de suivre le nombre exact de personnes atteintes à ce niveau.



Visualisation des différents niveaux du système de cascade par les adultes intermédiaires

De la même façon, on peut créer **un système ciblant les intermédiaires adultes et ensuite des jeunes** : Les transmetteurs au niveau 2 et 3 (et 4 ?) pourront non seulement partager aux adultes du niveau suivant, mais aussi à tous les jeunes avec lesquels ils sont en contact, pour atteindre encore plus de jeunes qu'à travers le système de cascade jeunes uniquement.

1. *Coordinateur du PC (transmetteur primaire)*
2. *Les coach provinciaux (environ 3x19 zones = 57 personnes à ce niveau)*
3. *A. Les adultes formellement impliqués dans le PC dans les réseaux, p. ex. membres du comité du réseau, staff du CDSAJ, staff des écoles LMCPM, parent modèles, leaders religieux impliqués, etc. (au moins 15 par réseaux : 15 x 129 réseaux = 1.935 intermédiaires atteintes à ce niveau)*  
  
*B. Des adultes et jeunes non-ciblés directement par le PC : chaque coach a certainement aussi des autres connaissances (famille, amis, collègues, etc.) en dehors des réseaux ciblés par le PC. Bien sûr, ces personnes peuvent aussi faire partie de sa liste de diffusion, pour maximiser la dissémination.*
4. *A. Autres adultes et acteurs de la communauté avec lesquels les personnes du niveau 3 sont en contact.*  
*B. Tous les jeunes avec lesquels les personnes du niveau 3 sont en contact.*

Et le dernier niveau 5, c'est la diffusion spontanée, qui est complètement en dehors du contrôle du PC. Ce sont tous les partages spontanés faites par les adultes et jeunes atteintes au niveau 4. Il est difficile de suivre le nombre exact de personnes atteintes à ce niveau.

Point d'attention : Il est possible de créer différentes listes de diffusion avec des ciblés spécifiques, pour ainsi différencier les types de publication qu'on partage avec chaque catégorie de liste. Par exemple, les coachs pourront faire des listes séparées pour les acteurs scolaires, les acteurs santé, les acteurs communautaires, les acteurs religieux, les administratifs, etc.

#### Autres canaux de diffusion digitale en dehors du PC

Le coordinateur du PC pourra aussi partager les publications avec d'autres organisations, ainsi que Auxfin et BSF afin qu'ils puissent partager la publication à travers leurs canaux (tablettes G50, ID cubes, etc.), pour augmenter la dissémination encore plus.

#### **Développement du contenu des messages :**

Les membres du consortium peuvent proposer des sujets/messages/publications mais les jeunes volontaires peuvent aussi suggérer des messages à leur coach, soit destiné à leur province (message local) soit pour être proposé au Coordinateur, si cela concerne un message qui sera pertinent pour tout le pays (message national). Etapes pour formuler un message pour les listes de diffusion :

- Identifier la production (vidéo, article en ligne, etc.) ou le message (réponse à une question, annonce d'une activité, que vous voulez diffuser)
- Déterminer les cibles: jeunes, adultes ou les deux et si applicable le secteur spécifique: scolaire, non scolaire, santé etc.
- Rédiger le message complet (avec lien vers le produit en ligne (préférable) ou avec un produit (de petite taille) inclus).
- Rédiger un message préalable pour indiquer les cibles et partager d'autres explications/instructions pour les transmetteurs formels
- Envoyer les deux vers le coach ( message locale) et/ou le coordinateur (message national)
- Le coordinateur le partage dans sa liste de diffusions vers les coachs.
- Les coachs le transmettent aux volontaires, etc.
- Premier retour des nombres atteints dans le niveau direct, deuxième retour sur les nombres du prochain niveau (indirect)

#### **Charge de travail pour un transmetteur :**

- Créer et maintenir ses listes de diffusion (voir section ci-dessous pour plus de détails)
- Trouver des intros (messages) accrocheuses pour accompagner les textes/vidéos/photos/liens sélectionnés par le PC et reçu de son transmetteur du niveau supérieur, et les envoyer dans ses listes ciblées par ce message. Ceci pourra déjà être fait par le transmetteur supérieure, dans ce cas, vérifier si c'est adapté à vos cibles, si on adapter.
- Afin que les abonnés doivent se sentir considérés et entendus, ajouter des questions vers la fin des messages pour amener les abonnés à donner leur avis sur chaque sujet traité. Ajouter également certains mots en gras afin d'aider le lecteur à trouver directement l'essentiel de l'info. Ceci pourra déjà être fait par le transmetteur supérieure, dans ce cas, vérifier si c'est adapté à vos cibles, si on adapter.
- Lire les réponses des gens : textes courts, longs et emojis. Types de réactions : appréciation & encouragements, questions, doutes, proposition de sujets à traiter, désagrément, insultes, ...
- Réagir adéquatement aux réactions et modération des possibles conversations qui en découlent : vous êtes appelés à essayer de saisir le sens même du message retour. dans ce cas, la modération se fait par un message interrogatif ; amener l'interlocuteur à mieux exprimer son idée. Et d'autres fois où l'emoji est le moyen le plus efficace pour certaines réponses. Ne pas utiliser des abréviations et recadrer les abonnés quand ils envoient des messages autres que ceux en rapport avec notre sujet.
- Référer un abonné à des autres sources d'information ou services supplémentaires en cas de besoin.

#### **Utiliser des listes de diffusion WhatsApp**

(voir ci-dessous pour les explications de la fonctionnalité « liste de diffusion » dans WhatsApp)  
Chaque transmetteur mettra en place sa propre liste de diffusion sur WhatsApp.

Attention : nous ne créons pas des groupes WhatsApp, qui souvent sont la source de beaucoup de « perturbations » dans la communication entre nous et notre cible, car dans un groupe, les membres peuvent interagir et envoyer plein de messages entre eux, non liés à notre sujet.

Avec une liste de diffusion, nous gardons une communication privée entre les diffuseurs et chacun de leurs cibles dans leur liste de diffusion. Les destinataires recevront le message comme un message normal de votre part dans votre conversation WhatsApp privé avec cette personne. Ils ne pourront jamais voir les autres contacts et leurs numéros de votre liste, ni voir que votre message est envoyé à travers cette liste. (comme envoyer un mail à plusieurs en mode BCC).

De même, une réaction à un message envoyé par une liste de diffusion, arrivera seulement chez le transmetteur.

#### La liste de diffusion doit être créée et maintenue par chaque transmetteur à son niveau

Seuls les contacts ayant ajouté le numéro du transmetteur dans le carnet d'adresses de leur téléphone recevront le message de diffusion du transmetteur. Pour créer sa liste de diffusion, chaque transmetteur doit donc s'assurer de bien figurer dans le carnet d'adresse de chacun de ses récepteurs. Les actions que chaque transmetteur doit faire à son niveau pour mettre en place et maintenir sa liste de diffusion :

- A. Faire de la publicité sur l'existence du système et entrer en contact avec ses potentielles récepteurs, leur expliquer le fonctionnement et objectifs du système de dissémination en cascade SSRAJ du PC. Répondre aux questions des cibles par rapport à la liste de diffusion ;
- B. assurer que le récepteur ciblé n'est pas déjà inscrit chez un autre transmetteur (en le demandant simplement au potentiel récepteur ciblé : nous n'allons pas entretenir une registration centrale) ;
- C. demander si les nouveaux récepteurs ciblés peuvent et veulent faire partie de cette liste. Pour les coachs et jeunes volontaires du PC seulement: Assurer que la personne a lu et compris les informations d'enregistrement.
- D. enregistrer le(s) numéro(s) des nouveaux récepteurs sur le téléphone du transmetteur et l'ajouter à sa liste de diffusion en WhatsApp.
- E. assurer que les nouveaux récepteurs enregistrent le numéro du transmetteur sur leur(s) téléphone(s) récepteur(s).
- F. Pour les coachs et jeunes volontaires du PC : envoyer par WhatsApp le code de conduite signé par le transmetteur (PDF), afin que l'abonné peut les relire à tout moment, et contacter son coach en cas de plaintes par rapport au comportement du transmetteur.
- G. Pour les coachs et jeunes volontaires du PC (pour les niveaux plus bas, c'est apprécié qu'il le fassent, mais pas obligatoire): Faire rapport à son transmetteur du niveau supérieure : rapporter le nombre de listes de diffusions créées et nombre de personnes dans chaque liste incluant leur sexe. Par exemple : Liste de jeunes scolaires : xx hommes, xx femmes. Liste de jeunes non - scolaire : XX hommes, xx femmes. Liste de professionnels du secteur éducation : xx femmes, xx hommes. Liste de professionnels secteur santé : etc...).

**Attention** : Ne jamais partager les noms et contacts des récepteurs des listes : ces données sont confidentielles et sont seulement connus chez le transmetteur à qui les personnes ont donné leurs contacts. Les transmetteurs n'ont pas le droit d'utiliser ces contacts pour aucune autre fin que la liste de diffusion. Pour toute autre utilisation, les transmetteurs doivent spécifiquement demander la permission aux personnes concernés.

Maintenance :

- Quand des personnes changent de téléphone et/ou de numéro, assurer que le transmetteur l'adapte dans sa liste de diffusion et que son numéro reste enregistré dans le nouveau carnet d'adresse du récepteur pour continuer de recevoir les messages.
- Nouvelles personnes (e.g. des jeunes rencontrés pendant une sensibilisation ou nouveaux membres des groupes/clubs) qui veulent faire partie de sa liste, doivent parcourir les étapes B-G ci-dessus pour être enregistrés.

Boucle de rétroaction: Suivi de la dissémination

Par une boucle de rétroaction à étapes, nous pouvons suivre assez précisément la portée d'une dissémination :

1. Confirmation directe : Chaque fois qu'un transmetteur a transmis un message reçu, il confirme à son transmetteur du niveau supérieur à combien de récepteurs il/elle a transmis le message. Exemple : un jeune volontaire confirme directement au coach, en ayant le message suivant : « message reçu et transmis aux 35 récepteurs de ma liste de diffusion aux jeunes scolaires et les 50 récepteurs de ma liste de diffusion aux jeunes non-scolarisés . » En additionnant tous les confirmations reçus des jeunes volontaires, le coach saura combien de jeunes sont atteintes au niveau 3 dans sa province, et en informer le Coordinateur, qui a son tour pourra additionner pour savoir le nombre atteint au niveau 3 dans tout le pays.
2. Confirmation secondaire : Si les jeunes du niveau 3 font la même chose, et confirment à leur jeune volontaire transmetteur à combien de jeunes il/elle a renvoyé le message, le jeune volontaire pourra rassembler les confirmations reçus et après un certain temps, envoyer un deuxième message au coordinateur : « xx de mes 35 récepteurs ont confirmés de d'avoir renvoyé : Au total XXX jeunes atteintes au niveau 4 à travers les récepteurs de ma liste. » En additionnant toutes les confirmations secondaires reçus des jeunes volontaires, le coach et le Coordinateur saura combien de jeunes sont atteintes au niveau 4<sup>§</sup>.

Cette boucle de rétroaction servira aussi pour garder à jour les listes de diffusion (maintenance), car ceux qui ne confirment pas, pourront être contactés par leur transmetteur pour savoir pourquoi pas, et être adapté ou retiré du système en cascade, si nécessaire.

### **Explication fonctionnalité « Liste de diffusion » sur WhatsApp**

(adapté de <https://faq.whatsapp.com/fr/android/23130793/>)



Avec la fonctionnalité "Liste de diffusion", vous pouvez envoyer un message à plusieurs contacts à la fois. Les listes de diffusion sont des listes enregistrées composées de destinataires auxquels vous pouvez envoyer des messages de diffusion, sans avoir à les sélectionner à nouveau à chaque fois que vous voulez leur envoyer un message.

Lorsque vous envoyez un message à la liste de diffusion, il sera envoyé à tous les destinataires de la liste qui ont sauvegardé votre numéro de téléphone dans le carnet d'adresses de leur téléphone\*. Les destinataires recevront le message comme un message normal de ta part dans votre conversation WhatsApp avec cette personne. Ils ne pourront jamais voir les autres contacts et leur numéro de votre liste, ni voir que votre message est envoyé à travers cette liste. Lorsqu'ils répondront, leur message apparaîtra sous la forme d'un message normal dans votre conversation WhatsApp avec cette personne. Leur réponse ne sera pas envoyée aux autres destinataires dans la liste de diffusion, seulement à toi.

Les listes de diffusion sont des communications dont le concept est : une personne s'adressant à plusieurs personnes.

**\*Remarque important:** seuls les contacts vous ayant ajouté(e) dans le carnet d'adresses de leur téléphone recevront votre message de diffusion. Si votre contact ne reçoit pas les messages de diffusion, assurez-vous de bien figurer dans leur carnet d'adresses.

### **Pour créer une liste de diffusion**

1. Allez dans WhatsApp > [Plus d'options](#)  > Nouvelle diffusion.
2. Recherchez ou sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter.
3. Appuyez sur la coche .





Vous créerez ainsi une nouvelle liste de diffusion.

### **Pour modifier une liste de diffusion**

Une fois créé, vous pouvez modifier le nom de la liste et les récepteurs dans cette liste à tous moments.

1. Ouvrez vos listes de diffusion.

<sup>§</sup> Ce nombre restera une estimation indicative, car à ce niveau, on ne pourra pas exclure que certains jeunes auront reçu le message par deux jeunes, et sont donc comptés en double. Et pas tous confirmeront à temps et correctement d'avoir renvoyé, etc.

2. Appuyez sur Plus d'options  > **Infos de la liste de diffusion.**
3. Dans l'écran "Infos de la liste de diffusion", vous pouvez :
  - Modifier le nom de votre liste de diffusion en appuyant sur **Modifier** .
  - Ajouter des destinataires à la liste en appuyant sur **Ajouter un destinataire...** .
  - Retirer des destinataires en appuyant sur **Modifier les destinataires** > "x" en regard des contacts à supprimer > **coche** .

## Code de conduite pour les transmetteurs des listes de diffusion du Programme Conjoint Menyumenyeshe

### Introduction

Le Programme Conjoint\* "Menyumenyeshe" est centré sur l'amélioration de la santé sexuelle et reproductive des adolescents et jeunes (SSRAJ) au Burundi. Le programme met l'accent sur trois secteurs de l'environnement direct des jeunes : les établissements scolaires, les communautés et les centres de santé.

Afin de mieux pouvoir partager des publications d'information, éducation et communication (IEC) sur la SSRAJ (articles, vidéos, brochures, etc.) avec les jeunes du Burundi et les adultes qui les entourent, le Programme a créé un système en cascade de listes de diffusion SSRAJ par l'application WhatsApp.

Les listes de diffusions ne sont pas comme un groupe WhatsApp : dans une liste de diffusion, les membres des listes ne peuvent pas se percevoir. Les messages restent entre le transmetteur et le récepteur uniquement. Donc aussi la réaction d'un récepteur sur un message du transmetteur, arrivera seulement chez le transmetteur, et ne pas chez les autres membres de la liste de diffusion.

Les membres du consortium peuvent proposer des sujets/messages/publications mais les jeunes volontaires peuvent aussi suggérer des messages à leur coach, soit destiné à leur province (message local) soit pour être proposé au Coordinateur, si cela concerne un message qui sera pertinent pour tout le pays (message national).

Etapes pour formuler un message pour les listes de diffusion :

- Identifier la production (vidéo, article en ligne, etc.) ou le message (réponse à une question, annonce d'une activité, que vous voulez diffuser)
- Déterminer les cibles: jeunes, adultes ou les deux et si applicable le secteur spécifique: scolaire, non scolaire, santé etc.
- Rédiger le message complet (avec lien vers le produit en ligne (préférable) ou avec un produit (de petite taille) inclut.
- Rédiger un message préalable pour indiquer les cibles et partager d'autres explications/instructions pour les transmetteurs formels
- Envoyer les deux vers le coach ( message locale) et/ou le coordinateur (message national)
- Le coordinateur le partage dans sa liste de diffusions vers les coaches.
- Les coaches le transmettent aux volontaires, etc.
- Premier retour des nombres atteints dans le niveau direct, deuxième retour sur les nombres du prochain niveau (indirect)

### Comprendre le service « liste de diffusion »

La liste de diffusion sur WhatsApp n'est pas une application, mais plutôt un service déjà intégré dans l'application WhatsApp. Ce service permet d'envoyer des messages (textes, audio-visuels) à un large nombre de personnes simultanément mais la réception de ceux-ci sera individuelle.

#### *a) Comment elle fonctionne :*

Vous pouvez en créer autant que possible avec plus de 200 participants dans chacune. Contrairement aux groupes WhatsApp, personne ne sera à mesure d'interagir avec les autres sauf l'administrateur de ces listes de diffusion. Chaque participant recevra dans son *inbox* les messages envoyés par le créateur des listes de diffusion.

#### *b) Défis :*

Puisque les messages seront envoyés simultanément à plusieurs personnes, les retours ne seront pas forcément instantanés. Le créateur (administrateur) devra prendre le temps de répondre à chacun des messages, de nouveau et dans leurs *inbox*, contrairement aux groupes WhatsApp où ceci peut se faire une fois pour toute puisque tout le monde peut interagir en même temps. Astuce : quand vous voyez que les messages

\* Le Programme Conjoint Menyumenyeshe, est financé par l'Ambassade du Royaume des Pays-Bas au Burundi, est mis en œuvre par les membres d'un consortium regroupant Cordaid, Care International Burundi et UNFPA et leurs partenaires locaux avec l'appui technique de Rutgers Pays-Bas, en collaboration avec le Ministère de la Santé Publique et de la lutte contre le Sida, le Ministère de la jeunesse et le Ministère de l'Éducation, de la Formation Technique et Professionnelle, le Ministère de la Jeunesse, des Postes et des Technologies de l'Information et le Ministère des Droits de la Personne Humaine, des Affaires Sociales et du Genre.



se ressemblent, simplement répondre par un même texte et le diffuser sur la ou les listes de diffusion. Le moment où l'utilisation des emojis vient en pratique également pour donner des messages-retour rapide. La capacité de smartphone à supporter beaucoup de listes de diffusion (250 participants chacune) est aussi un challenge car l'appareil peut connaître un *bug*. Mais ceci ne serait pas un problème probable, car nous allons utiliser des listes en cascade, de chacun entre 10-100 participants.

c) *Avantages* :

- Généralement beaucoup de jeunes utilisent cette application
- La valeur ajoutée c'est la proximité du transmetteur avec ses cibles (les participants dans ses listes de diffusion). Cette liste de diffusion et les conversations individuelles qui en découlent entre le transmetteur et ses cibles, permettent de se rapprocher encore plus de ces jeunes; leur offrir un espace d'échange davantage individuel et spécifique sur un sujet donné.
- Pour les participants (cibles) : Accès aux informations plus facile : Ce que tu n'as pas eu le temps de voir ou noter sur d'autres plateformes, tu le reçois directement dans les messages.

Charge de travail pour un transmetteur :

- Créer et maintenir ses listes de diffusion (voir section ci-dessous pour plus de détails)
- Trouver des intros (messages) accrocheuses pour accompagner les textes/vidéos/photos/liens sélectionnés par le PC et reçu de son transmetteur du niveau supérieur, et les envoyer dans ses listes ciblées par ce message. Ceci pourra déjà être fait par le transmetteur supérieure, dans ce cas, vérifier si c'est adapté à vos cibles, si on adapter.
- Afin que les abonnés doivent se sentir considérés et entendus, ajouter des questions vers la fin des messages pour amener les abonnés à donner leur avis sur chaque sujet traité. Ajouter également certains mots en gras afin d'aider le lecteur à trouver directement l'essentiel de l'info. Ceci pourra déjà être fait par le transmetteur supérieure, dans ce cas, vérifier si c'est adapté à vos cibles, si on adapter.
- Lire les réponses des gens : textes courts, longs et emojis. Types de réactions : appréciation & encouragements, questions, doutes, proposition de sujets à traiter, désagrément, insultes, ...
- Réagir adéquatement aux réactions et modération des possibles conversations qui en découlent : vous êtes appelés à essayer de saisir le sens même du message retour. dans ce cas, la modération se fait par un message interrogatif ; amener l'interlocuteur à mieux exprimer son idée. Et d'autres fois où l'emoji est le moyen le plus efficace pour certaines réponses. Ne pas utiliser des abréviations et recadrer les abonnés quand ils envoient des messages autres que ceux en rapport avec notre sujet.
- Référer un abonné à des autres sources d'information ou services supplémentaires en cas de besoin.

Code de conduite pour la bonne gestion des listes de diffusion SSRAJ

1. **Ces listes seront utilisées uniquement pour partager des publications et messages IEC, des annonces d'activités, et occasionnellement des invitations à des sondages à participation volontaire, tous liés au Programme Conjoint et/ou la SSRAJ et le développement des jeunes.**
  - a. Les transmetteurs utilisent les données personnelles uniquement pour transmettre des messages IEC, annonces et autres messages reçus de leur coach.
  - b. Quand un transmetteur rencontre d'autres messages ou autres publications/ liens, etc. qu'il/elle estime utile pour la liste de diffusion, il le partage d'abord avec son coach pour obtenir sa permission, avant de le partager dans les listes de diffusion.  
Cette permission sera donnée suite à l'évaluation d'aux moins les critères suivants :
    - i. l'exactitude du message,
    - ii. la vérifiabilité de la source du message,
    - iii. la formulation respectueuse du message,
    - iv. la pertinence du contenu du message pour les cibles.
  - c. Un transmetteur n'enverra jamais des messages à titre personnel à travers sa liste de diffusion, ni aux personnes enregistrées dans son carnet d'adresse avec l'objectif de participer à sa liste de diffusion.
    - i. Quand un transmetteur souhaite entrer en contact avec une personne en dehors de sa tâche de diffusion de message dans les listes de diffusion SSRAJ, il/elle doit l'indiquer clairement et respectueusement à la personne concernée et obtenir sa permission.

- ii. Utiliser les données personnelles pour des contacts en dehors des messages à diffuser dans la liste de diffusion, sans permission explicite de la personne concernée sera considéré comme un acte de harcèlement.

**2. Participation à ces listes de diffusion et les échanges qui en découlent sont confidentielles :**

- a. Les données personnelles partagés avec le transmetteur de la liste de diffusion, seront uniquement utilisés pour créer et faire fonctionner la liste de diffusion SSRAJ comme décrit dans le paragraphe ci-dessus.
- b. Dans aucun cas, un transmetteur partagera les données personnelles des membres de ses listes de diffusions avec des tiers, sans spécifiquement obtenir la permission préalable de la/les personne(s) concernée(s).
- c. Les échanges qui suivent aux messages diffusés entre le transmetteur et les participants des listes de diffusion sont confidentielles aussi : le transmetteur ne doit jamais les partager avec des tiers sans la permission préalable de la personne concernée, sauf dans ces deux cas spécifiques :
  - i. Dévoiler une information qui serait normalement protégée par la confidentialité afin de prévenir un acte de violence (dont un suicide). Le transmetteur doit croire qu'il y a un risque sérieux et urgent de mort ou de blessures graves pour une personne ou un groupe de personnes identifiables.
  - ii. Dévoiler une information qui serait normalement protégée par la confidentialité quand il s'agit d'une intention criminelle, donc d'une annonce explicite d'aller commettre un crime.Dans ces deux cas spécifiques, le transmetteur est obligé d'informer son coach et de décider ensemble quelles actions à prendre (si possible, ensemble avec la personne concernée). Dans les deux cas, la personne concernée doit être informée au préalable par le transmetteur de la brise de la confidentialité. Dans le cas i) la personne concernée doit aussi être informée au préalable des actions de suivi déterminés par le coach.
- d. La confidentialité, incluant les deux cas de brise de confidentialité, doivent être clairement expliqués à chaque personne avant sa participant à la liste de diffusion.

**3. Participation à ces listes de diffusion est volontaire :**

- a. Dans aucun cas, un transmetteur ajoutera une personne à sa liste de diffusion sans la permission explicite de cette personne.
  - i. Quand une personne indique vouloir utiliser le numéro téléphone ou un profil WhatsApp d'une autre personne, le transmetteur doit d'abord contacter cette personne en question (p. ex. par WhatsApp) pour se rassurer que il/elle est d'accord aussi.
- b. Un participant peut retirer sa participation à tout moment sans obligation de motiver les raisons, en envoyant un message au transmetteur.
- c. Quand une personne indique de vouloir quitter une liste de diffusion, le transmetteur doit supprimer cette personne de sa liste de diffusion, et aussi supprimer le numéro de téléphone de son carnet d'adresse.
  - i. Si le transmetteur voit une utilité de garder les contacts dans son carnet d'adresse, il doit demander à la personne concernée la permission de les garder.
- d. Pour l'évaluation et rapportage, le transmetteur pourra demander la raison pour lequel la personne souhaite quitter la liste, mais donner une réponse sera volontaire. Dans aucun cas, la personne peut être obligée de donner des raisons ou ne sera pas supprimé de la liste à cause du manque de (bonnes) raisons.

**4. Création et maintenance des listes de diffusion :**

- a. Les listes seront créées par catégorie les groupes cibles, afin que des messages peuvent être partagés spécifiés selon les connaissances déjà acquises et besoins des groupes cibles : pairs éducateurs formés par le programme ; jeunes membres des clubs scolaires ; autres jeunes scolarisés ; jeunes membres des groupes de solidarité ; autres jeunes non-scolarisés, parents ; etc...
- b. Seuls les contacts ayant ajouté le numéro du transmetteur dans le carnet d'adresses de leur téléphone recevront le message de diffusion du transmetteur. Pour créer sa liste de diffusion, chaque transmetteur doit donc s'assurer de bien figurer dans le carnet d'adresse de chacun de ses récepteurs.
- c. Les actions que chaque transmetteur doit faire à son niveau pour mettre en place et maintenir ses listes de diffusion :

- i. faire de la publicité sur l'existence du système et entrer en contact avec ses potentielles récepteurs, leur expliquer le fonctionnement et objectifs du système de dissémination en cascade SSRAJ du PC, se basant sur le document « information d'enregistrement ». Répondre aux questions des cibles par rapport à la liste de diffusion ;
  - ii. assurer que le récepteur ciblé n'est pas déjà inscrit chez un autre transmetteur (en le demandant simplement au potentiel récepteur ciblé : nous n'allons pas entretenir une registration centrale) ;
  - iii. demander si les nouveaux récepteurs ciblés peuvent et veulent faire partie de cette liste. S'ils sont d'accord, continuer :
  - iv. enregistrer le(s) numéro(s) des nouveaux récepteurs sur le téléphone du transmetteur et l'ajouter à sa liste de diffusion en WhatsApp.
  - v. assurer que les nouveaux récepteurs enregistrent le numéro du transmetteur sur leur(s) téléphone(s) récepteur(s).
  - vi. envoyer dans un message WhatsApp privé aux nouveaux récepteurs : le PDF de ce code de conduite signé par le transmetteur, incluant aussi le numéro du coach à contacter en cas de plaintes par rapport au comportement du transmetteur.
  - vii. Faire rapport à son coach : rapporter le nombre de listes de diffusions créées et nombre de personnes dans chaque liste incluant leur sexe. Par exemple : Liste de jeunes scolaires : xx hommes, xx femmes. Liste de jeunes non -scolaire : XX hommes, xx femmes. Liste de professionnels du secteur éducation : xx femmes, xx hommes. Liste de professionnels secteur santé : etc...).
- Attention :** Ne jamais partager les noms et contacts des récepteurs des listes : ces données sont confidentielles et sont seulement connus chez le transmetteur à qui les personnes ont donné leurs contacts.
- d. Quand un participant à une liste change de téléphone et/ou de numéro, assurer que le transmetteur l'adapte dans sa liste de diffusion et que son numéro reste enregistré dans le nouveau carnet d'adresse du récepteur pour continuer de recevoir les messages.
  - e. Nouvelles personnes (e.g. des jeunes rencontrés pendant une sensibilisation ou nouveaux membres des groupes/clubs) qui veulent faire partie de sa liste, doivent être enregistrés suivant les étapes i-vii mentionnés au point c. ci-dessus.
- 5. Démissionner en tant que transmetteur de listes de diffusion SSRAJ:**
- a. Avant de démissionner, le transmetteur doit avertir son coach, qui déterminera quel autre transmetteur pourra reprendre la gestion de ses listes de diffusion. Ensuite, le transmetteur-en-démission annoncera sa démission dans ses listes de diffusion et communiquera les contacts du transmetteur remplaçant, afin que les participants à ses listes puissent se faire enregistrer chez l'autre transmetteur.
  - b. Quand un transmetteur démissionne, il/elle doit supprimer ses listes de diffusion, supprimer les conversations avec les participants de ses listes de diffusion et supprimer de son carnet d'adresse tous les contacts obtenus avec l'objectif de participer à ses listes de diffusion.
    - i. Quand le transmetteur-en-démission voit une utilité de garder les contacts dans son carnet d'adresse, il doit demander la permission de garder les contacts à toutes personnes concernées.
- 6. Suivi et sanctions en cas de non-respect de ce code de conduite :**
- a. Le coach est la personne responsable pour le suivi de ses transmetteurs.
  - b. En cas de plaintes ou autres indications de possible non-respect de ce code de conduite par un transmetteur, c'est son coach qui est responsable de s'informer sur les faits en investiguant la situation, et ensuite informer son point de contact dans le Core Team du PC et le transmetteur en question des résultats de son investigation.
  - c. En cas de preuve confirmant le non-respect du code de conduite, des mesures seront déterminées et appliquées, allant de mise-en-garde et obligation de réparation des dégâts faits, jusqu'à la décharge définitive de sa tâche de transmetteur et autres fonctions (volontaires) pour le PC, selon la gravité des actes commis. Les mesures jugées comme adéquates selon les actes commis seront proposées par le coach en collaboration avec son contact dans le Core Team du PC, et soumis au Core Team pour approbation, avant d'être mise en application.

En signant ce document, j'affirme :  
(merci de cocher à preuve d'avoir lu et compris)

- d'être le propriétaire du profil WhatsApp liés au numéro téléphone ci-dessous.
- d'avoir lu et compris les explications de la liste de diffusion et le code de conduite pour la bonne gestion, décrit ci-dessus
- d'avoir eu la possibilité d'obtenir une réponse à toutes mes questions par rapport à ce code de conduite pour les transmetteurs des listes de diffusion SSRAJ.
- de respecter et appliquer ce code de conduite durant toutes mes actes en tant que transmetteur de listes de diffusion SSRAJ
- de donner la permission au coach mentionné ci-dessous, à enregistrer mon numéro téléphone pour le seul objectif de m'ajouter à sa liste de diffusion SSRAJ en tant que transmetteur.

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Lieu de résidence : \_\_\_\_\_

Numéro lie au profil WhatsApp qui sera utilisé pour les listes de diffusion: \_\_\_\_\_

Nom du coach : \_\_\_\_\_

Numéro de contact du coach : \_\_\_\_\_

Date et lieu : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

## **Informations d'enregistrement pour la participation à une liste de diffusion du Programme Conjoint Menyumenyeshe**

Le Programme Conjoint\* "Menyumenyeshe" est centré sur l'amélioration de la santé sexuelle et reproductive des adolescents et jeunes (SSRAJ) au Burundi. Le programme met l'accent sur trois secteurs de l'environnement direct des jeunes : les établissements scolaires, les communautés et les centres de santé.

**Afin de mieux pouvoir partager des publications d'information, éducation et communication (IEC) sur la SSRAJ (articles, vidéos, brochures, etc.) avec les jeunes du Burundi et les adultes qui les entourent, le Programme a créé des listes de diffusion SSRAJ en cascade, utilisant l'application WhatsApp.**

Les listes de diffusions ne sont pas comme un groupe WhatsApp : dans une liste de diffusion, les membres des listes ne peuvent pas se percevoir. Les messages restent entre le transmetteur et le récepteur uniquement. Donc aussi votre réaction sur un message du transmetteur, arrivera seulement chez le transmetteur, et ne pas chez les autres membres de la liste de diffusion.

**Ces listes seront utilisées uniquement pour partager des messages et publications d'information, éducation et communication (IEC), des annonces d'activités, et occasionnellement des invitations à des sondages à participation volontaire, tous liés à la SSRAJ et/ou le développement des jeunes.** Les messages envoyés à travers les listes doivent être approuvés par le coach provinciaux du Programme. Un transmetteur n'enverra jamais des messages à titre personnel à travers sa liste de diffusion, ni aux personnes enregistrées dans son carnet d'adresse avec l'objectif de participer à sa liste de diffusion.

- i. Quand un transmetteur souhaite entrer en contact avec une personne en dehors de sa tâche de diffusion de message dans les listes de diffusion SSRAJ, il/elle doit l'indiquer clairement et respectueusement à la personne concernée et obtenir sa permission.
- ii. Quand un transmetteur utilise les données personnelles pour des contacts en dehors des messages à diffuser dans la liste de diffusion, sans permission explicite de la personne concernée, cela sera considéré comme un acte de harcèlement, et devrait être dénoncé chez un staff du Programme.

**Participation à ces listes est confidentielle.** Les données personnelles partagées avec le transmetteur de la liste de diffusion, seront uniquement utilisées pour créer et faire fonctionner la liste de diffusion SSRAJ comme décrit dans le paragraphe ci-dessus. Dans aucun cas, ces données personnelles seront partagées avec des tiers, sans spécifiquement obtenir votre permission préalable.

Les échanges qui suivent aux messages diffusés entre le transmetteur et les participants des listes de diffusion sont confidentielles aussi : le transmetteur ne doit jamais les partager avec des tiers sans la permission préalable de la personne concernée, sauf dans ces deux cas spécifiques :

- i. Dévoiler une information qui serait normalement protégée par la confidentialité afin de prévenir un acte de violence (dont un suicide). Le transmetteur doit croire qu'il y a un risque sérieux et urgent de mort ou de blessures graves pour une personne ou un groupe de personnes identifiables.
- ii. Dévoiler une information qui serait normalement protégée par la confidentialité quand il s'agit d'une intention criminelle, donc d'une annonce explicite d'aller commettre un crime.

Dans ces deux cas spécifiques, le transmetteur est obligé d'informer son coach et de décider ensemble quelles actions à prendre (si possible, ensemble avec la personne concernée).

Dans les deux cas, la personne concernée doit être informée au préalable par le transmetteur de la brise de la confidentialité. Dans le cas i) la personne concernée doit aussi être informée au préalable des actions de suivi déterminés par le coach.

**Participation à la liste de diffusion SSRAJ est volontaire.** La participation peut être retiré à tout moment sans avoir à motiver les raisons, en envoyant un message au transmetteur. Vous pouvez partir de la liste aussi en éliminant le numéro du transmetteur de votre carnet d'adresse : vous ne recevrez plus les messages envoyés par le service « liste de diffusion » de ce transmetteur.

Pour but d'évaluation et rapportage, le transmetteur pourra demander la raison pour laquelle la personne souhaite quitter la liste, mais donner une réponse sera volontaire. Dans aucun cas, la personne peut être obligée de donner des raisons.

\* Le Programme Conjoint Menyumenyeshe, est financé par l'Ambassade du Royaume des Pays-Bas au Burundi, est mis en œuvre par les membres d'un consortium regroupant Cordaid, Care International Burundi et UNFPA et leurs partenaires locaux avec l'appui technique de Rutgers Pays-Bas, en collaboration avec le Ministère de la Santé Publique et de la lutte contre le Sida, le Ministère de la jeunesse et le Ministère de l'Éducation, de la Formation Technique et Professionnelle, le Ministère de la Jeunesse, des Postes et des Technologies de l'Information et le Ministère des Droits de la Personne Humaine, des Affaires Sociales et du Genre.