# Modélisation de réponse opérationnelle à une crise globale

**Note d'introduction :**

En complément de l'exercice de capitalisation des opérations de la crise COVID-19 de MdM-F en France et à l'international et sur la base des leçons apprises en termes d'orientation stratégique, de bonnes pratiques et de savoir-faire, un modèle de dispositif pragmatique de réponse opérationnelle à une crise de grande ampleur a été élaboré.

**Ce modèle a pour objectif de représenter, catégoriser et orienter les principales étapes et les modèles de réponses opérationnelles envisagées dans un contexte de crise globale.**

Ce modèle représente une tentative de standardisation afin de formaliser et d'optimiser les actions clés devant être prises en compte dans le cadre d'une réponse opérationnelle dans un contexte de crise globale.

La modélisation se doit de contribuer à **anticiper, simuler, informer et communiquer** sur les processus de réponse de MdM-F en cas de survenue d'une crise globale.

La modélisation est construite sur une succession d'actions à prendre en compte facilitant l'orientation des réponses et la prise de décisions en fonction des contextes et des capacités de chaque mission et délégation de MdM-F.
Elle propose un modèle rappelant les étapes clés et aide à faire émerger les modalités de réponses pertinentes et performantes de MdM-F.

La modélisation utilise comme référentiel le Plan Stratégique Multinational de Préparation et de Réponse de l'OMS, actualisé en mai 2021 suite à la flambée de la Maladie à Virus Ebola en Guinée (1). Ce plan stratégique se compose en 12 piliers d'intervention.
Ce référentiel a permis de déterminer les axes relatifs au mandat et à la stratégie de MdM-F dans la cadre d'une réponse à une crise et définit comme tel « Rétablir le droit à la santé et à l'accès aux soins afin de réduire la morbi-mortalité engendrée par les urgences et les crises en soutien au système de santé en place, dans la promotion active de l'implication des populations et Droit International Humanitaire ».(2)
Ce faisant, la structuration de la modélisation de réponse opérationnelle de MdM-F à une crise globale s'articule autour de 5 piliers (3) majeurs et se délimite à la frontière des champs d'actions prioritaires de MdM-F :
- Pilier 1 : Coordination, planification et suivi
- Pilier 2 : Communication sur les risques et engagement communautaire
- Pilier 3 :Continuité de fonctionnement des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels
- Pilier 4 : Prévention et contrôle des infections, et eau, hygiène et assainissement
- Pilier 5 : Logistique et soutien opérationnel et logistique

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

GUIDE D'UTILISATION

GLOSSAIRE

ACRONYMES

## Pilier n°1

### COORDINATION, PLANIFICATION ET SUIVI

Ce pilier rassemble les enjeux de coordination en interne, notamment au travers de la gestion de l'information ainsi que de la gestion globale de la réponse. L'EPREP reste le document central définissant l'ensemble des circuits de coordination et de communication en contexte de crise.

Il traite par ailleurs des enjeux de coordination en externe en terme de participation active aux mécanismes de gestion de crise existants, de remontée d'information et de plaidoyer. Il s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les parties prenantes.

P1

## Pilier n°2

### COMMUNICATION SUR LES RISQUES ET PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

L'engagement communautaire fait partie de l'ADN des actions de MdM-F. Ce pilier se révèle déterminant en contexte de crise tant par les savoir-faire de MdM-F dans ce domaine que par sa pertinence en contexte de crise.
Il poursuit l'objectif d'investir la communauté, et de s'attacher à maintenir le lien auprès des populations clés.

Cet engagement communautaire est aussi le garant de l'implication et de la prise en compte des communautés dans la réponse.

P2

## Pilier n°3

### CONTINUITÉ DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES ET DES SYSTÈMES MÉDICO-PSYCHO-SOCIAUX ESSENTIELS

Dans son objectif de rétablir le contiuum de soins lorsque celui-ci est interrompu ou inexistant pour une population en situation de vulnérabilité, MdM-F s'inscrit en priorité dans le maintien de ses activités essentielles.
Le maintien des services en contexte de crise, où les obstacles seront exacerbés, vise à assurer un continuum d'accès aux soins et aux droits.

Pour lever ces obstacles différents axes d'intervention sont nécessaires: plaidoyer, communication, accessibilité, proximité, réorganisation et mesures d'atténuation des risques.
Ce pilier est en effet l'élément central de la réponse à une crise pour MdM-F, sa mise en oeuvre reste étroitement lié au Pilier 2 (axe communautaire), au Pilier 4 (axe IPC et EHA) ainsi qu'au Pilier 5 (logistique).

Les impacts de la crise seront ainsi intégrés et priorisés dans les actions en cours tout en maintenant un accès aux soins essentiels.

P3

## Pilier n°4

### PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS, ET EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIÈNE

Enjeu central en contexte de crise sanitaire, la réponse opérationnelle de MdM-F vise trois cibles : les équipes de MdM-F, les partenaires et la communauté, à travers un schéma d'intervention en approvisionnement, en soutien, en renforcement de capacités et en information.

En lien étroit avec le pilier 5 « logistique et support opérationnel » et le pilier 3 « Maintien des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels ».

P4

## Pilier n°5

### LOGISTIQUE ET SUPPORT OPÉRATIONNEL

En contexte de crise, les enjeux de support logistique pour le déploiement des actions doivent contribuer aux capacités de réactivité des opérations. En ce sens, il existe ici un important enjeu de préparation aussi bien auprès de MdM-F que des partenaires.
Si les actions restent des actions habituelles, elles nécessitent en temps de crise d'être re-dimensionnées afin de répondre à des enjeux inhabituels d'approvisionnement, de gestion de stock...

Le lien entre le département logistique et les opérations devient alors central.

P5

# Pilier n°9

## COORDINATION, PLANIFICATION ET SUIVI



**MDM SE PRÉPARE AUX DIFFÉRENTS SCÉNARIOS DE CRISES**

**MDM COORDONNE ET SE COORDONNE POUR PLANIFIER LA RÉPONSE AUX CRISES ET ASSURE SON SUIVI**

**MDM PARTICIPE ACTIVEMENT AUX MÉCANISMES DE COORDINATION NATIONAUX, RÉGIONAUX OU LOCAUX ET AUX STRUCTURES MULTI-SECTORIELLES DE GROUPES DE TRAVAIL**

### PRÉPARATION AUX CRISES

- Définir les critères de mise en œuvre d'une réponse à une crise globale
- Mettre à jour, adapter ou créer les plans de préparation aux crises au niveau des missions et des délégations de MdM
- Evaluer, Initier, contribuer à l'élaboration de plans de préparation aux crises aux niveaux des parties prenantes

### DIMENSIONNEMENT DE LA RÉPONSE À LA CRISE

- Participer et réaliser une première évaluation rapide des besoins, des risques et débuter une priorisationdes zones d'interventions, des populations cibles et des partenariats possibles selon les besoins prioritaires identifiés
- Activer et mettre à jour l'EPREP
- Dimensionner la réponse à la crise avec les ressources nécessaires définies (budget, plan logistique, organigramme, concept note type)
- Contacter les sources de financement déjà connues: Bailleurs existants, bailleurs réguliers de crise (Mairie de Paris, Elma et Fondations privées, Alliance Urgence...)

  Identifier les fonds propres de MdM mobilisables (démarche de collecte de fonds dédiés à la crise)

  Identifier de nouvelles opportunités de financement, y compris financements privés

### ESPACES DE COORDINATION INTERNE ET EXTERNE

- Cartographier et actualiser régulièrement les circuit de coordination entre ONGs/associations (dont le réseau MdM) avec les autorités de santé, les bailleurs et agences des Nations Unies, les communautés, à l'échelle locale, régionale et nationale
- Solliciter (Plaidoyer) ou intégrer les mécanismes de coordination nationaux, régionaux ou locaux et structures multi-sectorielles de groupes de travail
- Initier ou intégrer des espaces d'échanges et de coordination réguliers avec les partenaires sur le terrain pour organiser la remontée et transmission des informations

### INFORMATION ET COMMUNICATION

- Organiser la collecte et la remontée d'information concernant la situation sanitaire des populations clés
- Centraliser, coordonner, analyser et diffuser en interne et en externe les informations remontées concernant la situation des populations clés affectées par la crise et situation sanitaire
- Définir les mécanismes d'information / communication à utiliser en interne.
- Partager les conclusions, directives des réunions de coordination au niveau de toutes les équipes et partenaires impliquées. S'assurer de leur compréhension et de leur bonne mise en oeuvre.

### SURVEILLANCE SANITAIRE

- Développer, réviser des outils de surveillance sanitaire et définir des critères d'alertes sanitaires
- Cartographier les mécanismes et acteurs de la surveillance sanitaire au niveau international, national, régional et communautaire
- Intégrer les systèmes de surveillance sanitaire et les protocoles de réponses
- Solliciter (plaidoyer) et s'assurer que les activités de surveillance sanitaire prennent en compte une analyse ciblée des sous-groupe qui ne rentrent pas dans les systèmes de veille classique sanitaire
- Construire des messages clés scientifiquement prouvés (OMS, veille épidémiologique...)

### RESSOURCES HUMAINES

- Répertorier les compétences, expertises et expériences en interne pouvant être mobilisées et affectées en cas de crise et répertorier les compétences externes mobilisables.
- Mettre en place ou harmoniser les protocoles RH pour les travailleurs MdM (salariés, volontaires, relais communautaires, bénévoles...) en cas de crise
- Définir un plan de formation spécifique au plan de préparation aux crises en interne et auprès des partenaires
- Identifier les personnels et ressources clés nécessaires aux efforts de coordination et de partage d'information. Clarifier les rôles et responsabilités à chaque niveau d'intervention (terrain/ siège, direction opé/DPS, etc...)
- Identifier des points focaux au niveau du terrain et siège qui organisent, centralisent, analysent et priorisent les alertes sanitaires (trier les sources fiables, etc.)
- Identifier les personnels à risques à "éloigner" des services ou activités de première ligne et/ou à relocaliser

### MEAL

- Impliquer les communautés, partenaires et acteurs de santé dans la définition des plans de préparation aux risque de MdM et de la priorité des activités de santé à maintenir au cours d'une crise
- Appui à la mise en place d'un place d'un mécanisme de plaintes protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PSEA) en interne et inter-institutions.
- Initier ou intégrer des espaces d'échange avec les usagers et communautés pour organiser la remontée et la transmission des informations
- Mener une surveillance étroite des activités et une supervision régulière pour veiller à ce que les accomplissements soient sur la bonne voie et que la qualité soit conforme aux normes

Temps

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'un EPREP finalisé ?**

**Est-ce que le champ d'action de MdM-F au niveau national, régional ou local permet de mobiliser des ressources pour re-dimensionner ou ré-orienter une réponse en contexte de crise?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional, local dispose d'une visibilité auprès des acteurs humanitaires et des autorités ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau local dispose d'un ancrage et de ressources communautaires ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local connaît les systèmes de surveillances, dispose de compétences techniques et a accès à des informations de surveillance sanitaire au niveau communautaire?**

**Est-ce que les ressources humaines disponibles au niveau de la mission ont l'expérience et les capacités de répondre dans un contexte de crise? Est ce que les profils techniques nécessaires sont mobilisables?**

**Est-ce que MdM-F a les ressources nécessaires pour la mise en place d'une démarche MEAL adaptée et participative en contexte de crise?**

# Pilier n°2

## COMMUNICATION SUR LES RISQUES ET PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE



PENDANT LA CRISE, LES COMMUNAUTÉS S'INFORMENT, SE PROTÈGENT, ET SI BESOIN PARTICIPENT ET ADHÈRENT AUX SERVICES MÉDICO-PSYCHO-SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES PROPOSÉS

LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX RÉPONDENT AUX BESOINS DES POPULATIONS AFFECTÉES

LES COMMUNAUTÉS ADHÈRENT AUX SERVICES DE SANTÉ ET SOCIAUX PROPOSÉS

LES COMMUNAUTÉS ET LES ACTEURS S'INFORMENT ET REÇOIVENT DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET SOCIAUX EXISTANTS ET DES CONDUITES PRÉVENTIVES

### PRÉPARATION AUX CRISES

- Cartographier les acteurs communautaires influents et clés dans la réponse sanitaire à la crise globale
- Réviser et adapter les outils d'évaluation et d'analyse pour appréhender les facteurs socio-culturels entrant en jeux dans un contexte de crise
- Réviser et adapter les techniques pour consulter les communautés et les techniques d'approches de mobilisation communautaire en contexte de crise

### DIMENSIONNEMENT DE LA RÉPONSE COMMUNAUTAIRE

- Conduire une évaluation rapide des risques et des besoins en santé et sociaux au niveau communautaire
- Adapter à la situation le plan de continuité d'activités intégré à l'EPREP
- Prioriser les besoins, les zones d'interventions, les populations cibles et les parties prenantes pour dimensionner la réponse communautaire
- Développer un service de proximité " allez-vers" et d'approche communautaire ⟷ Maintenir le contact avec les bénéficiaires
- Solliciter (Plaidoyer) ou appuyer les parties prenantes à développer une stratégie de médiation et de lien entre les populations et les services proposés (santé et sociaux)

### FILETS DE SÉCURITÉ : SERVICES SOCIAUX ET BESOINS DE BASE

- Cartographier les acteurs communautaires influents et clés dans la réponse sociale, dont besoins de base, en contexte de crise
- Développer des synergies d'actions complémentaires santé et sociales avec les partenaires
- Mobiliser, solliciter, accompagner les partenaires des services de besoins de base et services sociaux pour intégrer les populations clés dans leur réponse

### INFORMATION ET COMMUNICATION CONTEXTUALISÉES ET ADAPTÉES

- Cartographier des réseaux de communication cruciaux, les mécanismes de retour d'information pour capter et analyser les perceptions et perspectives de communication à l'échelle communautaire
- Développer, élargir et diversifier des canaux d'information et de communication appropriés à destination des partenaires, acteurs et populations cibles et répondre à leurs besoins respectifs en matière d'information et communication
- Développer, mettre à jour, adapter des messages clés permettant l'accès à l'information basés sur les comportements, perceptions et capacités identifiés
- Adapter tous les messages et informations aux publics précaires ou invisibles (MNA, Bénéficiaires CASO, TdS, personnes en situation de handicap...)
- Diffuser et assurer l'information sur les services de santé existants (nouveaux services ou existants) et sur les circuits d'orientation et de référencement (changement des horaires, condition d'accès...)
- Diffuser, vulgariser et adapter des messages clés scientifiquement informés promouvant les comportements sécurisés et de réduction des risques
- Diffuser et assurer l'information sur les réponses que peuvent apporter la communauté en attendant que les services soient rétablis

### RESSOURCES HUMAINES

- Identifier les ressources humaines mobilisables à l'échelle communautaire
- Identifier les personnels à risques à "éloigner" des services ou activités de première ligne ou à relocaliser P1
- Former les parties prenantes aux compétences de communication interpersonnelle (ainsi qu'aux techniques de gestion des conflits/communication non violente) et aux interactions culturellement acceptables avec tous les membres des communautés pour veiller à ce que les interventions de réponse soient acceptées.
- Former les équipes MdM et parties prenantes aux principes de consultations communautaires
- Former les travailleurs communautaires de première ligne aux stratégies de communication, de sensibilisation et au partage de messages clés avec les communautés

### MEAL

- Favoriser la mobilisation communautaire et l'expression des communautés sur les canaux de communication cruciaux et les mécanismes de retour d'information pertinents ainsi que leur perception de la prévention et du soin à travers des espaces d'échanges communautaires.
- Identifier et consulter les travailleurs communautaires de première ligne pour co-construire et participer à la réponse communautaire : services communautaires, définition des messages, des outils, des canaux de communication...

Temps

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'outils de travail communautaires adaptés au contexte de crise?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local a les ressources et les capacités de se déployer "vers" et de maintenir le lien avec les communautés ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'une visibilité auprès des acteurs sociaux et des autorités et d'un réseau de partenaires consolidé?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'un ancrage communautaire fort? Est ce que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'un accès aux personnes communautaires clés?**

**Est-ce que MdM-F au niveau local dispose de ressources humaines communautaires (équipes mobiles, relais communautaires...) en capacité de se déployer en contexte de crise?**

**Est-ce que MdM-F au national, régional ou local dispose de mécanismes communautaires favorisant les consultations, la participation et le pouvoir d'agir des communautés?**

# Pilier n°3

## CONTINUITÉ DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES ET DES SYSTÈMES MÉDICO PSYCHO-SOCIAUX ESSENTIELS



**LES SERVICES ET LES SYSTÈMES MÉDICO-PSYCHO-SOCIAUX ESSENTIELS SE MAINTIENNENT ET INTÈGRENT LES PROBLÉMATIQUES ET L'IMPACT DE LA CRISE**

**LES BÉNÉFICIAIRES ACCÈDENT ET/OU REÇOIVENT DES SERVICES MÉDICO-PSYCHO-SOCIAUX-PENDANT LA CRISE**

**MDM ADAPTE SES SERVICES ET APPUIE SES PARTENAIRES POUR INTÉGRER LES PROBLÉMATIQUES ET IMPACT DE LA CRISE**

Temps

### PRÉPARATION AUX CRISES

- Définir dans l'EPREP les services, activités essentielles qui doivent être prioritairement maintenues en contexte de crise
- Définir des protocoles simplifiés pour assurer la continuité des services de santé et services médico-psycho-sociaux essentiels
- Adapter ou créer les outils d'évaluation permettant d'évaluer et surveiller les obstacles entravant l'utilisation des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels par les bénéficiaires en contexte de crise
- Intégrer les considérations en matière de SMSPS et les considérations liées au genre dans les évaluations d'accès aux services pour les bénéficiaires, les victimes, les accompagnants, les enfants et adolescents affectés

### MAINTIEN DES SERVICES

- Adapter à la situation le plan de continuité d'activités intégré à l'EPREP — P1
- Assurer le plaidoyer pour le maintien des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels auprès des parties prenantes
- Évaluer et surveiller les obstacles entravant l'utilisation des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels par les bénéficiaires en contexte de crise
- Identifier des solutions possibles aux obstacles entravant l'utilisation des services médico-psycho-sociaux essentiels pendant la crise en collaboration étroite avec les acteurs de santé, d'autres secteurs et les communautés
- Maintenir le contact avec les bénéficiaires — P2
- Développer un service de proximité "allez-vers" et d'approche communautaire — P2
- Réorganiser les activités des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels
- Soutenir la chaîne d'approvisionnement des consommables médicaux, équipements médicaux, non médicaux ( EHA, EPI..) et des consommables pour la gestion des urgences pour les services medico-psycho-sociaux désignés (MdM et partenaires) — P5

### INTÉGRATION DES NOUVELLES PROBLÉMATIQUES ET PRIORITÉS CAUSÉES PAR LA CRISE

- Soutenir, superviser et accompagner les parties prenantes pour assurer la continuité des services et des systèmes médico-psycho-sociaux essentiels
- Adapter les services et les systèmes médico-psycho-sociaux essentiels aux problématiques et impacts liés à la crise
- Développer des synergies avec des partenaires déjà existants sur des secteurs complémentaires (services sociaux et besoins de base)

### INFORMATION ET COMMUNICATION CONTEXTUALISÉES ET ADAPTÉES — P2

- Cartographier des réseaux de communication cruciaux, les mécanismes de retour d'information pour capter et analyser les perceptions et perspectives de communication à l'échelle communautaire
- Développer, élargir et diversifier des canaux d'information et de communication appropriés à destination des partenaires, acteurs et populations cibles et répondre à leurs besoins respectifs en matière d'information et communication
- Développer, mettre à jour, adapter des messages clés permettant l'accès à l'information, basés sur les comportements, perceptions et capacités identifiés
- Adapter tous les messages et informations aux publics précaires ou invisibles (MNA, Bénéficiaires CASO, TdS, personnes en situation de handicap...)
- Diffuser et assurer l'information sur les services de santé existants (nouveaux services ou existants) et sur les circuits d'orientation et de référencement (changement des horaires, conditions d'accès...)
- Diffuser, vulgariser et adapter des messages clés scientifiquement informés promouvant les comportements sécurisés et de réduction des risques
- Diffuser et assurer l'information sur les réponses que peuvent apporter la communauté en attendant que les services soient rétablis

### RESSOURCES HUMAINES

- Répertorier les compétences, expertises et expériences en interne pouvant être mobilisées et affectées en cas de crise et répertorier les compétences externes mobilisables — P1
- RRHH — P1
  Identifier les personnels à risques à "éloigner" des services ou activités de première ligne ou à relocaliser
- Participer à la mise en place de formations, renforcement de capacité et accompagnement sur les nouveaux protocoles liés à la crise auprès du personnel essentiel (MdM et parties prenantes)

### MEAL

- Définir un ensemble d'indicateurs de base (quantité et qualité) pour suivre et évaluer l'impact de la crise et les activités proposées
- Réviser les systèmes MEAL et adapter les formats de recueil de données au contexte de crise
- Mettre en place des systèmes et des protocoles appropriés de gestion des données pour le stockage, l'enregistrement, le partage, la sécurisation et la mise à disposition des données.
- Mettre en œuvre des évaluations rapides des dispositifs médico-psycho-sociaux et administratifs pour surveiller l'évolution de la capacité à fournir des services

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'outils d'évaluation et de protocoles adaptés pour la gestion des services en contexte de crise ?**

**Est-ce-que le champ d'action de MdM-F développé au niveau national, régional ou local et les services mis en œuvre sont des services essentiels en contexte de crise et doivent être maintenus en priorité ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'un ancrage auprès des autorités concernées et d'un réseau de partenaires consolidé ?**

**Est-ce-que MdM-F dispose ou a accès à des ressources suffisantes (stock de consommables médicaux et équipements médicaux...) pour le maintien des services en contexte de crise ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'outils et de moyens pour maintenir le lien avec les bénéficiaires ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional, local, dispose de ressources techniques et de moyens pour intégrer les problématiques émergentes de la crise ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'un ancrage communautaire fort? Est ce que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'un accès aux personnes communautaires clés?**

**Est ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose de ressources suffisantes pour assurer la protection des équipes et de ses bénéficiaires ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose de ressources suffisantes pour assurer et soutenir le maintien de la qualité des services en contexte de crise ?**

**Est-ce-que MdM-F dispose d'un système de suivi et évaluation des services et d'outils facilitant l'évaluation des services dans un contexte de crise ?**

# Pilier n°4

## PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS, ET EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIÈNE



**LES ÉQUIPES, LES PARTENAIRES, LES BÉNÉFICIAIRES ET COMMUNAUTÉS SE PROTÈGENT ET DISPOSENT DES MOYENS POUR APPLIQUER LES MESURES SANITAIRES ET LIMITENT LES RISQUES**

**LES ÉQUIPES MDM CONNAISSENT ET APPLIQUENT LES MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION**

**LES PARTENAIRES CONNAISSENT ET APPLIQUENT LES MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION**

**LES BÉNÉFICIAIRES ET LES COMMUNAUTÉS CONNAISSENT ET APPLIQUENT LES MESURES DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION**

**PRÉPARATION PROTOCOLES ET OUTILS PCI ET EHA**

**SYNERGIE ET APPUI AU POSITIONNEMENT DE MATÉRIELS**

**COMMUNAUTÉS ET ÉQUIPES**

**INFORMATION ET COMMUNICATION CONTEXTUALISÉES ET ADAPTÉES** P2

**RESSOURCES HUMAINES**

**MEAL**

Temps

P5 Elaborer et harmoniser des standards minimums pour l'aménagement des services (zone d'attente, zone de confinement...) et consommables médicaux, équipements médicaux et non médicaux (EHA..)

Développer, réviser et approuver des directives et protocoles PCI et EHA, basés sur des preuves conformément aux stratégies, plans nationaux et internationaux existants.

Développer, réviser et approuver des outils d'évaluation des besoins en PCI et EHA dans les services medico-psycho-sociaux et communautaires

Cartographier et consulter les acteurs en EHA

Créer des synergies d'action avec les acteurs de réponse en EHA en fonction des besoins et capacités de MdM

Evaluer et Identifier les services médico-psycho-sociaux de MdM, des parties prenantes et communautés prioritaires pour la mise à disposition d'équipements PCI et EHA

P5 Positionner des équipements PCI et EAH dans les principales structures médico-psycho-sociales identifiées comme prioritaires et lieux à haut risque de contamination

Déployer les protocoles de prévention et protection dans les services, dans les lieux des projets, les bureaux et les lieux de vie du personnel MdM identifiés comme prioritaires

Appuyer au déploiement des protocoles de prévention et protection dans les les services médico-psycho-sociaux des parties prenantes identifiés comme prioritaires

Identifier les personnels prioritaires à protéger (équipes de premières lignes) pour la mise à disposition d'EPI

Prendre en compte l'analyse socio-culturelle pour définir les mesures de protection les plus adaptées au contexte → Evaluer et identifier les zones et communautés prioritaires sur les besoins en PCI et EHA → Identifier les populations cibles prioritaires pour la distribution d'EPI

Distribuer des EPI aux populations clés et assurer la promotion EHA et la formation aux gestes sanitaires.

Cartographier des réseaux de communication cruciaux, les mécanismes de retour d'information pour capter et analyser les perceptions et perspectives de communication à l'échelle communautaire

Développer, élargir et diversifier des canaux d'information et de communication appropriés à destination des partenaires, acteurs et populations cibles et répondre à leurs besoins respectifs en matière d'information et communication

Développer, mettre à jour, adapter des messages clés permettant l'accès à l'information basés sur les comportements, perceptions et capacités identifiés

Adapter tous les messages et informations aux publics précaires ou invisibles (MNA, Bénéficiaires CASO, TdS, personnes en situation de handicap...)

Diffuser, vulgariser et adapter des messages clés scientifiquement informés promouvant les comportements sécurisés et de réduction des risques

Diffuser et assurer l'information sur les réponses que peuvent apporter la communauté en attendant que les services soient rétablis

Former tout le personnel (MdM et partenaires) aux protocoles de prévention et protection (PCI et EAH), aux outils et à leur gestion.

Mener des évaluations concernant l'usage des équipements PCI et EHA par les équipes (MdM et partenaires) et le suivi des protocoles

Mener des évaluations de changements de comportements sur l'utilisation des équipements PCI et promotion à l'hygiène auprès des communautés

**Est-ce-que MdM-F dispose de protocoles harmonisés et standardisés PCI et EHA, partagés auprès des équipes ?**

**Est-ce-que les protocoles PCI et EHA respectent les directives et les préconisations nationales?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau local dispose de ressources et de moyens suffisants (y compris financières et logistiques) pour assurer la réorganisation de ses services ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose d'une visibilité auprès des acteurs sociaux et des autorités et d'un réseau de partenaires consolidé?**

**Est-ce que MdM-F au niveau local dispose ou a accès à des dispositifs de protection adaptés aux communautés ?**

**Est-ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'un ancrage communautaire fort ? Est ce que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'un accès aux personnes communautaires clés ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose de ressources humaines formées en PCI et EHA ? Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose de formateurs disponibles en PCI et EHA ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local, dispose d'outils de suivi et d'évaluation (contrôle qualité) concernant l'usage et les pratiques PCI et EHA ?**

# Pilier n°5

## LOGISTIQUE ET SUPPORT OPÉRATIONNEL



**AVANT ET PENDANT LA CRISE, L'APPUI LOGISTIQUE SOUTIENT LA MISE EN PLACE DES OPÉRATIONS**

### PRÉPARATION PROTOCOLES ET PROCÉDURES

- Définir et harmoniser les standards qualités minimum des consommables médicaux, équipements médicaux et non médicaux ( EHA, EPI..)
- Élaborer et approuver des procédures (SoPs) et outils logistiques adaptés au contexte de crise
- Évaluer les capacités, ressources logistiques et structurelles (bureaux, transports, stock, sécurité, accessibilité...) au niveau local, régional et national des partenaires et de MdM afin de dimensionner et prévoir les besoins
- Identifier les fournisseurs locaux, nationaux et internationaux d'articles essentiels
- P1 Mettre à jour, adapter ou créer les plans de préparation aux crises des missions et délégations de MdM

### DIMENSIONNEMENT DU SUPPORT

- Impliquer le département logistique dans l'évaluation, le dimensionnement et le suivi des opérations
- Dimensionner les besoins en pré-positionnement et en approvisionnement des consommables médicaux, équipements médicaux, non médicaux ( EHA, EPI..) et des consommables pour la gestion des urgences

### DÉPLOIEMENT

- P1 Adapter à la situation le plan de continuité d'activités intégré à l'EPREP
- Développer des synergies avec les autres acteurs et partenaires (cluster, autorités, ONGs...) afin de mutualiser les ressources logistiques
- Soutenir le pré-positionnement des consommables médicaux, équipements médicaux, non médicaux ( EHA, EPI...) et des consommables pour la gestion des urgences pour les services medico-psycho-sociaux et communautaires désignés (MdM et partenaires)
- Soutenir la chaîne d'approvisionnement des consommables médicaux, équipements médicaux, non médicaux (EHA, EPI...) et des consommables pour la gestion des urgences pour les services medico-psycho-sociaux et communautaires désignés (MdM et partenaires)
- Mobilisation et mise à disposition des consommables médicaux, équipements médicaux, non médicaux ( EHA, EPI..) aux équipes et services medico-psycho-sociaux et communautaires désignés (MdM et partenaires)

### INFORMATION ET COMMUNICATION

- Mettre en place un mécanisme de communication et de coordination étroite entre la logistique et les opérations

### RESSOURCES HUMAINES

- Diffuser et former les équipes de MdM sur les procédures et outils logistiques en contexte de crise
- Diffuser, former, soutenir, superviser et accompagner les partenaires sur les procédures et outils logistiques en contexte de crise

### MEAL

- Impliquer les communautés et partenaires dans la définition des stocks de positionnements
- Consolider régulièrement les prévisions des besoins en fournitures et équipements afin de calibrer les stratégies de la chaîne d'approvisionnement
- Suivre et évaluer au niveau interne et externe les procédures d'approvisionnement, de gestion de stock ainsi que l'utilisation des médicaments et consommables clés en contexte de crise (avec les référents Pharmacie du département Qualité des pratiques)

Temps

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local possède des procédures adaptées en contexte de crise ? Est-ce-que les ressources nationales existantes permettent de répondre aux minimums qualité ?**

**Est-ce-que les capacités et ressources nationales en support opérationnel et logistique permettent d'assurer le maintien des services, y compris de MdM-F ?**
**Est ce que MdM-F au niveau national, régional ou local a les ressources (y compris financière) de répondre à ces lacunes en cas de crise ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau international, national, régional ou local dispose d'un réseau de partenaires identifié et consolidé ?**

**Est-ce-que le département logistique de MdM-F au niveau national, régional ou local est régulièrement consulté pour co-construire la planification des besoins ?**

**Est-ce-que MdM-F au niveau national, régional ou local dispose de ressources humaines suffisantes et formées pour absorber une augmentation d'activité logistique ?**