

Le manuel sur la manière d'enregistrer les données de retours d'information de la communauté COVID-19

Le guide pour les sociétés nationales africaines

Introduction

L'objectif de ce manuel est de fournir des conseils aux Sociétés nationales (SN) sur la manière d'entrer les données qualitatives des retours d'information communautaire relatives à COVID-19 dans la fiche de suivi au niveau du pays. L'objectif de ce manuel est transversal : il sert de guide à ceux qui enregistrent et saisissent les données de retours d'information des communautés, et contribue à l'harmonisation des processus de saisie des données de retours d'information des communautés dans toutes les Sociétés nationales.

Il se compose de sept chapitres:

1. [Qui doit remplir la fiche de compilation Excel](#)
2. [Combien de fois faut-il remplir la fiche de compilation](#)
3. [Description des différentes colonnes](#)
4. [Considérations relatives aux différents canaux de retours d'information](#)
5. [Étapes suivantes après avoir rempli la fiche de compilation](#)
6. [Comment partager la feuille de compilation avec la FICR](#)
7. [Qui contacter en cas de problème](#)

1. Qui doit remplir la fiche de compilation Excel ?

La personne chargée de la saisie des données dans la fiche de compilation doit avoir une connaissance de base de MS Excel et de la technologie de l'information.

Au niveau de la NS, les chefs d'équipe ont la responsabilité de s'assurer que les bonnes données sont entrées dans la fiche. Le processus de saisie est effectué soit par le chef d'équipe, soit par un membre de l'équipe désigné par le chef d'équipe et possédant les compétences mentionnées ci-dessus.

2. Combien de fois faut-il remplir la fiche de compilation ?

Les données relatives aux réactions de la communauté peuvent être reçues par différents canaux (discussions de groupe dirigées, visites à domicile, réunion communautaire, face à face par le biais d'un mobilisateur social, médias sociaux etc.). Idéalement, les données devraient être remplies dès qu'elles sont reçues du terrain et, si ce n'est pas possible, de le faire plus régulièrement, au moins une fois par semaine.

Il est recommandé d'ajouter de nouvelles données sur une fiche vierge. Une fois que toutes les données ont été saisies et nettoyées, toutes les données peuvent être compilées dans une fiche de compilation principale.

3. Description des différentes colonnes

4. Figure 1 : Les 7 premières colonnes du journal de bord du CEA-COVID19

DATE	PAYS	DISTRICT/ETAT /REGION	NOM de la personne qui a recueilli le retour d'information	CANAL DE COMMUNICATION par lequel le retour d'information de la communauté a été reçu	SEXE des personnes ayant fourni le retour d'information	TRANCHE D'AGE
<i>Saisissez les données quand le retour d'information a été entendu ou lu</i>	<i>Indiquez le pays dans lequel le retour d'information a été entendu ou lu</i>	<i>Indiquez le lieu géographique où le retour d'information a été entendu ou lu - si possible</i>	<i>Indiquez le nom de la personne qui a entendu ou lu les commentaires</i>	<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>	<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>	<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>

DATE

Il s'agit de la première colonne du journal de bord. La date est très instructive dans la mesure où elle fournit des informations sur le jour où les données ont été effectivement collectées. La date permet à l'analyste d'analyser les données de la manière la plus efficace et la plus précise possible.

PAYS

Il s'agit du pays dans lequel les données ont été collectées, et de la deuxième colonne.

DISTRICT/ÉTAT/RÉGION

Il s'agit de la troisième colonne du journal de bord, qui nous indique où, dans le pays, le retour d'information a été recueilli. Il peut s'agir de l'État, du district, de la région ou de la ville. Utilisez le même niveau administratif pour chaque fiche. Par souci de cohérence, des options de liste déroulante peuvent être ajoutées à l'onglet "EXPLICATION" et un menu déroulant généré.

NOM de la personne qui a recueilli les commentaires

La quatrième colonne fait référence au nom du collecteur de commentaires (la personne qui a reçu les commentaires, pas nécessairement celle qui saisit les informations dans la feuille de bord). La saisie de ce nom nous permet d'assurer le suivi du retour d'information au cas où quelque chose ne serait pas clair ou nécessiterait une action urgente.

CANAL DE RETOUR D'INFORMATION

Il s'agit de la cinquième colonne avec **treize** options dans le **menu déroulant**:

- Groupe de discussion avec la communauté
- Groupe de discussion avec des volontaires
- Visite des ménages ou visite à domicile
- Réunion communautaire
- Face à face par le biais d'un mobilisateur social
- Entretien avec un informateur clé
- Émission de radio de la Société nationale
- Numéro vert de la société nationale
- Médias sociaux (twitter, Facebook, etc.)
- Groupe WhatsApp avec personnel et volontaires
- Groupe WhatsApp avec les membres de la communauté
- Réunion, formation ou briefing du personnel et des volontaires
- Autres

Au cas où il serait nécessaire d'ajouter un canal de retour supplémentaire au menu déroulant, vous pouvez ajouter l'option de réponse sur la feuille "EXPLICATION".

SEXE des personnes qui fournissent le retour d'information

C'est la sixième colonne du journal de bord, elle identifie le sexe de la personne ou des personnes qui ont donné le feedback. Le **menu déroulant** comporte **quatre** options : homme, femme, mixte ou je ne sais pas.

TRANCHE D'ÂGE

Elle renseigne sur la tranche d'âge de la ou des personnes qui ont donné leur avis et occupe la septième colonne. Le menu **déroulant comporte six** options

- Enfants (moins de 13 ans)
- Jeunes (13 à 17 ans)
- Adultes (18 - 59 ans)
- Personnes âgées (60 ans et plus)
- Mixte
- Ne sait pas

Figure 1: Les 5 dernières colonnes du journal de bord du CEA-COVID

TRANCHE D'ÂGE	Autres facteurs de DIVERSITÉ	COMMENTAIRE	TYPE DE RETOUR D'INFORMATION	NOMBRE DE FOIS que le commentaire a été entendu	MESURE PRISE
<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>	<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>	<i>Saisissez le commentaire que vous avez entendu</i>	<i>Choisissez dans le menu déroulant -> cliquez sur la petite flèche à côté de la cellule puis sur l'une des options proposées</i>	<i>Indiquez le nombre de fois où la personne qui collecte les données a entendu ce commentaire au cours de l'activité</i>	<i>Please describe any action taken to respond to or address this feedback</i>

AUTRES FACTEURS DE DIVERSITÉ

La pratique ou la qualité du bien-être incluant ou impliquant des personnes d'origines sociales et ethniques différentes: Il s'agit de la huitième colonne du journal de bord et les éléments suivants du menu déroulant permettent d'en sélectionner un.

- Handicap physique
- Handicap mental
- Maladie sous-jacente (toute autre maladie grave)
- Migrant
- Minorité ethnique
- Femmes enceintes/allaitantes
- Aucune
- Autres
- Mixte
- Ne sait pas

COMMENTAIRE / RETOUR D'INFORMATION

Ceci est représenté dans la neuvième colonne du journal de bord dans lequel le retour d'information en lui-même est rempli.

Il convient de noter que chaque retour d'information doit être rempli sur une ligne distincte.

TYPE DE RETOUR D'INFORMATION

Dans la dixième colonne, qui indique le type de retour d'information, il y a cinq options dans le menu déroulant pour sélectionner une action appropriée parmi ces options, comme indiqué ci-dessous;

- Rumeurs_croyances_observations
- Questions
- Suggestions_demandes
- Remerciement_encouragement
- Commentaire_sensible_ou_violent

NOMBRE DE FOIS où le commentaire a été entendu

Il s'agit de la onzième colonne du journal de bord. Elle enregistre le nombre de fois où exactement le même commentaire communautaire a été enregistré au cours de l'activité de collecte des commentaires. Par exemple, si vous entendez exactement le même commentaire lors de quatre visites distinctes dans des ménages au cours de la même journée où un formulaire a été utilisé, vous en noterez 4 dans cette cellule. Le nombre de fois que le commentaire a été entendu est linéaire par rapport au canal de retour (colonne 5)

MESURES PRISES

Il s'agit de la dernière colonne du journal de bord et sert à enregistrer la façon dont les réactions de la communauté ont été prises en compte ou auxquelles il a été répondu. C'est également un message qui nous rappelle à tous qu'il faut donner suite aux réactions. Notez ici ce que vous avez fait suite à ce retour d'information. Par exemple, avez-vous fourni une réponse ou des informations précises à la personne ? Avez-vous modifié les messages sur la santé ? Modifié les activités de réponse ? Fourni un service à la personne/communauté ? Partagé le retour d'information avec d'autres personnes?

5. Considérations relatives aux différents canaux de retour d'information

Différents types de formulaires peuvent être utilisés pour enregistrer les réactions de la communauté qui sont partagées avec le personnel et les volontaires pendant les activités, ou qui sont reçues par d'autres canaux de rétroaction tels que des émissions de radio interactives ou des lignes d'assistance téléphonique. Pour COVID-19, nous avons partagé un formulaire simple pour l'enregistrement des réactions pendant les activités de mobilisation sociale, et le kit de démarrage de la FICR pour les réactions de la communauté comprend un formulaire plus détaillé pour l'enregistrement des réactions de la communauté.

Veuillez consulter les points clés suivants pour enregistrer les réactions de la communauté par le biais des différents canaux de rétroaction de la communauté:

Discussions de groupe dirigées avec des membres de la communauté ou des volontaires et réunions de la communauté

- ✓ Nous recommandons d'utiliser le formulaire simple de feedback de la communauté qui a été développé pour l'épidémie de COVID-19.
- ✓ Au cours des discussions de groupe ou d'autres réunions, les commentaires doivent être enregistrés une seule fois (par exemple, si une femme fait un commentaire au cours d'une discussion de groupe ou d'une réunion communautaire et qu'un autre homme fait le même commentaire, celui-ci doit être enregistré une seule fois).
- ✓ Le nombre de fois qu'un commentaire particulier est entendu, dans le cas d'une seule discussion de groupe dirigée, doit être enregistré comme "1", quelle que soit la taille du groupe. Dans les cas où un commentaire particulier a été entendu par cinq groupes différents et où un seul formulaire a été utilisé, alors "5" représenterait le nombre de fois que le commentaire a été entendu. Il convient de remplir la colonne Nombre de fois.
- ✓ Variables démographiques:

- ❖ La tranche d'âge variera probablement au sein d'un groupe, auquel cas il convient de remplir la colonne "mixte". Si tous les participants à la discussion ou à la réunion se situent dans la même tranche d'âge, la tranche d'âge correcte doit être choisie dans le menu déroulant. Si les tranches d'âge ne sont pas connues, l'option "Ne sait pas" est la bonne à saisir.
- ❖ Dans une situation où le groupe est homogène en termes de sexe et où leur sexe est connu, la catégorie de sexe doit être remplie, si le sexe des participants est mixte, elle doit être remplie avec l'option "mixte".
- ❖ Si la discussion ou la réunion du groupe cible vise un groupe dont les facteurs de diversité spécifiques sont les mêmes pour l'ensemble du groupe, vous pouvez également ajouter cette information pour l'ensemble du groupe. Par exemple, si la discussion a eu lieu avec des personnes handicapées physiques ou une communauté de migrants et que chaque personne participant à la discussion répond à ce critère, vous pouvez ajouter cette information dans la colonne "Autres facteurs de diversité". Si le groupe n'est pas homogène, vous pouvez choisir l'option "Mixte".

Visites à domicile

- ✓ Il est recommandé d'utiliser le formulaire simple de retour d'information de la communauté développé pour la réponse COVID-19. L'avantage d'utiliser le formulaire simple est qu'il faut imprimer moins de papier au cas où le formulaire ne serait pas installé sur un appareil mobile et qu'il est plus facile à manipuler lorsque l'on parle à plusieurs personnes au cours d'une même journée.
- ✓ Le nombre de fois qu'un commentaire particulier est entendu, dans le cas d'une visite de ménage, doit être enregistré comme "1", quelle que soit la taille du ménage. Par exemple, si dans un ménage un homme fait un commentaire pendant une visite et que sa fille fait un commentaire similaire avec les autres en hochant la tête/en disant "oui", il doit être enregistré une fois.
- ✓ Si, au cours de la même visite, un autre membre du ménage fait un commentaire totalement différent, ce commentaire doit également être enregistré une fois.
- ✓ Dans les cas où un commentaire particulier a été entendu dans cinq ménages différents et où un seul formulaire a été utilisé, "5" représenterait donc le nombre de fois que le commentaire a été entendu. Il convient de remplir la colonne Nombre de fois.
- ✓ Variables démographiques:
 - ❖ La tranche d'âge variera probablement au sein d'un même ménage, auquel cas il convient de remplir la colonne "mixte". Si tous les participants à la discussion ou à la réunion se situent dans la même tranche d'âge, la tranche d'âge correcte doit être choisie dans le menu déroulant. Si les tranches d'âge ne sont pas connues, l'option "Ne sait pas" est la bonne à saisir.
 - ❖ Dans une situation où le groupe est homogène en termes de sexe et où leur sexe est connu, la catégorie de sexe doit être remplie, si le sexe des participants est mixte, elle doit être remplie avec l'option "mixte".
 - ❖ Si l'activité vise un groupe dont les facteurs de diversité spécifiques sont les mêmes pour l'ensemble du groupe, vous pouvez également ajouter cette information pour l'ensemble du groupe. Par exemple, si la discussion a eu lieu avec des personnes handicapées physiques ou une communauté de migrants et que chaque personne participant à la discussion répond à ce critère, vous pouvez ajouter cette information dans la colonne "Autres facteurs de DIVERSITE". Si le groupe n'est pas homogène, vous pouvez choisir l'option "Mixte".

Face à face par le biais d'un mobilisateur social

- ✓ Il est recommandé d'utiliser le formulaire simple de retour d'information de la communauté développé pour la réponse COVID-19. L'avantage d'utiliser un formulaire par personne est que vous pourrez relier le retour d'information à une personne spécifique. Cela signifie que vous pourrez voir les différences de perception entre les différents groupes démographiques, lorsque vous analyserez vos données de retour d'information.
- ✓ Il est toujours préférable de s'adresser à une personne à la fois, mais il peut arriver que cela ne soit pas possible ou approprié.
- ✓ La tranche d'âge, le sexe et les facteurs de diversité doivent être clairs lorsque vous parlez à une seule personne. Si vous parlez à plusieurs personnes, n'ajoutez la tranche d'âge que si toutes les personnes appartiennent à la même tranche d'âge, sont du même sexe ou ont le même facteur de diversité.
- ✓ Nombre de fois : Que vous parliez à une seule personne ou à deux ou plusieurs personnes en même temps, le nombre de fois qu'un commentaire particulier est entendu doit être enregistré comme "1", quelle que soit la taille du groupe. Dans les situations où un commentaire particulier a été entendu au cours de 5 conversations différentes et où un seul formulaire a été utilisé, alors "5" représenterait le nombre de conversations séparées au cours desquelles le commentaire a été entendu.

Entretiens avec des informateurs clés

- ✓ Lors des entretiens avec les informateurs clés, nous suggérons d'utiliser un seul formulaire de retour d'information communautaire par entretien, plutôt qu'un seul formulaire de retour d'information communautaire pour plusieurs entretiens. En utilisant un seul formulaire par personne, vous pourrez établir un lien avec les commentaires d'une personne spécifique, ce qui peut être très utile pour voir les différences de perception entre les différents groupes démographiques.
- ✓ La tranche d'âge, le sexe et les facteurs de diversité doivent être clairs lorsque vous vous adressez à une seule personne.

Émissions de radio de la Société nationale

- ✓ Les commentaires reçus par téléphone ou par SMS en réponse à l'émission de radio interactive peuvent être pris en compte.
- ✓ Dans les situations où des informations sur le sexe, la tranche d'âge et d'autres facteurs de diversité peuvent être recueillies, il convient de le faire. Si ces informations ne sont pas disponibles, choisissez "Ne sait pas".
- ✓ Pour enregistrer les réactions de la communauté reçues en réponse à une émission de radio interactive, il est judicieux d'ajouter ces réactions directement dans la feuille de bord Excel. Si cela n'est pas possible, vous pouvez utiliser les formulaires de retour d'information de la communauté.

Ligne directe de la Société nationale

- ✓ Pour enregistrer les réactions de la communauté par le biais d'une ligne d'assistance, il est judicieux d'ajouter les réactions directement dans la feuille de journal Excel. Si cela n'est pas possible, les formulaires de retour d'information de la communauté peuvent être utilisés.
- ✓ Il est suggéré d'utiliser le formulaire communautaire plus détaillé pour s'assurer que les informations démographiques (sexe, tranche d'âge, facteurs de diversité) de chaque appelant sont enregistrées et liées au commentaire.

Les médias sociaux (twitter, Facebook, etc.) ou WhatsApp

- ✓ Il est recommandé d'ajouter les commentaires de la communauté reçus par le biais des médias sociaux directement dans le journal de bord Excel.
- ✓ Lorsque vous enregistrez les commentaires de la communauté à partir des médias sociaux, nous recommandons de n'enregistrer que les commentaires de la communauté qui ont été

partagés avec la Société nationale sur ses comptes de médias sociaux (par opposition à la sélection des commentaires de la communauté sur d'autres comptes et sites web).

- ✓ Les commentaires de la communauté peuvent également avoir été partagés via WhatsApp, soit dans des groupes mis en place pour faire participer les membres de la communauté, soit bilatéralement d'un membre de la communauté à un numéro de contact de la Société nationale.
- ✓ Les messages écrits des membres de la communauté (réaction/contribution) sont considérés comme le commentaire de retour d'information. Les aimants ou autres réactions à des messages tels que les emojis ne sont pas considérés comme des commentaires de la communauté et n'influencent pas le nombre de fois qu'un commentaire de la communauté a été entendu.
- ✓ Lorsque les médias sociaux ou WhatsApp sont utilisés comme moyen de collecte de données, il est probable que les informations démographiques ne soient pas disponibles (sexe, tranche d'âge, facteurs de diversité). Dans ce cas, l'option "ne sait pas" peut être utilisée.

6. Étapes suivantes après avoir rempli la fiche de compilation

Après avoir rempli la fiche de compilation, il est conseillé de vérifier les données saisies pour s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs. Les lignes vides doivent être remplies ou supprimées. Vérifiez que les informations ont été remplies de manière cohérente, que le format de la date est correct et que toutes les informations ont été saisies dans les bonnes colonnes. Une fois que toutes les données ont été saisies et nettoyées, toutes les données peuvent être compilées dans une fiche de contrôle.

7. Comment partager le journal de bord avec la FICR

La personne chargée de saisir les données de retour d'information de la communauté peut partager la feuille de journal remplie avec le point focal CEA de la SN (si ce n'est pas la même personne) par courrier électronique, disque externe ou tout autre moyen de transmission à sa disposition. Le point focal CEA de la SN transmettra ensuite la feuille de journal au Responsable CEA du Cluster ou bureau pays de la FICR qui l'enverra à celui en charge des retours d'information communautaire,

Les fiches de retour d'information de la communauté doivent être partagées tous les mardis au plus tard

Si le retour d'information est partagé à temps, il sera inclus dans les rapports de retour d'information de la communauté régionale.

8. Qui contacter en cas de problème:

Contactez vos responsables CEA au niveau des pays et des clusters pour toutes vos demandes.