

## **COVID-19 : Priorités de retour d'information communautaire et recommandations**

28 avril – 11 mai 2020

Ce rapport documente les principales tendances en matière de retour d'information de la part des communautés, rapportées par les agences qui répondent au COVID-19 en Afrique de l'ouest et du centre. Il a été préparé par le sous-groupe de travail sur le retour d'information des communautés, qui fait partie du groupe de travail interagences sur la communication des risques et l'engagement communautaire (RCCE) de COVID-19. Ce rapport est produit toutes les deux semaines.

### **1) Rumeurs et désinformation sur la prévention, le traitement, les caractéristiques et l'origine de la maladie**

« *La maladie Covid19 existe et est une punition de Dieu/ Fin du monde* » – RCA, Oxfam

**Des recommandations pour répondre à ces retours :**

#### **TOUS LES DOMAINES DE LA RIPOSTE**

- Assurez-vous que le personnel et les volontaires qui interagissent avec les membres de la communauté disposent des informations correctes et sont en mesure de répondre aux questions
- Fournir des outils simples pour aider les populations à vérifier par elles même les infos et fake news reçus

#### **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LE TRAITEMENT ET LA GESTION DES CAS**

- Intégrer les tradipraticiens dans la réponse Covid
- Participer à des activités de mobilisation sociale

#### **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC :**

##### **Activités de mobilisation sociale**

- Couvrir les thèmes de la prévention, du traitement, de la transmission et des personnes à risque de COVID-19 lors de toutes les activités de mobilisation sociale.
- Organiser des débats TV/Radios avec les experts des piliers techniques
- Assurer l'accès à l'information à tous les groupes des communautés

##### **Utilisation de messages harmonisés, pertinents et actualisés**

- Poursuivre le développement et continuer d'alimenter une FAQ
- Utiliser des messages qui s'appuient sur les versets coraniques et développer de messages clés spécifiques à partager pendant les sermons
- Créer et/ou poursuivre la création de lexique en langues locales de mot/concept clé
- Tous les pays disposent d'un sous-groupe messages et outils de communication au sein des sous-commissions CREC pour actualiser les messages

##### **Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques**

- Donner régulièrement et systématiquement des infos justes aux communautés
- Engager avec les patients guéris
- Renforcer les capacités des tradipraticiens et des leaders religieux
- Renforcer et travailler avec les structures communautaires existantes
- Renforcer les capacités des journalistes sur la gestion des rumeurs et leur rôle dans la propagation/ réponse aux rumeurs.

- ❑ Travailler davantage à assurer l'accès à l'information à tous les groupes vulnérables surtout les personnes en situation d'handicaps ou troubles et considérer des messages dans toutes les langues parlées

## **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA PREVENTION ET LE CONTROLE DES INFECTIONS**

- ❑ Prévoyez dans chaque équipe une personne chargée d'informer la communauté, en particulier le ménage touché, sur le processus de prise en charge et sur la manière dont elle peut participer

### **2) Rumeurs sur la stigmatisation des personnes infectées**

*« Il est dit par les accompagnants dans les hangars de l'UNTH, que la communauté de Borno (lieux de résidence du cas suspect de lppy) dit que si le monsieur suspect de COVID19 revient il sera tue car il risque de contaminer toute la communauté. » – RCA, MSF*

**Des recommandations pour répondre à ces retours :**

## **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA PREVENTION ET LE CONTROLE DES INFECTIONS**

- ❑ Informer les volontaires et encourager le personnel de santé sur la meilleure façon de protéger les personnes concernées afin de ne pas attiser la stigmatisation pendant la recherche de patients ou de contact recherche

## **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC**

### **Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques**

- ❑ Travailler avec des champions communautaires ou influenceurs pour faire passer des messages positifs. Déterminer avec eux leur rôle dans la lutte contre la stigmatisation
- ❑ Travailler avec des patients guéris pour faire passer des messages de sensibilisation et prise de conscience.
- ❑ Sensibiliser sur les routes de transmissions et inclure des acteurs communautaires (en particuliers les familles) pour adresser la manière dont les décès Covid sont traités et enterrés.

### **3) Quarantaine, confinement, auto-isolation**

## **TOUS LES DOMAINES DE LA RIPOSTE**

- ❑ Renforcer les capacités de communication des gouvernements en mettant à jour des messages provenant des communautés, sur la base de leurs craintes/feedback/besoins
- ❑ Discuter de solutions communautaires pour améliorer le confinement (soutien et solidarité social exemple: food bank, water bank, etc...)

## **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR CREC**

### **Utilisation de messages harmonisés, pertinents et actualisés**

- ❑ Mener des communications claires sur la courbe de contamination en éduquant sur les mesures changeantes en fonction de la forme de la courbe et des mesures préventives qui y sont associées.

### **Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques**

- ❑ Inclure systématiquement des représentants des acteurs communautaires avant de renforcer la communication sur les mesures préventives

### **Coordination et rôle de la CREC**

- ❑ Influencer les orientations stratégiques sur la base des feedback recueillis qui reflètent les besoins, craintes et contraintes économiques/psychologiques des communautés autour du confinement
- ❑ Avoir un correspondant CREC dans les réunions de coordination stratégique pour qu'il soit au courant des décisions opérationnelles et pour anticiper sur la communication.

## **4) Traitement et gestion des cas**

### **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA GESTION DES CAS ET LES MESURES de PEC**

- ❑ Déterminer clairement les modalités de traitement extra-hospitalier pour personnes vulnérables
- ❑ Communiquer sur la gratuité des soins pour tout le monde et privilégiez la collaboration avec les équipes CREC pour développer des messages pertinents et réalistes
- ❑ Développer des mesures d'adaptation et des stratégies avancées et mobiles pour contrer la baisse de la fréquentation des services de santé essentiels qui sont impactés

### **LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR CREC**

#### **Donner de la clarté sur l'accès aux soins de santé**

- ❑ Mener des enquêtes rapides pour mieux comprendre la baisse de la fréquentation des centres de santé, la prise de décision, la peur des populations et proposer des formes de communication adaptées sur les changements observés
- ❑ Aider les pays à continuer de mener une communication claire pour la continuation des autres soins de santé (essentiels) et éviter les délais à la maison
- ❑ Clarifier comment les patients sont traités et considérer une communication assidue pour venir à bout de la saturation des numéros vert

*Pour plus d'informations sur les travaux du sous-groupe de travail sur le retour d'information de la communauté du RCCE, veuillez contacter Thiaba Fame à l'adresse [ThiabaAnais.Fame@barcelona.msf.org](mailto:ThiabaAnais.Fame@barcelona.msf.org) ou Eva Erlach à l'adresse [eva.erlach@ifrc.org](mailto:eva.erlach@ifrc.org) .*