

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

25 mai – 8 juin 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 inter-agences sur la communication des risques et l'engagement communautaire (CREC) de COVID-19. Ce rapport est produit toutes les deux semaines.

1) Défis concernant le respect des mesures de prévention du Covid-19

« Oui ça existe [le virus] mais comment nous allons faire pour nous protéger face au covid19 on n'a même pas un kit de protection » – RCA, OXFAM

Des recommandations pour répondre à ces retours :

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC :

Fournir des ressources utiles pour appuyer les messages sur le port correct du masque

- ❑ Pour renforcer le port correct des masques, les **directives et le contenu pertinents** doivent être partagés avec tous ceux qui travaillent sur la CREC ainsi que les autres piliers.

Des nouvelles ressources de l'OMS sur le port des masques :

- Pour lutter contre les mythes sur le port de masque :
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/when-and-how-to-use-masks> [ENGL]
<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters> [FRA]

Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques

- ❑ Pour adresser la faible perception de risque chez les jeunes
 - Analyser avec des groupes de jeunes **les raisons** justifiant leurs perceptions de risque, leurs chaînes préférées, leurs influenceurs de confiance, les infos dont ils ont besoin (U Report et autres réseaux sociaux)
 - Renforcer l'éducation **entre pairs**
 - **Recruter et former** plus de jeunes au sein des mécanismes de retour d'information, de la mobilisation sociale, et de l'engagement communautaire (dans toute l'intervention CREC)
- Ressource utile: [Guide sur le travail avec et pour les jeunes dans le contexte du Covid-19](#)

2) Rumeurs et la méfiance visant la réponse au Covid-19

"Le gouvernement doit atteindre un nombre de cas pour bénéficier le financement occidental. C'est pourquoi il déclare tout le monde positif » - Guinée-Conakry, IFCR

Des recommandations pour répondre à ces retours :

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC

- ❑ Appuyer les gouvernements dans leurs efforts de renforcer **la visibilité sur leurs dépenses et leurs besoins financiers** destinés aux mesures dans la lutte contre le Covid-19 :
 - Fournir des templates de communiqués de presse
Appuyer les gouvernements à utiliser davantage des graphiques pour communiquer de manière simplifiée et plus visuelle sur les dépenses et les besoins des fonds (p.ex. sur les sites gouvernementaux, sur les réseaux sociaux etc.)
 - Communiquer plus stratégiquement sur les activités de lutte contre le Covid-19 soutenues par des fonds des gouvernements (p.ex. le signaler sur des affiches, ou lors des émissions radio etc.)
 - Compiler des recommandations destinées à renforcer la communication publique des différents partenaires (p.ex. des collègues de l'OMS) et les mettre à disposition des autorités publiques

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC ET LES AUTRES PARTENAIRES, NOTAMMENT LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA PREVENTION ET LE CONTROLE DES INFECTIONS

- ❑ Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques

Des recommandations à poursuivre :

- ❑ Partager des exemples et des études de cas afin de soutenir tous les piliers pour travailler ensemble avec les représentants de la communauté et soutenir les solutions communautaires. L'implication des communautés peut **éviter la méfiance dans la réponse** et conduira à des interventions plus fiables.

Lien utile: [Conseils pour l'engagement communautaire](#) dans les milieux à faibles ressources

3) Défis de prises en charges des patients atteints du Covid-19 par des agents/centres de santé

« Appelé les hotlines depuis longtemps et jusqu'à présent rien n'a été fait, l'équipe de la réponse n'est st pas arrivée » - RDC, UNICEF

Des recommandations pour répondre à ces retours :

TOUS LES DOMAINES DE LA RIPOSTE

Renforcer la surveillance et la prise en charge

- ❑ Assurer une **meilleure disponibilité/distribution des intrants** dans les centres de santé et soutenir le gouvernement et les unités de santé à renforcer leurs capacités logistique, RH etc.
- ❑ Faire la liaison avec le groupe CREC et la hotline/d'autres mécanismes de retour d'information pour communiquer sur la mise à jour de la situation dans les centres de santé (temps d'attente, disponibilité des intrants/ personnel de santé/ services disponibles)
Ceci permet une communication actualisée et adaptée aux réalités sur place.

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR CREC

Des recommandations à poursuivre :

- ❑ Mettre un point focal CREC dans tous les autres piliers lui permettant de faire des interventions dans ces derniers. En même temps, permettre aux membres des autres piliers de faire des interventions dans le pilier CREC
- ❑ **Rendre les hotlines plus efficaces et utiles pour les appelants et les opérateurs des hotlines**
 - Structuration de la hotline : avoir une hotline principale qui accueille tous les appels entrants (pour éviter une duplication des hotlines ce qui peut créer la confusion parmi les appelants). En fonction de la demande, transférer l'appel à une autre hotline en interne
 - Outiller suffisamment le staff de hotline afin de répondre de manière adéquate aux appelants et renforcer les formations sur les systèmes de références pour que le staff les connaisse et les utilisent
 - Développer des SOPs pour déterminer le rôle des partenaires qui devraient agir suite aux retours d'information de la hotline, afin de revenir vers les communautés avec des réponses adaptées
 - Lors d'une nouvelle mise en place d'une hotline, déterminer son utilité (cf. boîte à outil [« Hotline in a Box »](#))

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR LA CREC, LA PRISE EN CHARGE (PEC) ET LA COORDINATION OPERATIONELLE

Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques

- ❑ **Destiné au personnel de santé** : Amélioration des techniques de communication à travers le partage des formations prêtes pour être appliquées
Ex. [Formation CREC destinée au personnel de santé](#) est déjà mis en application dans 5 pays WCAR

4) Rumeurs sur le traitement et les services de soin de santé

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR CREC

Des recommandations à poursuivre :

- ❑ Il doit y **avoir une distinction claire** entre guérison, traitement, remède dans nos activités de CREC
 - Création d'un [lexique](#) (en langue locale) avec des mots et concepts clés
 - Utilisation de [Dr Ben](#) et de [Dr Aissa](#) de la FICR pour communiquer sur la distinction claire
- ❑ Des **informations claires doivent** être fournies sur le lieu où les patients sont traités et sur la gratuité ou non de l'isolement et du traitement.

5) Dimension Genre au sein des mécanismes de retour d'informations

Des recommandations pour répondre à ces retours :

LES PARTENAIRES TRAVAILLANT SUR CREC

Engager et travailler avec des groupes et des personnes spécifiques

- ❑ Analyser (FGD, KII, U Report, CASS) avec des groupes de femmes les raisons pour lesquelles elles **n'utilisent que marginalement** certains mécanismes de retour

d'information, quelles sont leurs **chaînes préférées**, quelles sont les influenceurs auxquels elles font **plus de confiance**, quel est le **type d'info** dont elles ont besoin

- ❑ Analyser l'étude CASS sur **les leçons apprises d'Ebola** et des recommandations pour inclure plus de femmes dans la réponse au Covid-19 (cf. CASS Brief 2 [[engl](#)] et [[fra](#)]: 1) ressources de communication en format accessible aux femmes; 2) représentation équitable des femmes à tous les échelons de la réponse, 3) inclure les associations et les groupes de femmes dans le développement et la conception de la réponse)
- ❑ Considérer les **études CAP** qui s'interrogent sur les chaînes préférées des différents groupes cibles et notamment des femmes
- ❑ Identifier et spécifier les canaux moins utilisés par les femmes que par d'autres groupes cibles
- ❑ **Recruter et former** plus de femmes au sein des mécanismes de retour d'information

Pour plus d'informations sur les travaux du sous-groupe de travail sur le retour d'information de la communauté du CREC, veuillez contacter Thiaba Fame à l'adresse

ThiabaAnais.Fame@barcelona.msf.org ou Eva Erlach à l'adresse eva.erlach@ifrc.org .