COVID-19- FORMATION RAPIDE

Communication des Risques et Engagement Communautaire (RCCE)

IFRC

Attentes?

Règles d’or

- Un environnement de formation ouvert et respectueux
- Ecoute
- Pas de question bête !
- Encourager les autres à s’exprimer
- Respect du temps
- Téléphone en mode silence, ordinateurs fermés
- Rester dans la pièce

...

Objectifs d'apprentissage

A la fin de la session, les participants auront acquis:

1. Les facteurs clés sur le COVID-19
2. L'importance de la Communication des Risques et Engagement Communautaire dans la réponse de COVID-19
3. Les activités de la Communication des Risques et Engagement Communautaire dans les phases de la réponse: préparation, endiguement, mitigation
4. Communication du risque
5. Collecter et répondre aux feedbacks de la communauté
6. Participation de la communauté

Session 1

COVID-19 Facteurs clés

Quiz – *Que savez-vous du COVID-19?*

1.Qu’est-ce que le COVID-19?

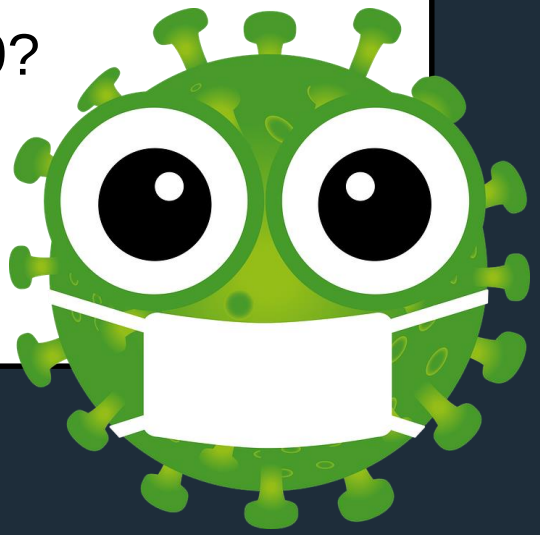
2. Qui peut être atteint du COVID-19?

3. Comment se transmet-il?

4. Comment peut t-on se prévenir du COVID-19?

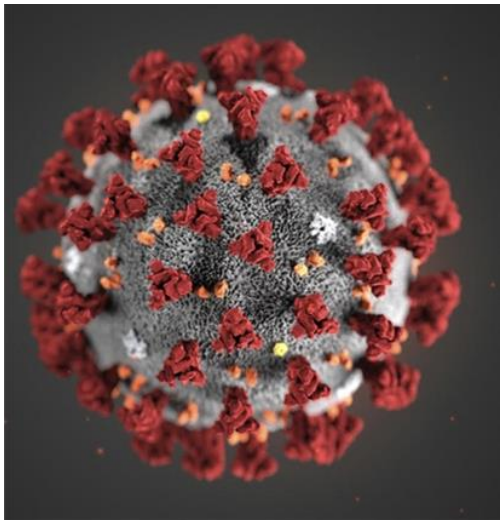
5. Quels sont les symptomes du COVID-19?

3. Comment peut-on le traiter?



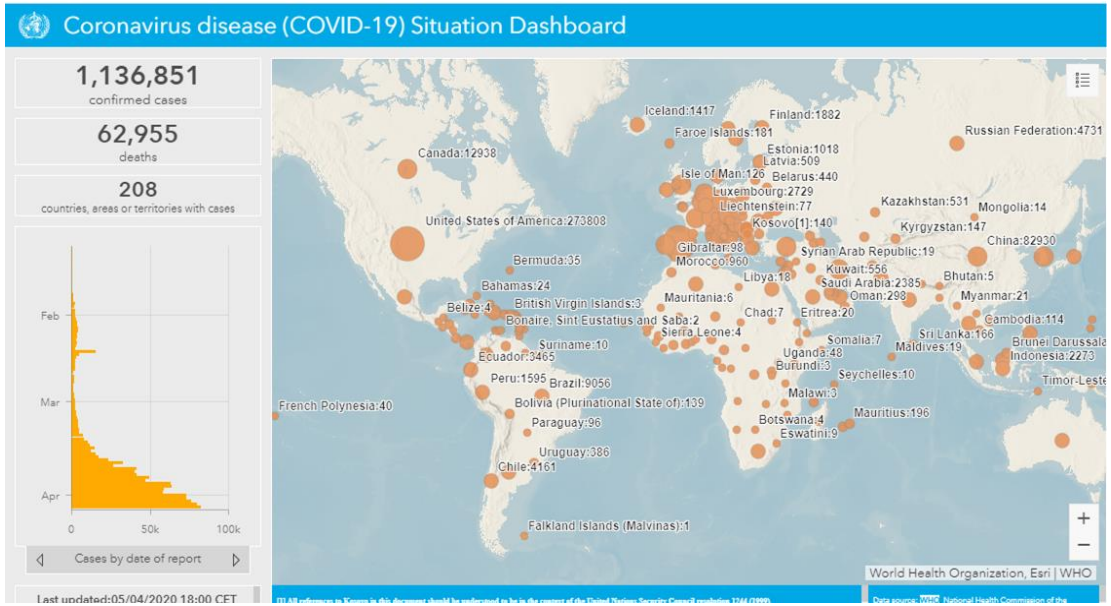
D’ou le COVID-19 vient-il?

- Les Coronaviruses sont une famille de virus qui cause différentes maladies; du simple rhume à des infections plus sérieuses
- Le Syndrome Respiratoire du Moyen Orient (MERS-CoV), qui s’est déclenché en 2012 était un type de coronavirus
- Le Syndrome Respiratoire Aigu (SARS-CoV), déclenché en 2002-2003 était aussi un type de coronavirus
- Les Coronaviruses sont commun aux humains et aux animaux – Le COVID-19 est un nouveau type qui a été tout d’abord découvert en Chine en 2019
- Depuis, le virus se propage d’un individu à l’autre



Qui peut être infecté par COVID-19?

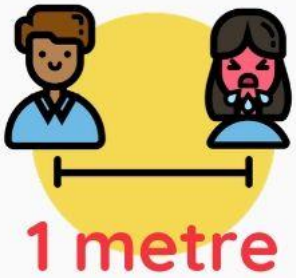
- **Tout le monde peut attraper le COVID-19**, jeune et moins jeune, femme ou homme, riche ou pauvre, peu importe l'origine ethnique ou le lieu de vie
- Le virus s'est propagé pratiquement dans tous les pays du monde (183 pays en Afrique, Europe, Asie Pacifique, Australie, Amérique)
- Les personnes plus âgées (au dessus 60) et ceux souffrants déjà de maladies, comme des problèmes respiratoires, haute pression sanguine et diabètes sont davantage à risque d'être sérieusement malade. Le COVID-19 peut être propagé aux personnes vulnérables même s'ils n'ont pas ou peu de symptômes, c'est pourquoi nous devons prendre des responsabilités.



Comment COVID-19 se transmet-il?

IFRC

COVID-19 se transmet d'une personne à l'autre principalement lorsqu'une personne atteinte du virus parle, tousse ou éternue.
De petites gouttelettes peuvent atterrir dans la bouche ou le nez de quelqu'un à proximité.



Essayez de rester à un mètre de quelqu'un qui tousse ou éternue

Les gouttelettes peuvent également atterrir sur les objets et les surfaces. Évitez de toucher votre visage, vos yeux et votre bouche

Nous ne savons pas combien de temps les gouttelettes peuvent survivre sur les surfaces. Mais nous savons que de simples désinfectants peuvent tuer le virus.

Se propage de la même manière que le rhume et la grippe

Comment peut-on prévenir le COVID-19?
5 règles simples

1. **Toujours se laver les mains** avec du savon et de l'eau durant 20 secondes ou utiliser du gel hydroalcoolique (70% d'alcool).
   Cela tuera les germes sur vos mains.

1. **Ne pas se toucher les yeux**, nez ou bouche pour éviter que le virus pénètre votre corps.

2. **Limitez les contacts** avec les autres et rester à votre domicile autant que possible. Eviter de serrer la main, d'embrasser ou d'étreindre et respecter un mètre de distance (3.3 feet). Suivre les règles de quarantaine applicable dans votre pays. Réduction des contacts = réduction des chances d'attraper ou de propager le virus!

3. **Se couvrir** le nez et la bouche avec un mouchoir ou votre coude quand vous éternuez. Si vous éternuez dans vos mains, les laver par la suite et jeter le mouchoir.

4. **Restez chez soi** si l'on ne se sent pas bien. Contacter le service de santé de la localité ou le Ministère de la Santé par téléphone qui vous conseillera sur les mesures à suivre.

Quand devons-nous nous laver les mains?

Protégez-vous et protégez les autres contre les maladies !

IFRC

Lavez-vous les mains:

après l'usage des toilettes

après avoir toussé ou éternué

lorsqu'on s'occupe des malades

avant, pendant et après la préparation des aliments

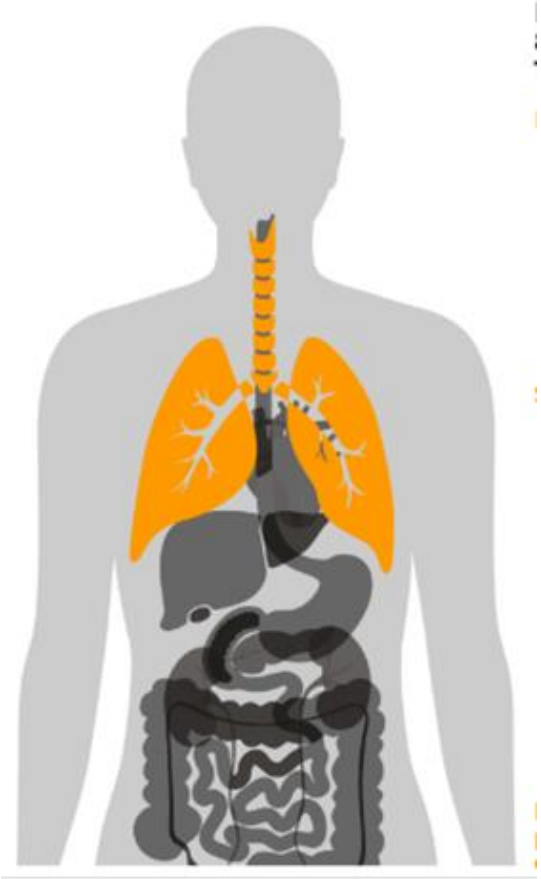
lorsque les mains sont visiblement sales

avant de manger

après avoir manipulé des animaux ou des déchets d'animaux

Source: OMS

Symptômes



Symptômes de base:

- Fièvre de 37.5°C et au dessus
- Fatigue
- Toux sèche

Autres symptômes:

- Souffle court
- Maux et douleurs
- Maux de gorge
- Diarrée, nausée ou nez qui coule (rare)

- Certaines personnes ne peuvent avoir que peu ou pas de symptômes
- Les personnes âgées et ceux déjà malade sont plus à risque

Comment traiter le COVID-19?

- Il n'y a actuellement ni cure ni vaccin contre le COVID-19, cependant pour la plupart les symptômes ne sont pas sérieux.
- Si vous pensez avoir des symptômes, **rester chez soi et appeler les services de santé**. Ils feront des recommendations.
- Les personnes avec des problèmes respiratoires ou haute fièvre devraient consulter un médecin.
- Autour de 80% des individus ne nécessiteront pas de traitement particulier et 1 sur 6 développeront des symptômes sérieux. Cela varie d'un pays à l'autre, mais le taux de mortalité est de 2-4%.
- Les actions suivantes ne guérissent pas le coronavirus
  - Manger de l'ail et boire des boissons à base d'ail
  - Se laver avec de l'eau chaude ou boire de l'eau chaude salée
  - Boire de l'alcool
  - Boire de l'eau chaude avec du citron
  - Dormir sous une moustiquaire

Exercise

Lisez les scénarios suivants et identifiez si les actions sont corrects ou non:

1. En tant que volontaire, **que conseillerez-vous pour chaque scénarios,** basé sur les information médicales que vous possédez ?

2. Pourquoi donneriez-vous ce conseil et comment peut-il aider à prévenir le COVID-19?

SCENARIO 1

Robert est un homme très religieux vivant dans la Ville A. Il entend qu’il y aurait un cas potentiel de COVID-19 parmi un des ces fidèles appelée Marthe, âgée de 45 years old. Robert est très perturbé et décide qu’il est préférable pour les 200 fidèles de se rencontrer chez Marthe, ou elle est actuellement, pour prier pour elle.

SCENARIO 2

MacDonald est le fier père de 3 fils. Son fils aîné, Mark, est rentré de New York il y a 10 jours après avoir obtenu son diplôme avec les honneurs de l’université de Columbia. MacDonald a décidé d’organiser une fête pour tout le village dans sa maison dans deux jours en l’honneur de son fils..

SCENARIO 3

Johnny est un garçon âgé de 10 ans. Dû à la propagation du virus, son école a fermée et il a été envoyé à la maison.
Johnny vit dans une enceinte dont chacun des 6 bâtiments compte 20 appartements. Ne pas aller à l’école ne le dérange pas car il peut jouer avec ses amis. Les enfants se retrouvent et jouent tous les jours; sinon ils s'ennuyaient à la maison.

Questions?

Session 2

L'importance de la Communication des Risques et Engagement Communautaire dans la réponse au COVID-19

Qu’est ce que la Communication des Risques et l’Engagement Communautaire?

1. Qu’est-ce que RCCE?

RCCE est le processus d’engagement des communautés et individus à risque pour les encourager et leur permettre d’adopter des comportements protecteurs sains et d’adresser les questions, peurs, rumeurs, stigmatisation durant les crises telle que l’actuelle COVID-19.

RCCE…

fournit en temps utile des informations pertinentes et exploitables permettant de sauver des vies grâce aux méthodes de communication les plus appropriées pour encourager les gens à adopter des pratiques de santé sûres et réduire la peur, la stigmatisation et la désinformation.

Écouter les feedbacks de la communauté pour comprendre les croyances, les craintes, les rumeurs, les questions et les suggestions que les communautés ont à propos de COVID-19 et s'en servir pour orienter la réponse.

Utilise des approches innovantes pour encourager les changements de comportement et prendre des mesures pour prévenir et réduire la propagation de la maladie

Identifier et soutenir les solutions communautaires pour maîtriser l'épidémie, en assurant la participation active des populations à la riposte.

Pourquoi faire de la Communication des Risques et Engagement Communautaire ?

Pourquoi...?

Pendant une épidémie:

- Il y a souvent des décalages dans l'information et des informations contradictoires.
- Tous les messages ne sont pas compréhensibles ou **utiles** à tous.
- Les rumeurs se diffusent rapidement et contredisent les informations médicales avérées.

Par conséquent…

✓Demandez avant tout, comprenez les doutes de la communauté et ceux qu'ils ont besoin de savoir

✓Ecoutez ce que vous dit la communauté à propos du COVID-19: c'est la clé pour adapter vos messages et approches

✓Instaurez la confiance pour obtenir l'acceptation

✓ Assurez-vous que la communauté comprend les recommandations de santé publiques

✓ Adaptez vos messages pour répondre aux questions, respectez la culture et les spécificités du contexte

✓ Engagez les leaders! Ils sont des influenceurs clés pour mobiliser la communauté

Session 3

La Communication des Risques et l’Engagement Communautaire au travers des 3 phases de la réponse

RCCE across the three response phases

Préparer
(pas de cas)

- Préparer le personnel et les volontaires
- Mettre en place un système de feedback pour comprendre et adresser les questions, peurs & mauvais informations
- Renforcer les connaissances sur la transmission, prévention et symptômes du COVID-19
- Encourager les changements de pratiques (poignées de mains, lavage des mains, moins de contact)

Confinement
(peu de cas avec liens connus)

- Continuer/intensifier les activités de la phase 1
- Encourager les individus à rapporter et isoler les cases
- Promouvoir la responsabilité individuelle et sociale pour prévenir la transmission du virus, protéger les services de santé et les plus vulnérables

Mitiger
(Groupes, propagation large)

- Continuer/intensifier certaines activités de la phase 1 - 2
- Soutenir les actions de la communauté et les solutions pour contrôler la propagation du virus
- Encourager la communauté à suivre les régulations du Gouvernement (quarantaine & distanciation sociale)
- Intensifier les activités PSS pour les communautés et volontaires
- Partager des informations de confiance sur les services de support

Exercice

Chaque groupe prépare 3 tableaux avec les titres suivants;

1. Préparation (pas de cas)
2. Confinement (peu de cas)
3. Mitigation (groupes / propagation)

- Quelles activités RCCE mèneriez-vous dans votre Société Nationale ou branche à chaque phase?

Phase 1: Préparation (pas de cas)

OBJECTIF
1: La communauté comprend et est informée sur COVID-19

- Former le personnel et les volontaires sur le COVID-19
- Communiquer régulièrement sur la situation globale à un public large, en adaptant les messages et WHO

OBJECTIF 2: LA communauté accepte et suit les recommandations sanitaires

- Suivre les perceptions de la communauté, croyances, rumeurs et feedback pour corriger la mauvaise interprétation et le manque de connaissances
- Etablir une communication dans les 2 sens pour inciter les communautés à la discussion au sujet du COVID-19

Phase 2: Confinement (peu de cas)

OBJECTIF 1: **La communauté participe au partage d'information de confiance**

- Augmenter la fréquence sur mécanisme de feedbacks.
- Intensifier l'utilisation de moyens de communication de masse de confiance pour atteindre la population

OBJECTIF 2: LA communauté est mobilisée **à promouvoir les responsabilités et solidarité sociale**

- Offrir du **soutien psychologique** pour adresser les peurs et l'anxiété autour des restrictions de contact et mesures de restriction de mouvements
- Soutenir les plus vulnérables dans votre communauté en permettant l'accès à une information de confiance

Phase 3-4: Mitigation (groupes/ Large propagation et transmission locale)

OBJECTIF 1: La communauté est avertie et soutien les mesures de quarantaine ou les restrictions de mouvements

- Stratégies RCCE, matériel et activités pour promouvoir les soins à domicile.
- Promouvoir l'importance de faire partie du mouvement de solidarité global

OBJECTIF 2: La communauté et les individus sont habilités et résilients pour réduire les effets COVID 19.

Organiser des débats avec des paires et experts sur comment aborder le COVID19 et protéger les plus vulnérables

Questions?

Session 4
Communication des risques

Comment communiquer

Exercice – Compétence en communication (20 mins)

Quand vous parlez de COVID-19 avec une communauté, quels sont les choses à faire et ne pas faire?

1. Qu’est-ce qu’un bon communicateur ferait?

1. Qu’est-ce qu’un mauvais communicateur ferait?

Communiquer sur quoi?

Changer de tactiques pour une communication des risques efficace

Dire aux gens ce qu'il faut faire

Demandez d'abord aux gens ce qu'ils savent et pensent - puis utilisez ecci pour forunir des informations

Ecrire des messages au début de l'épidémie et ne pas les mettre à jour

Adapter régulièrement les messages basés sur les feedbacks communautaires

8 Règles pour la communication du risque lié COVID-19

1. Etre conscient de ce que les individus ne savent pas ou de leurs questions
2. Communiquer **une menace**
3. Fournissez un appel à l’action – donnez des conseils pratiques
4. Expliquez **pourquoi** ce qui est dit est important
5. Considérez le niveau de **connaissances existant**
6. Considérez les **croyances et pratiques culturelles**
7. Soyez **réaliste**
8. **Partagez les mises à jour régulièrement**

Group exercise – Qu’est-ce qui est faux dans ces messages ? (15 mins)

Chaque groupe travaille sur un message et discute l’efficacité des messages liés à la communication du risque? Qu’ajouteriez, changeriez ou supprimeriez-vous?

1. Lavez vos mains
2. Ne touchez pas vos yeux, nez et bouche, – cela augmente les chances de transmettre le pathogène de vos mains jusqu’à votre corps
3. Restez à la maison si vous vous sentez faible
4. Il n’y a pas de vaccin contre COVID-19

Moyens de communication

Discussion – Quels moyens RCCE connaissez-vous? (10 mins)

- Quels sont les moyens de communication les plus utilisés dans votre zone? Pourquoi pensez-vous qu'ils sont utilisés par la population?
- Quels moyens sont utilisés pour partager des informations sur le coronavirus?
- Y a t-il des moyens différents pour atteindre les femmes, enfants ou les personnes handicapées?

Différents moyens pour communiquer les risques

FACE A FACE

Réunions communautaires

Porte à porte

Leaders communautaires

Theatre / cinema communautaires

Bureau d'information

MEDIA DE MASSE

Télévision et radio (programmes, nouvelles ou jingles)

IMPRESSIONS

Fiches

Dépliants & posters

Panneau d'information

TECH

Téléphones/messages

Médias sociaux

Messages

Enceintes

Groupes Messenger – publique and intern e

Group Exercise – Advantages and disadvantages of different channels (15 mins)

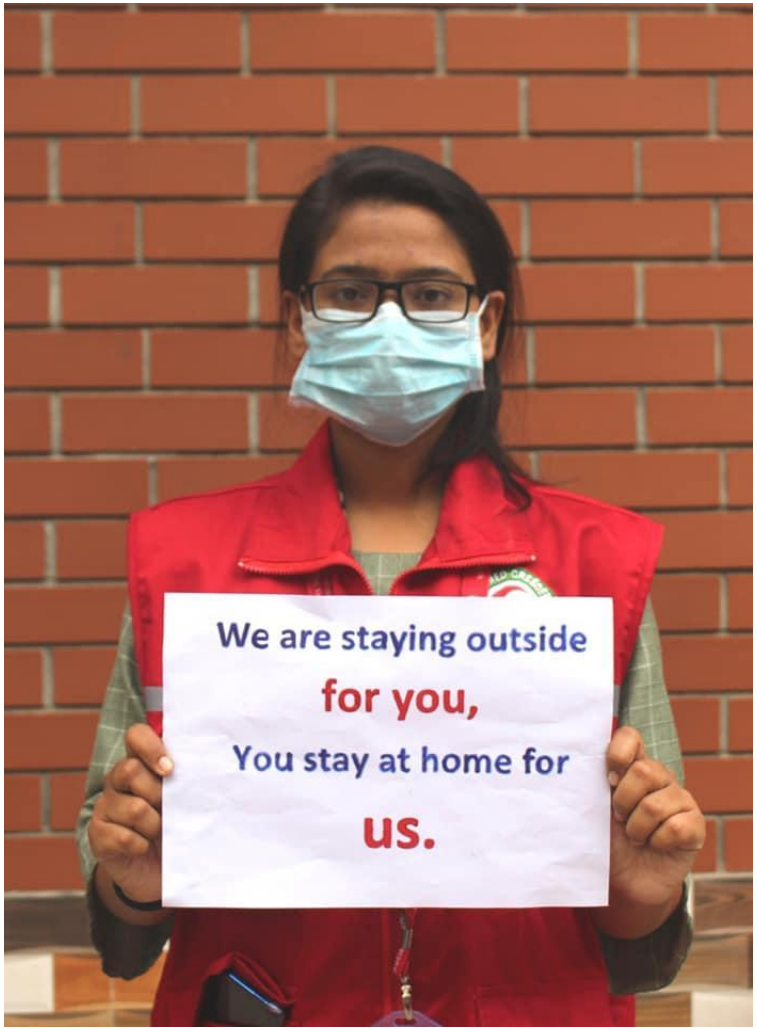
1. Break into four groups

1. Each group takes one of the methods of communication
   - Face to face
   - Mass media
   - Written
   - Technology

1. On a flip chart, list the advantages and disadvantages of these methods

Pour choisir le bon canal, considerez…

1. Quelle quantité d'informations peut-elle transmettre ?
2. Combien de personnes peuvent-elles être touchées à la fois ?
3. Est-ce à double sens ?
4. Est-elle accessible à différentes personnes ? Qui pourrait en être exclu ?
5. Les gens font-ils confiance à ce canal ?
6. Est-il sûr dans le contexte actuel ?
7. Est-elle dans la ou les bonnes langues ?



Twitter du Croissant Rouge Bangladesh

COVID-19 remodèle les chaînes de la RCCE:

Du dialogue communautaire traditionnel

Aux approches de distance physique

Les activités RCCE avec la distanciation sociale(phase 3):

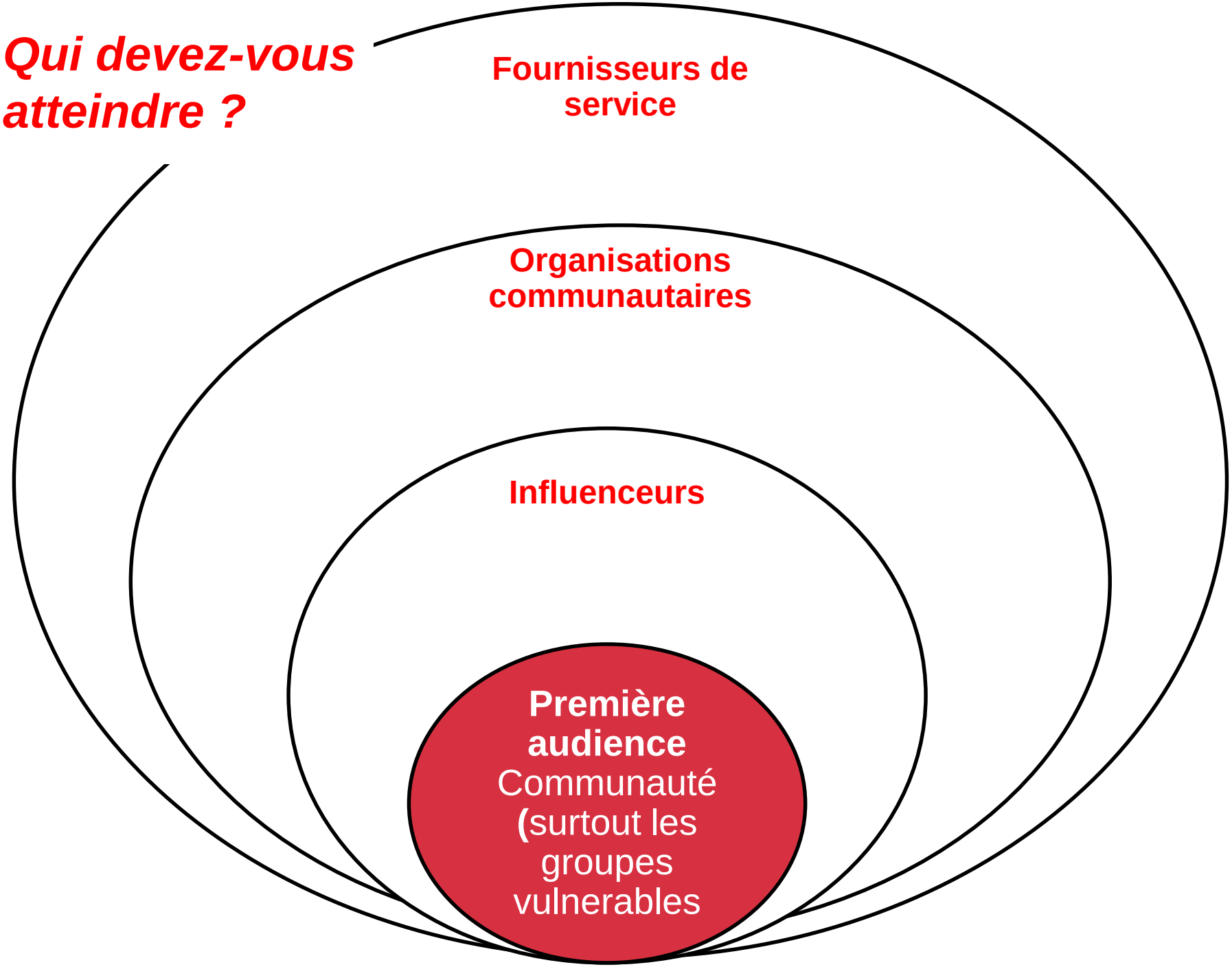
Bonnes options	A eviter / attention
✓ Visite de porte à porte – mais rester dehors et à 1 m de distance ✓ Programme interactif à la radio ✓ Médias sociaux ✓ Ligne d'assistance téléphonique ✓ SMS ✓ Groupes Messenger avec le personnel et les volontaires – demander la composition de groupes avec famille et amis ✓ Partager des messages audio ou communiquer au mégaphone Souvenez-vous d'utiliser le language local et identifier quels sont les médias utilisés	× Cinemas mobiles × Théâtres communautaires × Bureau d'information × Réunions communautaires × Mobilisation sociale dans les lieux fréquentés (sécurité des volontaires) × Écoles (peuvent fermées) × Mosqués, églises etc (peuvent fermés) × Clubs et groupes communautaires

Discussion - Quel serait le meilleur moyen de communication pour les scénarios suivants? (10 mins)

SCENARIO 1
Une récente enquête a montré qu’un large pourcentage de la population ne connaissent pas les symptômes principaux du COVID-19 et veut en savoir plus.

SCENARIO 2
Il y a une rumeur dans une des communautés selon laquelle si tu admets avoir des symptômes de COVID-19, tu seras enlever à ta famille et ne les reverrait plus jamais. Cela a pour conséquence la diffusion du virus car les gens cachent leurs symptômes. Vous ne savez pas d'où vient cette rumeurs.

Qui devez-vous atteindre ?



Exercice – Faire correspondre les messages RCCE avec l'audience ciblée (5 mins)

1. Il y a une large augmentation de personnes ayant des symptômes de COVID-19 symptoms dans le Village A

2. Si vous avez des symptômes de coronavirus, rester à la maison et appeler les services de santé locaux qui conseillera sur les actions à entreprendre

3. Le meilleur moyen de montrer du respect à vos grands parents est de ne pas leur rendre visite – ils sont plus vulnérables au coronavirus que vous et vous pourriez les rendre malades

Jeunesse et parents

Communauté en général

Gouvernement et MoH

Souvenez-vous de toujours

Et de répondre aux questions de la communauté

Questions?

Session 5
Collecter les feedbackd de la communauté

Qu’est ce que les feedbacks communautaires ?

Les six types de feedback communautaires

1. **Rumeurs, observations et croyance** –information qui peuvent être partiellement ou totalement inexactes

1. **Questions** – tout ce que la communauté veut savoir

1. **Suggestions** – des idées provenant de la communauté sur comment aborder les problèmes ou ce qui peut être mieux fait ou différemment

1. **Remerciements et compliments**– compliments de la communauté

Les six types de feedback communautaires

5.Cas sensibles – Complaintes concernant les comportements du staff ou des volontaires n'ayant pas respecté le **Code de Conduite,** l'abus sexuel et la corruption:

- Activité sexuelle avec des enfants (<18)
- Échange d'argent, d'emplois, de biens ou de services contre des relations sexuelles
- Relations sexuelles entre le personnel/les volontaires et les bénéficiaires
- Corruption
- Vol
- Népotisme - des emplois pour les amis et la famille
- Chantage

6. **Menaces –** individu qui menace le staff ou les volontaires collectant les feedbacks.

Exercise - Quel type de feedback est-ce?

1. *La Croix-Rouge propage délibérément la maladie dans cette communauté.*
2. *Le coronavirus ne peut pas tuer les Africains.*
3. *Ma voisine m'a dit qu'une personne de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge lui avait demandé d'avoir des relations sexuelles en échange de bons alimentaires*
4. *J'ai vu que les désinfectants pour les mains ont été pris par un volontaire de la Croix Rouge dans mon village et donnés uniquement à sa famille et à ses amis.*
5. *Existe-t-il un vaccin contre les coronavirus ?*
6. *Comment puis-je me protéger contre les coronavirus ?*
7. *Vous devriez travailler davantage avec nous (les jeunes). Nous voulons nous impliquer davantage dans les activités.*
8. *Vous devriez aussi aller parler aux chefs religieux, ils ont beaucoup d'influence et les communautés leur font confiance.*
9. *Merci beaucoup d'avoir organisé cette réunion communautaire (FDG) , cela signifie beaucoup pour nous de partager nos opinions.*

Pourquoi les feedbacks sont importants?

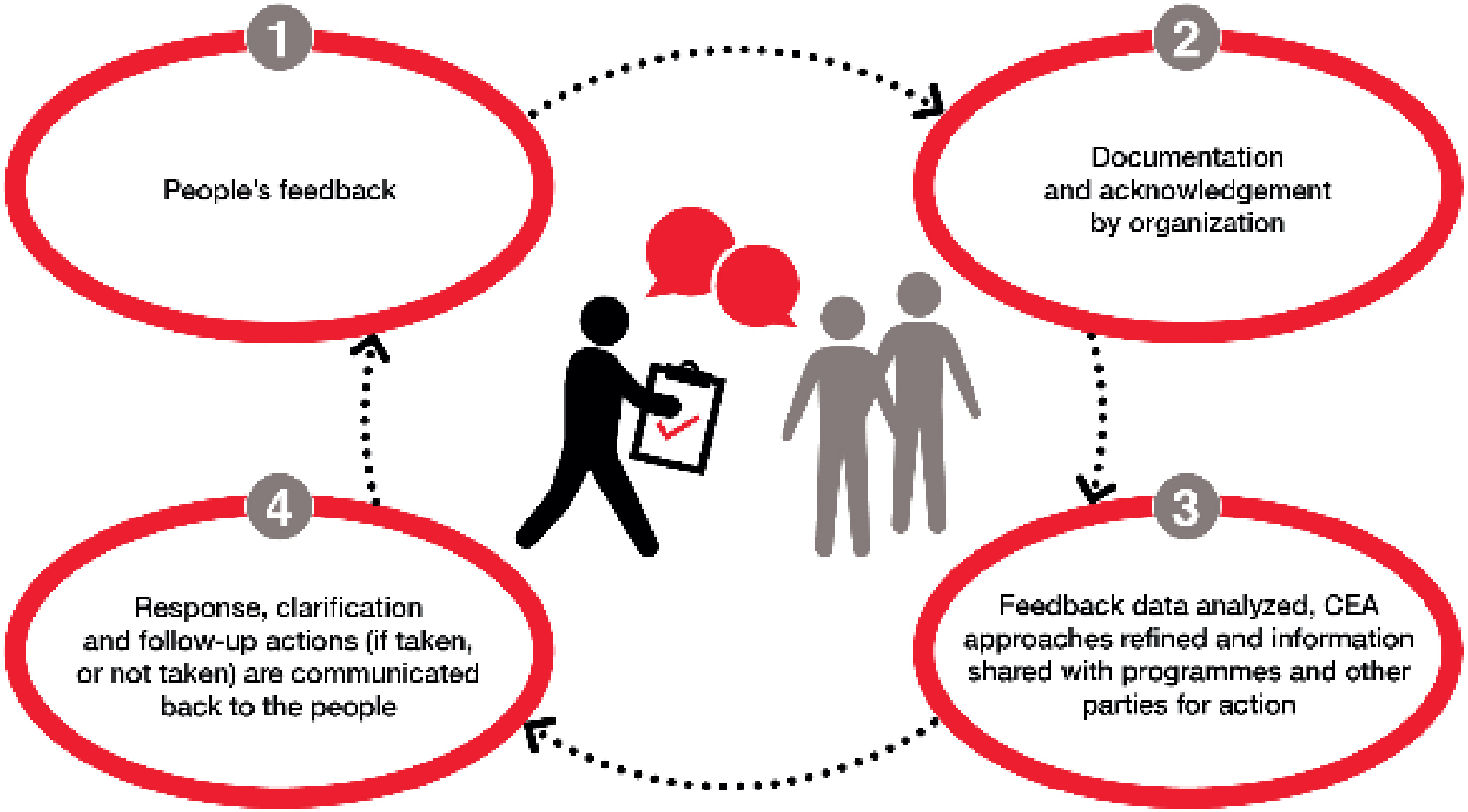
Parce Que les feedbacks...

1. Sont un droit
2. Aident à améliorer les opérations
3. Assurent que nous communiquons sur les bons sujets
4. Montrent les problèmes plus tôt
5. Mettent en évidence des cas de fraudes et abus
6. Rendent notre travail plus efficace et durable
7. Protègent les volontaires

PMI volontaires collectant des feedbacks in Sigi, Sulawesi

Quels sont les mécanismes de feedback? Discutez…

Closing the feedback loop



source: adapted from CDA 'closing the loop'

Collecter et Prendre acte des Feedback

Jeu de rôle - Collecter et Prendre acte des feedbacks

- Demander à un volontaire de jouer le rôle de la Société Nationale et un autre le rôle d’un membre de la communauté.
- Le membre de la communauté partagera des exemples de feedbacks et plaintes avec la Société Nationale.
- Ont-ils bien réagi ou manque-t-il quelque chose ? Qu’est ce qui pourrait- être amélioré ?

Conseils et outils pour recueillir et documenter les feedbacks sur COVID-19

Manière de collecter les feedbacks sur COVID-19

1. Mécanisme de feedbacks existant
2. Documenter les réactions de la communauté lors des activités de communication sur les risques
3. Groupe de discussion
4. Groupes de messagers
5. Les médias sociaux
6. Entretiens avec des informateurs clés
7. …

Des outils en ligne sont disponibles pour aider–voir le lien :

https://www.communityengagementhub.org/what-we-do/novel-coronavirus/

Ou demander à votre point focal CEA

Formulaire pour les feedbacks communautaires

IFRC

LOGO SN

FORMULAIRE DE RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ

Date :	Volontaire 1 : H / F Nom :	Volontaire 2 : H / F Nom :
District/État/ville :		
Village/commune :		
Activité de communication de Risque :		

PRÉSENTATION

Bonjour, je m'appelle [votre nom]. Je travaille à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge, nous sommes une organisation neutre et indépendante. Nous sommes ici aujourd'hui pour parler du nouveau coronavirus. Qu'avez-vous entendu dire sur le nouveau coronavirus ? Qu'en pensez-vous ?

- *Notez les réponses des personnes dans les cases ci-dessous.*
- *Vérifiez que vous utilisez bien la bonne case : le retour d'informations de la personne est-il une rumeur/observation ou une croyance ? S'agit-il d'une question ? S'agit-il d'une suggestion ou d'une demande ? S'agit-il d'un compliment ou d'un remerciement ?*
- *Si vous entendez plusieurs fois le même commentaire, indiquez le nombre de fois que vous l'avez entendu dans la case.*

RETOUR D'INFORMATION REÇU	
Rumeurs/observations/croyances	**Nombre de fois**

Formulaire pour les feedbacks communautaires

Everything marked with * is mandatory to fill in, everything else is optional

*Date received:	*Received through: ☐ face-to-face ☐ hotline call ☐ hotline SMS ☐ WhatsApp ☐ radio ☐ telephone call ☐ Twitter ☐ Facebook ☐ Instagram ☐ other
*Name of staff/volunteer:	*Location (of complaint or feedback giver): Country: Province:

- Hello, my name is _____ And I am working for _____
- We want to know your questions, suggestions and complaints or anything you're not sure of about COVID-19 so that we share more useful information
- We may not always be able to answer everything, but we will try to follow it up.
- This feedback is anonymous, you don't have to give us your name
- You can also receive more information through_____
- **Is it okay if I write down your questions to share with _____ and other relevant organisations?**
  ☐ yes ☐ no (stop conversation) ☐ unknown (i.e. contact through public twitter account)

*Sex:	*Age range:
☐ Female; ☐ Male; ☐ Other; ☐ Unknown	☐ under 13; ☐ 13-17; ☐ 18-29; ☐ 30-39; ☐ 40-49; ☐ 50-59; ☐ 60-69; ☐ 70-79; ☐ 80+ ☐ unknown

*** Is the person vulnerable?**
☐ none ☐ pregnant/lactating woman ☐ unaccompanied child ☐ physical disability ☐ mental disability
☐ elderly ☐ woman heading household ☐ child heading household ☐ other ☐ don't know

***Community feedback** (rumour, concern, question, anything the community member wants to share, try to answer the following questions: Who? What? When? Where?)

***Is this sensitive feedback (protection, fraud, PSEA etc.)?:** ☐ yes ☐ no ☐ don't know

***Status:**
☐ open
☐ closed → answer given:
☐ referred → have referred to: _____
☐ partially closed (if more than one feedback) → partial answer:

Comment (any additional details/observations):

Gestion des Feedbacks = redevabilité?

Il ne suffit pas de collecter des feedback, mais nous devons y répondre

Selon le type de feedback, la réponse peut être une information et/ou une action.

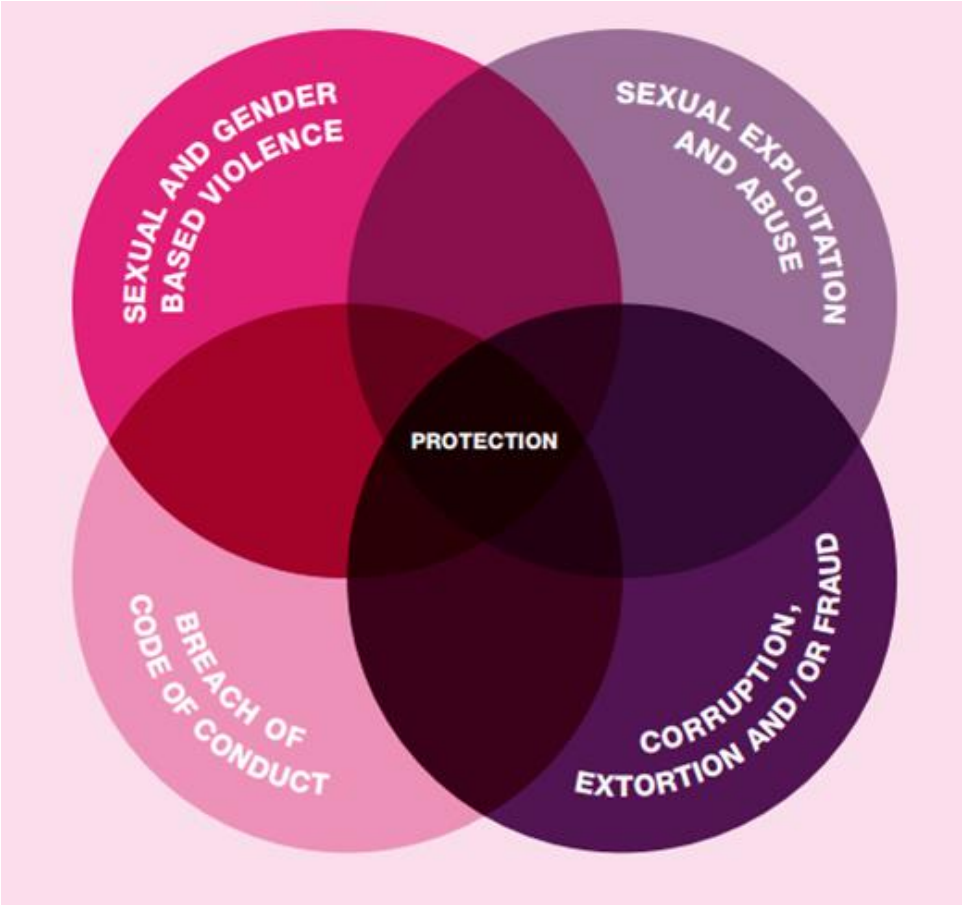
S'assurer que la réponse/action est bien comprise et répond aux besoins de la communauté

Gestion appropriée et séparée des plaintes graves

Veillez à ce que les réactions de la communauté puissent entraîner des changements dans votre programme

Pour les rumeurs, veillez à donner les bonnes informations le plus rapidement possible.

La gestion des plaintes sensibles ou sérieuses



Que faire?

- Former le personnel et les volontaires
- Protéger le plaignant
- Décider doit être informer
- Garder les plaintes sensibles séparées
- Suivez les lignes directrices sur la manière de traiter les plaintes sensibles

Options pour rapporter

- Point focal Code de Conduite et Prévention de l'Exploitation et des Abus SexuelPSEA Focal Point
- manager
- RH
- Safecall

Option pour répondre aux feedback et plaintes

- Répondre immédiatement si possible
- Dans le cas contraire, soyez clair à propos du moment et moyen utilisé pour répondre
- Comment répondre:
  - Directement auprès de l'individu – en personne ou par téléphone
  - A toute la communauté – radio, application communication par messages
  - Via les tableaux d'affichage
  - En faisant des changements et en informant la communauté
  - ...

Adresser les Rumeurs

Blancs” (RDC)

Discutez - Quelles rumeurs avez-vous entendu sur le COVID-19?

Rumeurs sur les origines du COVID-19

“Le coronavirus est fabriqué comme arme biologique.” (Burundi)

"Le COVID vient du gouvernement chinois pour être plus puissant " (Les Philippines)

Rumeurs sur les traitements et méthodes de prévention

“Le coronavirus peut être guéri par un bol d'ail frais bouilli dans l’eau” (Mozambique)

“Se baigner dans de l’eau salé avant le levé du soleil permets de se prévenir du virus” (Côte d’Ivoire)

Rumeurs sur les moyens de transmission

“Seules les personnes dans les endroits froids peuvent attraper la maladie” (Ghana)

"Toutes les personnes de retour de voyage de Chine sont infectées" (Népal)

“Le Myanmar n’a pas de cas car le climat y est chaud” (Myanmar)

Discutez – Quels sont les impacts potentiels de ces rumeurs pour les volontaires et pour la communauté?

1. Le COVID-19 est une maladie fabriquée par l'Homme
2. L'ail prévient du coronavirus
3. Le COVID-19 ne se propagera pas dans les pays chauds
4. Si je porte un masque,je ne peux pas contracter le Coronavirus

Pourquoi devons-nous adresser les rumeurs:

- Cela peut affecter la confiance auprès de la Société Nationale et mener à des comportement à risques
- Cela peut affaiblir la véracité des informations liées à la santé
- Cela permet de fournir un feedback honnête sur votre travail
- Cela peut affecter la sécurité du personnel, bénévoles et communauté

Comment adresser les rumeurs?

Ecouter & Documenter

Verifier

Engager

Etape 1: Ecouter et documenter

Etablissez un système pour documenter les rumeurs venant de différentes personnes par l'intermédiaire de moyens multiples. Par exemple:

Volontaires

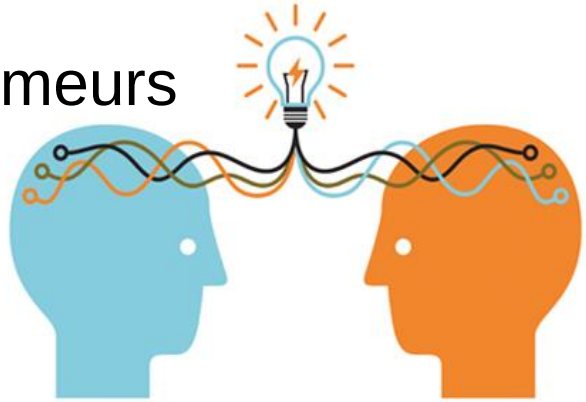
- Appel radio dans les émissions
- Suivi de l'environnement (traditionnel et réseaux sociaux) Media monitoring
- Entretiens d'informateurs clé, groupes de discu
- Evaluations rapides, enquêtes
- Groupes communautaires et leaders
- Réunions communautaires ou porte à porte
- Service téléphonique de santé
-

Etape 2: Vérifier la rumeur

- La rumeur est-elle vrai ou fausse ?
  Vérifier avec les experts & obtenir les faits

- Discuter avec la communauté pour mieux comprendre

- Attention de ne pas propager de rumeurs



Etape 3: Engager & répondre

- Toujours adresser les rumeurs
- Donner des informations claires et réalisables
- Utiliser des moyens de communication rusted
- Utiliser un langage et mots populaires
- Respecter les coutumes locales et la culture
- Prendre part dans les conversations, vérifier la bonne compréhension
- S’assurer que tous le personnel et volontaires ont des FAQs

Questions?

Session 6

Participation de la communauté

“Nos méthodes traditionnelles de soutien ont dû être soit réinventées, soit jetées par la fenêtre.”

Jagan Chapagain,

(The New Humanitarian, 3 Avril 2020)

Question:

La participation de la communauté est-elle toujours possible lorsque vous ne pouvez pas la rencontrer face à face?

Réponse:

Oui – c'est toujours essentiel!

Les communautés doivent être au centre de la réponse...même durant le COVID-19

- Les épidémies commencent et se terminent dans les communautés
- Les communautés sont les experts de leur propre destin
- Nous devons construire la confiance avec les communautés pour être efficace et accepté
- Nous construison la confiance en traitant les communautés comme des partenaires

Discutez - Engager les communautés

1. Comment pouvez-vous impliquer les communautés dans la planification de la réponse au COVID-19 ?

2. Quels sont les groupes communautaires qui existent dans votre zone? Comment travaillent-ils actuellement?

3. Qui a encore accès aux communautés?

La participation communautaire en réponse au COVID-19

Les groupes communautaires et comités existants (clubs sportifs, groupes jeunesse, comités de pêche) seront toujours connectés; donc pouvez-vous discuter des problèmes avec eux sur WhatsApp ou par téléphone?

Les leaders communautaires et influenceurs (leaders religieux, leaders communautaires etc) communiqueront toujours avec leur communauté; donc demandez leur de partager des informations et de collecter des feedback sur les plans à venir

Les travailleurs essentiels (supermarchés, stations service, personnel de pharmacie) continueront à communiquer avec les gens quotidiennement – pouvez-vous les former à partager de l'information et collecter des feedback?

Utiliser la technologie comme les réseaux sociaux ou rendez-vous en ligne pour organiser des collectes d'opinions sur les options de réponse ou organiser des groupes de discussion (FGDs) virtuels

Session 7

Recap et clôture

Points clés à retenir

✓Commencer par demander, comprendre les doutes de la communauté et ce qu'elle veut savoir

✓Écouter ce que les gens disent à propos de COVID-19: c'est la clé pour adapter vos messages et approches

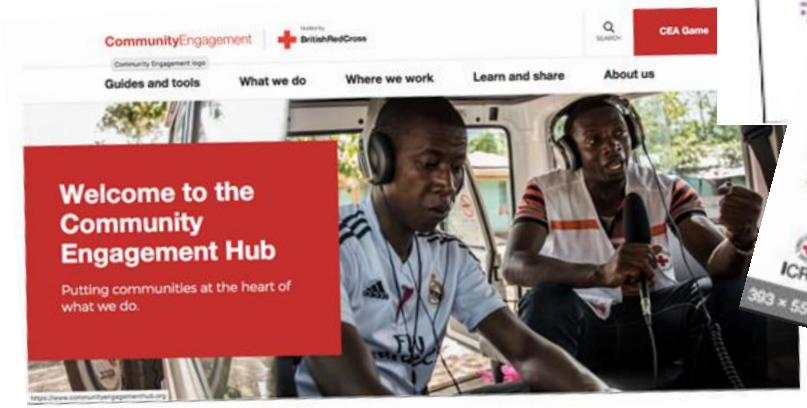
✓Etablir la confiance pour obtenir l'acceptance

✓ S'assurer que la communauté comprenne les recommandations des services publics de santé

✓ Adapter les messages pour répondre aux questions en respectant la culture et le contexte

✓ Faire parler les leaders! Les influenceurs clé sont impliqués pour mobiliser la communauté

Questions?

Outils & Ressources

- Votre point focal CEA
- [CEA hub]
- [GO Platform]
- [CEA Guide & toolkit]
- [CEA Feedback Starter kit]
- Guide sur les Perception
- Etudes de cas
- [IFRC You Tube Channel – films on CEA]