



Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC)

Guide pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté

Communication des Risques et Engagement Communautaire face au nouveau coronavirus

Version 05/03/2020

Objectif

Le présent guide de Communication de Risques et Engagement Communautaire a pour objet de vous aider à mener des discussions de groupe dirigées (DGD) avec des volontaires de la communauté afin de comprendre les questions, les rumeurs et les suggestions qu'ils entendent concernant le nouveau coronavirus lorsqu'ils travaillent au sein des communautés. Les volontaires vivent et travaillent au sein des communautés et constituent donc une source d'information importante sur l'état de connaissances et les croyances qui circulent à propos du nouveau coronavirus (également connu sous le nom de COVID-19) dans les communautés. Ces DGD sont également une occasion d'informer les volontaires de la communauté sur des informations sanitaires clés en rapport avec le nouveau coronavirus et d'insister sur le rôle essentiel qu'ils jouent pour recueillir des retours d'information de la communauté, qui peuvent être utilisés pour améliorer la riposte. Certaines questions sont assez sensibles. Il convient donc de les poser de manière respectueuse et conformément à la culture locale.

Qu'est-ce qu'une discussion de groupe dirigée ?

Une discussion de groupe dirigée (DGD) est une méthode permettant de recueillir des données qualitatives qui rassemble des membres de la communauté afin de discuter d'un sujet spécifique. Les questions sont ouvertes, dans le but de stimuler une discussion informelle avec les participants pour comprendre leurs perceptions, leurs croyances, leurs peurs, leurs questions et leurs besoins d'information concernant l'épidémie de nouveau coronavirus. Une DGD se déroule généralement pendant environ une heure et doit comprendre un minimum de 8 et un maximum de 12 participants. Il est recommandé d'organiser des DGD séparées pour les hommes et les femmes. Cela les encouragera à donner leur opinion ouvertement. Si le temps manque, vous pouvez organiser une DGD mixte (50 % d'hommes, 50 % de femmes).

Qui peut mener une discussion de groupe dirigée ?

Pour qu'une discussion de groupe soit une réussite, deux rôles sont essentiels : le facilitateur et le preneur de notes. Si possible, le facilitateur et le preneur de notes seront du même sexe que les participants.

Le facilitateur doit parler la langue locale, avoir de bonnes compétences en communication et être capable de mettre la population à l'aise. Dans certains cas, si le facilitateur ne parle pas la langue locale, il peut faire appel à un interprète. Le facilitateur doit pouvoir aller plus loin sur la base des réponses fournies ou reformuler les questions si les participants ne les comprennent pas. Il doit également être capable d'empêcher les participants de digresser et de s'assurer que chacun a l'occasion de s'exprimer équitablement.

Un bon facilitateur doit :

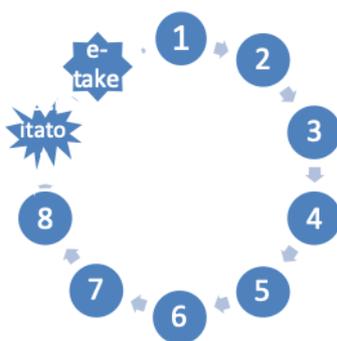
- ✓ connaître le questionnaire de la DGD et les messages clés relatifs au COVID-19 ;
- ✓ être à l'écoute et faire preuve d'empathie envers les participants ;

- ✓ éviter de poser des questions orientées, rester neutre et ne pas réagir aux réponses des participants afin de ne pas influencer la session ;
- ✓ poser les questions de manière respectueuse et conformément à la culture locale, car certaines d'entre elles sont assez sensibles.

Le preneur de notes doit maîtriser la langue locale à l'oral comme à l'écrit afin de consigner efficacement ce qui a été dit lors de la discussion. Outre ce qui a été dit, le preneur de notes doit également consigner le comportement des participants (attitudes notables, réactions spontanées, interactions entre les participants, etc.). Le preneur de notes doit assurer la confidentialité lorsqu'il prend note de la discussion en utilisant des lettres ou des chiffres pour identifier les participants au lieu d'utiliser des noms. Le preneur de notes peut décider de n'écrire que des notes brèves au cours de la discussion, mais, immédiatement après l'entretien, il/elle doit retranscrire les notes en détail afin de documenter toutes les informations importantes.

Un bon preneur de notes doit :

- ✓ Avoir une bonne capacité d'écoute et d'écriture ;
- ✓ Connaître la liste de questions et le sujet étudié ;
- ✓ Prendre des notes exhaustives, mais pas littérales ;
- ✓ Observer et demeurer impartial ;
- ✓ Demander, avec l'accord du facilitateur, à un participant de répéter sa réponse s'il ne l'a pas bien entendu la première fois.



Disposition des places proposée pour une discussion de groupe

Avant	Pendant	Après
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévoir l'objectif, le guide de la discussion, l'invitation des participants, le lieu et l'endroit ✓ Informer la branche concernée et les dirigeants des volontaires que vous organisez une DGD ✓ S'assurer que le lieu est accessible et que les volontaires se sentent en 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous présenter ✓ Expliquer qui vous êtes et l'objectif et la durée d'une DGD ✓ Demander la permission de prendre des notes et expliquer que la confidentialité sera respectée de bout en bout ✓ Remercier tous les participants de leur présence 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ À la fin, laisser du temps pour que les volontaires puissent poser leurs questions et leur réexpliquer le traitement des données recueillies ✓ Faire le point ensemble et noter toute information complémentaire dès que possible afin de



sécurité		ne pas l'oublier
----------	--	------------------



Guide des questions pour une DGD avec des volontaires de la communauté concernant le nouveau coronavirus

Nom de l'unité locale : _____

Municipalité/District/Branche : _____

Date : (JJ/MM/AAAA) ____ / ____ / _____

Facilitateurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge :

Nom/description du groupe : _____

Nbre de participants hommes : _____ Nbre de participantes femmes : _____

Des groupes de personnes vulnérables étaient-ils présents (personnes âgées, handicapées, etc.) ? _____

Présentation et accord

Présentation générale :

Bonjour/Bonsoir, mon/nos nom(s) est/sont _____. Nous travaillons pour la [Société nationale] Croix-Rouge/Croissant-Rouge. Nous sommes là avec votre unité locale pour entendre ce que les personnes de votre communauté disent du nouveau coronavirus, aussi connu sous le nom de COVID-19. Nous pouvons utiliser ces informations pour planifier la riposte de la Société nationale face au nouveau coronavirus et nous assurer que les communautés reçoivent des informations précises qui répondent à leurs inquiétudes, leurs peurs et les rumeurs. En tant que volontaire de la communauté, vous êtes une source précieuse d'informations concernant ce qui se passe dans votre communauté. À la fin d'une DGD, nous diffuserons des informations précises sur le nouveau coronavirus et ses symptômes.

Avez-vous _____ minutes pour répondre et participer à la discussion ?

Avez-vous des questions ?

ACCORD :

Consentez-vous à ce que les informations fournies soient consignées, utilisées, stockées et partagées à des fins de rapports et de communication ?

OUI NON (si NON, remerciez la personne et clôturez l'entretien)

Consentez-vous à ce que des photos de vous soient prises, utilisées, stockées et partagées à des fins de rapports et de communication ?

OUI NON (Si NON, ne prenez pas de photo de la personne à quelque moment que ce soit et demandez si vous pouvez continuer l'entretien)

Puis-je commencer maintenant ?

QUESTION	RÉPONSE
CONNAISSANCE	
<p>Que disent les gens de votre communauté au sujet du nouveau coronavirus ? Veuillez noter les réponses – y compris si les personnes n’en ont pas entendu parler.</p>	
<p>Quelles questions vous pose-t-on concernant la maladie du nouveau coronavirus ? Veuillez noter les réponses.</p>	
<p>À quel endroit et auprès de qui la communauté obtient-elle les informations concernant le nouveau coronavirus ? Veuillez noter les réponses.</p>	
<p>Selon la communauté, comment une personne peut-elle contracter le nouveau coronavirus ? Explorez les croyances : esprits, ne pas se laver les mains, manger des aliments spécifiques, au contact d’un groupe</p>	

<p>spécifique de personnes, d'animaux, en touchant les autres, en toussant, en éternuant, etc.</p>	
<p>Que pensent les gens de la transmission d'une personne à une autre ?</p>	
<p>À votre avis, existe-t-il des groupes de personnes plus vulnérables que d'autres dans votre communauté ? Par exemple, les enfants, les personnes âgées, les personnes déjà malades, les migrants et les réfugiés, les hommes, les femmes, etc.</p>	
<p>D'après ce que vous avez vu et entendu dans votre communauté, les personnes connaissent-elles les signes et les symptômes du nouveau coronavirus ? Veuillez noter les réponses.</p>	
<p>Les personnes connaissent-elles la période d'incubation pour le nouveau coronavirus ? Cela signifie le temps</p>	

<p>que cela prend pour qu'une personne présente des symptômes une fois qu'elle a été exposée au virus.</p>	
<p>Selon la population, que va-t-il arriver à une personne qui contracte le nouveau coronavirus ? Cela permet de comprendre dans quelle mesure les personnes perçoivent la gravité du virus.</p>	
<p>Avez-vous entendu parler de l'isolement d'un cas suspect ? Savez-vous ce que cela signifie ?</p>	
<p>Que penseraient les personnes de votre communauté d'isoler les personnes malades ?</p>	
<p>Les personnes de votre communauté blâment-elles un groupe ou des</p>	

<p>personnes en particulier pour la propagation du virus ? Si oui, pourquoi pensent-elles cela ? Cela permet de comprendre le niveau de stigmatisation dans la communauté.</p>	
COMPORTEMENTS POUR RESTER EN BONNE SANTÉ	
<p>De quelles manières les personnes pensent-elles pouvoir se protéger, elles et leurs familles, contre le nouveau coronavirus ? Explorez : appel à des guérisseurs et utilisation de remèdes traditionnels, lavage de mains, cuisson complète des aliments, maintien d'une distance de sécurité, couverture de la bouche à l'aide d'un mouchoir ou du coude lors d'un éternuement ou d'une toux, nettoyage régulier des surfaces pour tuer les microbes, etc.</p>	
<p>Est-ce que les personnes de votre communauté se lavent régulièrement les mains ? Si oui, demandez pourquoi. Si non, demandez pourquoi également.</p>	

<p>Où vont les personnes lorsqu'elles sont malades ? Explorez : les guérisseurs et remèdes traditionnels, les pharmacies/centres médicaux, les conseils de chefs religieux et communautaires, les conseils du gouvernement/de l'ONU/des ONG, etc.</p>	
<p>Les personnes sauraient-elles quoi faire si elles présentaient des symptômes de rhume/grippe qui pourraient être le nouveau coronavirus ?</p>	
COMMUNICATION	
<p>Quelles sont les principales sources d'information à votre disposition concernant le nouveau coronavirus dans votre communauté ? Veuillez noter les réponses.</p>	
<p>Comment partagez-vous les informations au sein de la communauté ? Avez-vous récemment organisé des visites à domicile ou des</p>	

<p>réunions ? Par le biais de quels canaux et qui décide quand l'information doit être partagée avec les communautés</p>	
<p>Est-ce que toutes les personnes de la communauté ont accès aux informations sur cette nouvelle maladie ? Explorez : qui a des difficultés à obtenir des informations (les femmes, les personnes handicapées, les minorités, etc.)</p>	
<p>À votre avis, en tant que Croix-Rouge ou Croissant-Rouge, quelle est la meilleure riposte que nous pouvons apporter au coronavirus ?</p>	
RETOURS D'INFORMATION	
<p>Quels sont les principaux doutes, rumeurs, questions et craintes concernant le nouveau coronavirus qui circulent au sein de la communauté ?</p>	
<p>Comment obtenez-vous ces informations auprès de la</p>	

<p>communauté ? Explorez différents mécanismes utilisés par les volontaires pour recueillir des informations de la communauté</p>	
<p>En tant que volontaires, que faites-vous des informations que vous entendez dans la communauté ? Explorez : comment les volontaires partagent les informations entre eux, comment répondent-ils aux questions, gèrent les rumeurs, partagent avec le personnel</p>	
<p>Si la communauté a des questions ou des retours d'information pour la Société nationale concernant le nouveau coronavirus, quelle serait la meilleure façon de procéder ? En face à face, par l'intermédiaire d'un représentant de la communauté, d'une hotline, de SMS, d'une réunion de la communauté, d'un comité communautaire en charge de traiter les retours d'information, etc.</p>	
<p>Pensez-vous que les membres de la communauté savent qu'ils ont le droit de fournir des retours d'informations et comment procéder ?</p>	
<p>PARTICIPATION</p>	
<p>Votre communauté</p>	

<p>organise-t-elle des activités pour se préparer à et prévenir le nouveau coronavirus ? Veuillez décrire</p>	
<p>À votre avis, quelles sont les activités communautaires qui vous semblent les plus efficaces pour prévenir le nouveau coronavirus ? Explorez : forces et capacités des différents volontaires, ce qui a fonctionné par le passé pour d'autres épidémies ou maladies ? Comment ont-elles impliqué les différents groupes, comment les réunions communautaires sont-elles organisées, quel est leur rôle dans la communauté ? Des DGD comme celle-ci ?</p>	
<p>Comment pouvez-vous impliquer la communauté dans la planification et l'exécution de ces activités ?</p>	
<p>Comment pouvons-nous collaborer avec les dirigeants et les personnes influentes de la communauté pour la prévention du nouveau coronavirus ? Les dirigeants locaux, les dirigeants des associations locales, les</p>	

chefs religieux. Explorez les réussites et les échecs antérieurs	
STIGMATISATION	
Avez-vous été témoin dans votre communauté de discrimination contre des groupes spécifiques en raison du nouveau coronavirus ?	
Avez-vous des questions pour nous ?	

Fin

Sur la base de la discussion, prenez le temps de donner au groupe les dernières informations sanitaires concernant le nouveau coronavirus en utilisant les orientations de l'IFRC, de l'OMS et de l'UNICEF, qui sont disponibles sur la plateforme d'engagement communautaire ([ici](#)). Distribuez aux participants des supports IEC pertinents à votre disposition, notamment les principaux conseils et points de discussion pour les travailleurs communautaires, les volontaires et les réseaux. Vous devez :

- expliquer ce qu'est le nouveau coronavirus, notamment la gravité de l'infection ;
- indiquer les symptômes du nouveau coronavirus ;
- démontrer comment le nouveau coronavirus se propage ;
- enseigner les pratiques saines pour éviter d'être infecté ;
- décrire le traitement ;
- aborder les questions autour de la stigmatisation ;
- communiquer sur les systèmes existants utilisés par la SN pour recueillir et répondre aux retours d'information ;
- Donner un bref aperçu sur ce que fait la SN en général pour prévenir le nouveau coronavirus.

Merci pour votre temps et vos commentaires !