



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

Stratégie de Communication des Risques et Engagement Communautaire sur le nouveau coronavirus

Afrique

Version : 03/03/2020

Qu'est-ce que la Communication des Risques et Engagement Communautaire ?

La Communication des Risques et Engagement Communautaire (CREC) a été identifiée comme l'un des piliers clés de la riposte dans le Plan d'action en cas d'urgence de l'IFRC Afrique (EPoA) concernant l'épidémie du nouveau coronavirus (COVID-19) en Afrique.

La CREC fait référence aux processus et approches utilisés pour mobiliser les individus et les communautés, et communiquer de façon systématique avec eux afin de leur donner les moyens de promouvoir des comportements sains et de prévenir la propagation de maladies infectieuses dans les situations touchant la santé publique, comme l'épidémie actuelle de nouveau coronavirus. Il s'agit notamment de :

- Recueillir et utiliser des retours d'informations communautaires et des suggestions pour déterminer la riposte à apporter ;
- Gérer les inquiétudes, les peurs, les croyances, les questions et les rumeurs émanant de la communauté ;
- Diffuser des conseils actualisés et utiles en matière de santé à travers des canaux de communication fiables afin d'aider les personnes à adopter des pratiques sanitaires qui limitent la propagation de l'infection.

L'IFRC a identifié trois phases clés pour une riposte à une épidémie de nouveau coronavirus et la CREC joue un rôle essentiel pour chacune d'elles :

1. La **préparation** : aider les communautés qui ne sont pas encore touchées à se préparer à répondre rapidement si un cas est détecté.
2. L'**endiguement** : lorsqu'un cas a été détecté, les mesures visant à stopper la transmission du virus au sein de la population en détectant et isolant rapidement les cas.
3. L'**atténuation** : Limiter les conséquences de la propagation de la maladie lorsqu'il y a beaucoup de cas au sein de la population.

La présente stratégie décrit l'importance et les priorités de CREC dans la riposte au nouveau coronavirus en Afrique, notamment des suggestions pour des activités de CREC au cours des différentes phases de préparation, d'endiguement et de riposte ainsi que des outils de soutien pour contribuer à les réaliser. Cela sert de modèle aux Sociétés Nationales africaines pour élaborer leur propre stratégie de CREC adaptée au contexte local et aux capacités disponibles et peut soutenir l'élaboration de plans de préparation, d'urgence et de riposte.



L'importance de la Communication des Risques et Engagement Communautaire pour la riposte au nouveau coronavirus

Il est essentiel que les intervenants humanitaires obtiennent la confiance de la population pour mettre fin à une épidémie, mais cette confiance est difficile à gagner. Si les communautés ne font pas confiance aux intervenants humanitaires, elles n'écouteront et n'agiront pas en fonction des conseils qui pourraient pourtant leur sauver la vie. Les communautés qui ne comprennent ou n'acceptent pas les interventions sanitaires ou qui les perçoivent comme une menace sont susceptibles de se tourner vers la violence, comme **c'est le cas** pour l'actuelle épidémie d'Ebola en République Démocrate du Congo (RDC). Ce manque de confiance restreint l'implication de la communauté et il est dès lors possible que des personnes ne participent pas à des activités conçues pour arrêter la propagation de l'infection, comme une communication rapide et l'isolement des cas recensés. La Croix-Rouge peut essayer d'apporter des solutions, mais une épidémie ne peut être vaincue que si les membres de la communauté jouent un rôle actif pour prévenir la propagation du nouveau coronavirus.

Pour établir la confiance, il est essentiel de comprendre comment les communautés perçoivent la maladie et la riposte, et de connaître leurs questions, suggestions et capacités. Pour maintenir cette confiance, nous devons écouter, répondre et agir en fonction de ce que nous disent les communautés. Si les informations et les approches de la communication sur les risques restent figées et n'évoluent pas pour refléter les préoccupations, questions et suggestions changeantes émanant des communautés, elles perdront en pertinence et la confiance s'érodera, ce qui entraînera l'échec de la riposte à l'épidémie.

La nouveauté du virus et la surabondance d'informations qui circulent dans les médias traditionnels et sur les réseaux sociaux ont contribué à créer une « infodémie », ce qui complique l'identification des informations fiables et dignes de confiance. Les rumeurs et la désinformation se répandent rapidement, ce qui peut nuire aux efforts de communication sur les risques et empêcher les personnes d'adopter les mesures préventives qui pourraient les maintenir en sécurité. Parallèlement, les rumeurs peuvent aussi pousser des personnes à adopter des mesures de prévention inefficaces, ce qui peut encore accroître le risque d'infection. Il existe également un risque que la population asiatique en Afrique soit stigmatisée et marginalisée. Il est urgent de fournir aux communautés d'Afrique des informations actualisées et exactes en utilisant des canaux de communication fiables, pour répondre aux peurs et aux rumeurs et les aider à adopter des pratiques sûres qui diminuent le risque d'infection.

Contexte actuel en Afrique

La majorité des Sociétés Nationales au sein de la région Afrique demeure dans la phase de préparation. En date du 4 mars 2020, des cas du nouveau coronavirus ont été confirmés au Nigeria, au Sénégal et en Afrique du Sud. Ceux-ci ont été importés par des personnes ayant voyagé dans le pays ou revenant de séjours à l'étranger. Il est raisonnable de supposer que davantage de pays d'Afrique seront touchés. Au départ, le principal risque perçu était l'importation de cas en provenance de Chine. Toutefois, vu la propagation mondiale de la maladie dans de nouveaux pays d'Asie, d'Europe et d'Amérique, des cas pourraient en théorie être importés de partout dans le monde. L'évaluation des risques actuelle de l'IFRC pour l'Afrique a classé les pays selon les catégories suivantes :

Niveau de	Pays
-----------	------

priorité	
1	Nigeria, Éthiopie, Maurice, Kenya, Tanzanie, Angola, Afrique du Sud, République du Congo (RDC), Zambie, Soudan, Ghana, Ouganda, Sénégal
2	Madagascar, Mozambique, Guinée Conakry, Cameroun, Zimbabwe, Côte d'Ivoire, Namibie, Tchad, Botswana, Seychelles, Rwanda, Gabon, Guinée équatoriale (13)
3	Autres pays en Afrique

Capacités de la Société Nationale

Les capacités en matière de CREC des Sociétés Nationales africaines sont relativement élevées. À ce jour, 80 % des Sociétés Nationales africaines ont assisté à une formation en engagement communautaire et redevabilité (CEA) et 45 % ont dispensé la formation de trois jours en CEA au sein de leur propre organisation à leur personnel et aux volontaires. La plupart des Sociétés Nationales connaissent les approches de mobilisation sociale à adopter pour répondre aux épidémies. Néanmoins, en raison du grand nombre d'épidémies, de catastrophes et de crises en cours en Afrique (Ebola, invasions de criquets, inondations, sécheresses), la plupart des capacités de riposte des Sociétés Nationales sont mises à rude épreuve. Puisque les fonds disponibles pour la préparation sont limités, les activités de CREC pour le nouveau coronavirus devront reposer sur des activités existantes, ou avoir des implications budgétaires limitées.

Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Un appui de CREC pour le nouveau coronavirus sera fourni aux Sociétés Nationales par l'intermédiaire de spécialistes de l'IFRC en engagement communautaire et en redevabilité (CEA), basés dans quatre des six regroupements (Est, Sud, Centre et Côte ouest) et au niveau régional, avec l'ajout d'un poste de coordination de CREC pour une riposte rapide à court terme. Ces postes font partie des structures de coordination globale de l'IFRC pour le nouveau coronavirus.

L'appui de CREC au niveau régional comprend :

- Une cartographie des capacités de la Société Nationale en matière de CREC et l'identification des lacunes ;
- L'élaboration d'une stratégie régionale de CREC pour le nouveau coronavirus ;
- La préparation et l'adaptation des supports et des outils de CREC pour l'Afrique, notamment des approches de la collecte, de l'analyse et du suivi des retours d'information de la communauté ;
- La coordination des approches des activités de CREC pour le nouveau coronavirus et partage d'informations avec les sociétés Nationales, l'IFRC, l'ICRC et les Sociétés Nationales partenaires ;
- La coordination interagences avec des partenaires et des parties prenantes externes comme l'UNICEF, l'OMS, l'OCHA et d'autres ONG.

L'appui en CREC aux Sociétés Nationales est également apporté par le biais des programmes bilatéraux des Sociétés Nationales partenaires et le Programme de préparation communautaire aux épidémies et aux pandémies (CP3), qui est actuellement actif dans sept pays. L'IFRC ou les Sociétés Nationales partenaires qui soutiennent le travail en matière de CREC au sein des Sociétés Nationales africaines sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Classification du risque de l'OMS	Sociétés Nationales recevant un appui en CREC de la part des partenaires ou d'autres programmes	Pays ne recevant pas d'appui en CREC de la part des partenaires ou d'autres programmes
-----------------------------------	---	--

1	Éthiopie (Croix-Rouge autrichienne), Kenya (IFRC CP3), Ouganda (IFRC CP3), Ghana (Croix-Rouge suisse), Nigeria (opérations IFRC) et République démocratique du Congo (opération Ebola),	Afrique du Sud, Maurice, Zambie, Tanzanie, Angola, Soudan et Sénégal
2	Rwanda (IFRC CEA), Mozambique (opération Cyclone Idai), Guinée Conakry (IFRC CP3), Côte d'Ivoire (par le biais des Croix-Rouge suédoise et néerlandaise),	Madagascar, Zimbabwe, Seychelles, Guinée équatoriale, Gabon et Mauritanie
3	Autres pays d'Afrique Burundi (IFRC CP3), Sierra Leone (IFRC CP3), Cameroun (IFRC CP3, Croix-Rouge suédoise), Mali (IFRC CP3), Soudan du Sud (Croix-Rouge suédoise)	Tous les autres

Aperçu des acteurs ne faisant pas partie de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge

Dans le monde et en Afrique, l'Organisation mondiale de la Santé dirige la riposte au niveau régional et les gouvernements viennent en appui au niveau national. Le pilier qu'est la CREC en Afrique est actuellement mené, de manière informelle, par le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), l'IFRC et l'OMS alors que des modalités de coordination sont en cours de finalisation. Ces trois organisations sont actives aux niveaux mondial, régional et national. L'OMS, de concert avec l'UNICEF, vient en aide aux gouvernements nationaux pour élaborer des stratégies de CREC dans le cadre de la préparation et de la riposte. L'OMS fournit des informations actualisées essentielles, des recommandations de protection sanitaire, des questions et des réponses ; elle assure le suivi et combat les mythes et les rumeurs qui circulent sur les réseaux sociaux. Par ailleurs, toutes les informations sont disponibles sur le [site internet](#) de l'organisation. L'UNICEF crée des supports adaptés aux communautés, lesquels se basent sur les messages et supports clés de l'OMS, comme les folioscopes, les scripts pour la radio, et conduit les opérations en matière de recherche en sciences sociales et de collecte de données. L'IFRC et les Sociétés Nationales apportent une expertise au niveau de la collecte de retours d'information de la communauté et encouragent l'implication communautaire. Au sein de certains pays, des systèmes ont été mis en place pour assurer un suivi des rumeurs sur les réseaux sociaux, grâce à des plateformes de coordination menées par le gouvernement, comme c'est notamment le cas au Nigeria.

Communication des risques et Engagement Communautaire dans la riposte au nouveau coronavirus

La CREC est l'un des fondements de la riposte de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge face au nouveau coronavirus en Afrique et contribuera à atteindre l'objectif global qui consiste à aider les Sociétés Nationales africaines à se préparer à, à confiner et atténuer l'épidémie du nouveau coronavirus. Les approches de CREC seront intégrées et coordonnées avec des activités de soutien sanitaire et psychosocial.

Les approches de CREC prioritaires consisteront à :

1. Comprendre les croyances, les rumeurs, les questions et les suggestions qui circulent au sein des communautés concernant le nouveau coronavirus et à utiliser ces informations pour éclairer la riposte à livrer ;

2. Diminuer la peur, la stigmatisation et la désinformation dans les communautés ;
3. Établir une confiance dans la riposte et dans les conseils sanitaires diffusés ;
4. Diffuser des informations actualisées et exactes concernant le nouveau coronavirus par le biais des canaux de communication les plus fiables, afin d'aider les gens à adopter des pratiques sanitaires sûres et de réduire le risque de propagation de l'infection ;
5. Identifier et appuyer les solutions portées par la communauté pour prévenir la propagation de l'infection et contrôler l'épidémie, et garantir que la population participe activement à la riposte ;
6. Toutes les approches susmentionnées garantiront l'inclusion des groupes les plus vulnérables et la prise en compte de leurs besoins, de leurs avis et de leurs canaux de communications favoris et qu'ils considèrent fiables.

Les actions clés de la phase de riposte comprennent :

Préparation	Endiguement	Atténuation
Préparer la stratégie de CREC et former le personnel et les volontaires	Gagner la confiance des communautés afin d'obtenir leur soutien pour détecter et isoler les cas	Renforcer les systèmes de collecte des retours d'information de la communauté et des volontaires
Simple mécanisme de retours d'information afin de comprendre les principales croyances, craintes et questions des communautés	Recueillir des retours d'information auprès de la communauté afin de comprendre les attitudes envers le signalement et l'isolement	Renforcer les communications dans les médias de masse et la mobilisation sociale en personne
Contre les rumeurs et les informations erronées grâce à des faits par le biais de canaux et de sources fiables	Renforcer l'utilisation des chaînes médiatiques fiables	Identifier et soutenir les activités et les solutions portées par la communauté visant à endiguer l'épidémie
Promouvoir des pratiques préventives saines	Impliquer les dirigeants communautaires fiables	Demander d'appui aux dirigeants et aux personnes influentes de la communauté en qui l'on a confiance.



Plan opérationnel de Communication des risques et Engagement communautaire

LA PRÉPARATION

Au cours de cette phase, il convient de se concentrer sur la préparation de la Société Nationale et des communautés à d'éventuels cas du nouveau coronavirus et sur la promotion des comportements sains à adopter et la gestion de la désinformation et des rumeurs qui circulent au sein des communautés. Puisque les fonds disponibles pour la préparation sont limités, les activités de CREC pour le nouveau coronavirus devront reposer sur des activités existantes, ou avoir des implications budgétaires limitées. Les activités de CREC suivantes permettront à la Société Nationale de mieux connaître les principales perceptions de la communauté concernant le nouveau coronavirus, de partager des informations utiles et pratiques avec le public, de gérer les rumeurs et la désinformation et de préparer le personnel et les volontaires à faire face à d'éventuels cas. Les pratiques de prévention de l'infection doivent être mises en œuvre dans toutes les interactions communautaires.

Résultat	Activités	Ressources / Besoins en financement
<p>Le personnel et les volontaires de la Société Nationale sont prêts à une CREC pour la préparation et la riposte au nouveau coronavirus.</p> <p>Indicateurs IFRC régionale N_{bre} de Sociétés</p>	<p>S'assurer que tous les membres du personnel et les volontaires peuvent communiquer des informations exactes sur le nouveau coronavirus en faisant le point en personne et en diffusant des conseils clés sur le nouveau coronavirus et des éléments de discussion avec tout un chacun. Permettre au personnel de poser des questions et de partager les informations qu'ils ont entendues au niveau de la communauté. Le personnel et les volontaires sont notre meilleur atout et nous ne pourrions pas communiquer efficacement avec le public s'ils ne disposent pas des informations et de l'aide adéquates. C'est pourquoi il convient de partager régulièrement les dernières informations avec le personnel et les volontaires.</p>	<p>Directives sur l'épidémie du nouveau coronavirus à l'intention de l'IFRC et des Sociétés Nationales</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>

<p>Nationales ayant un plan ou une stratégie de CREC en place pour le nouveau coronavirus</p>	<p>Passer en revue les évaluations antérieures, en particulier celles relevant des programmes traitant des infections respiratoires, afin de rassembler des informations sur les facteurs culturels et contextuels (cultures et langues locales, coutumes, inquiétudes et comportements et pratiques à risque des communautés, canaux d'engagement favorisés et perçus comme fiables) qui pourraient aider ou entraver une riposte efficace. Ces informations doivent orienter les mesures et informations sanitaires.</p>	<p>Évaluations antérieures</p>
<p>Société Nationale Nbre de membres du personnel et de volontaires informés sur le nouveau coronavirus et les approches de CREC</p>	<p>Participer aux structures de coordination de la CREC pour savoir comment les autres acteurs humanitaires répondent et partagent les informations sur la manière de riposter des Sociétés Nationales. Si aucune réunion de coordination n'a encore eu lieu, discuter avec le ministère de la Santé, l'UNICEF et l'OMS. Ceci afin d'éviter le dédoublement des activités et de s'assurer que des informations cohérentes sont diffusées auprès des communautés.</p>	
<p>Nbre d'outils et de documents adaptés disponibles dans les langues locales</p>	<p>Élaborer une stratégie de CREC pour la Société Nationale qui couvre les phases de préparation, d'endigement et d'atténuation et se fonde sur les forces, les capacités et les ressources dont dispose la Société Nationale.</p>	<p>La stratégie de CREC pour la région Afrique (le présent document)</p>
	<p>Préparer et dispenser des formations en CREC sur le nouveau coronavirus, qui portent sur le partage d'informations, la collecte et l'utilisation de retours d'information de la communauté et la gestion de la stigmatisation et des rumeurs. Pour les Sociétés Nationales ayant une expérience limitée en CEA, il peut se révéler nécessaire de fournir en outre des informations plus larges sur le CEA. Si nécessaire, l'IFRC peut apporter son soutien ou des renforts pour mettre en œuvre cette activité.</p>	<p>Supports de formation à la CREC Financement pour les formations Financement pour l'appui technique.</p>

	<p>Adapter et traduire les messages, supports et outils de CREC sur le nouveau coronavirus pour qu'ils conviennent au contexte local et aux langues locales et établir un processus intégré pour la révision et l'approbation des messages afin de répondre rapidement aux rumeurs, aux informations erronées et aux questions qui émanent des communautés.</p>	<p>Directives sur l'épidémie du nouveau coronavirus à l'intention de l'IFRC et des Sociétés Nationales</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p> <p>Financement pour la traduction</p> <p>Annexes au présent document</p>
--	---	---

<p>Comprendre les principales croyances, peurs et questions des communautés concernant le nouveau coronavirus.</p> <p>*Ces activités sont également l'occasion de fournir des informations exactes sur le nouveau coronavirus au grand public.</p>	<p>Organisation de discussions de groupe dirigées (DGD) avec des volontaires de la communauté afin de savoir ce que les gens disent sur le nouveau coronavirus au sein des communautés et le type de questions qui sont posées aux volontaires. Les DGD peuvent être réalisées lors des réunions de volontaires habituelles. Les DGD peuvent être organisées par les responsables de la section locale, les personnes en charge du CEA ou tout membre du personnel de la branche ayant de l'expérience dans la conduite de DGD. À la suite des DGD, les principales conclusions qui en ressortent doivent être résumées dans un rapport et communiquées au responsable sanitaire de la Société Nationale et la personne en charge du CEA. Saisir cette occasion pour fournir également aux volontaires des informations importantes sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Frais de déplacement et <i>per diem</i></p>
<p>Indicateurs IFRC régionale</p> <p>N^{bre} de Sociétés Nationales qui recueillent des retours d'information de la communauté</p> <p>Société Nationale</p> <p>N^{bre} de canaux en place pour recevoir les retours d'information de la communauté concernant</p>	<p>Organiser des discussions de groupe dirigées (DGD) rassemblant des membres de la communauté pour connaître les perceptions, les questions, les suggestions, les manques d'information et les mythes qui circulent au sein de la communauté concernant le nouveau coronavirus. Cela peut comprendre des questions sur les pratiques sanitaires actuelles afin d'identifier les principaux risques de transmission. Des DGD séparées devraient être organisées pour les hommes, les femmes, les jeunes, les personnes handicapées ou issues de minorités pour déterminer si les perceptions diffèrent entre les groupes. Les DGD peuvent être organisées par les responsables de la section locale, les personnes en charge du CEA ou tout membre du personnel de la Branche ayant de l'expérience dans la conduite de DGD. À la suite des DGD, les principales conclusions qui en ressortent doivent être synthétisées dans un rapport et communiquées au responsable sanitaire de la Société Nationale et à la personne en charge du CEA. Saisir cette occasion pour fournir également aux volontaires des informations importantes sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Frais de déplacement et <i>per diem</i></p>

<p>le nouveau coronavirus</p> <p>Nbre de décisions opérationnelles prises sur la base des retours d'information de la communauté</p>	<p>Créer un groupe WhatsApp avec le personnel et les volontaires et leur demander de signaler les rumeurs, les questions, les perceptions erronées et les suggestions qu'ils entendent sur le nouveau coronavirus de la part de membres de la communauté, de leur famille et de leurs amis. D'autres plateformes comme un groupe fermé sur Facebook ou Slack pourraient aussi être utilisées à cette fin. Si une question, une suggestion ou une rumeur apparaît à plusieurs reprises, il convient d'intégrer une réponse à celle-ci dans les informations qui seront diffusées auprès des communautés. Répondre aux questions et dissiper les rumeurs dans le groupe WhatsApp en fournissant des informations exactes.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>
	<p>Utiliser les réseaux sociaux, comme les comptes Facebook ou Twitter de la Société Nationale pour mener des enquêtes auprès du public et poser des questions clés comme « qu'avez-vous entendu dire sur le nouveau coronavirus ? » Les réponses doivent être vérifiées et un rapport reprenant les conclusions de l'enquête doit être transmis au responsable sanitaire de la Société Nationale et à la personne en charge du CEA. Une fois l'enquête terminée, fournir la réponse correcte à la question posée.</p>	<p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>

	<p>Réaliser des entretiens avec des informateurs clés au sein de la communauté, notamment des chefs religieux, des dirigeants communautaires, des responsables de groupes de jeunes et de femmes, des praticiens de la santé et des guérisseurs traditionnels, afin de connaître leurs principales perceptions, questions, suggestions, lacunes en matière d'information et les mythes communs au sein de leurs groupes communautaires. Les principales conclusions qui en ressortent doivent être synthétisées dans un rapport et communiquées au responsable sanitaire de la Société Nationale et à la personne en charge du CEA. Saisir cette occasion pour fournir également aux dirigeants et aux personnes influentes des informations importantes sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Frais de déplacement et <i>per diem</i></p>
	<p>Utiliser les réunions communautaires régulières organisées avec des comités communautaires dans le cadre d'un programme ou d'opérations existantes afin de discuter du nouveau coronavirus avec les communautés. Se servir également de clubs existants (mères, jeunes, école, hygiène, etc.). Poser des questions sur leurs connaissances, leurs croyances, leurs questions et leurs suggestions par rapport au nouveau coronavirus. Les principales conclusions qui en ressortent doivent être synthétisées dans un rapport et communiquées au responsable sanitaire de la Société Nationale et la personne en charge du CEA. Saisir cette occasion pour fournir également des informations exactes sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p>

	<p>Si un mécanisme de retour d'information ou de plainte existe déjà au sein de la Société Nationale, commencer à recueillir tous les retours d'information liés au nouveau coronavirus. Partager ces retours d'information avec le responsable sanitaire et la personne en charge du CEA afin qu'ils puissent être utilisés pour affiner les informations et les activités sanitaires. Si cela est possible, et selon le fonctionnement du mécanisme de retour d'information, des informations exactes doivent être fournies aux personnes qui appellent et ont des questions ou des commentaires sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p> <p>Mécanisme de retour d'information existant</p>
	<p>Si le budget le permet, réaliser rapidement une enquête pour connaître les connaissances, les attitudes et les pratiques afin de comprendre les perceptions, les comportements sanitaires et les connaissances de la communauté par rapport au nouveau coronavirus.</p>	<p>Enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques par rapport au nouveau coronavirus</p>
<p>Les communautés ont accès à des informations actualisées et exactes sur le nouveau coronavirus par le biais de canaux de</p>	<p>Adapter les informations et les activités sanitaires en fonction des retours d'information recueillis auprès des communautés par le biais des approches susmentionnées. Les messages et les activités sanitaires doivent refléter et répondre aux besoins et aux croyances de la communauté.</p>	<p>Directives pour les équipes d'intervention des Sociétés Nationales et de l'IFRC sur la CREC</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>

<p>communication les plus adaptés et considérés comme fiables, afin de leur permettre d'adopter des pratiques saines, sûres et préventives et de réduire les peurs, la stigmatisation et les informations erronées au sein de la communauté.</p> <p>Indicateurs</p> <p>IFRC régionale N_{bre} de Sociétés Nationales qui partagent des informations sur le nouveau coronavirus avec les communautés</p> <p>Société Nationale N_{bre} de personnes ayant reçu des informations sur le nouveau coronavirus</p>	<p>Actualiser les conseils clés et les éléments de discussion sur le nouveau coronavirus pour répondre aux questions et aux rumeurs émergentes, aux lacunes en informations et aux informations erronées qui circulent dans la communauté.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>
	<p>Utiliser les programmes et les clubs existants (hygiène, jeunes, écoles, mères, etc.) afin de diffuser des informations exactes sur le nouveau coronavirus et de répondre aux questions sur le sujet.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>
	<p>Utiliser les plateformes des réseaux sociaux de la Société Nationale (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram) pour diffuser des informations exactes sur le nouveau coronavirus et répondre aux questions et aux rumeurs.</p>	<p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Atouts des réseaux sociaux face au nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p>
	<p>Si la mobilisation sociale a déjà lieu pour un autre programme, d'autres opérations ou dans le cadre d'activités de diffusion, il convient d'inclure lors de ces activités des informations concernant le nouveau coronavirus.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>

<p>Nbre de dirigeants communautaires et de personnes influentes qui partagent des informations sur le nouveau coronavirus</p>	<p>Si la Société Nationale gère déjà régulièrement un cinéma itinérant dans les communautés, organiser une séance portant sur le nouveau coronavirus pour diffuser des informations exactes auprès des communautés, répondre aux questions et recueillir des retours d'information sur les croyances, les rumeurs et les informations erronées qui circulent dans les communautés.</p>	<p>Guide et réalisation d'un cinéma itinérant sur le nouveau coronavirus</p> <p>Équipement et expérience du cinéma itinérant</p>
	<p>Mobiliser les dirigeants communautaires et les personnes influentes fiables, comme les chefs religieux et les responsables d'associations et de groupes locaux, pour diffuser des informations exactes sur le nouveau coronavirus auprès des communautés, notamment pour gérer la stigmatisation, lors de leurs réunions et évènements. Ces personnes bénéficiant déjà de la confiance de la communauté, les informations qu'ils partagent avec les membres de la communauté peuvent avoir un plus grand impact et élargir la portée de la Société Nationale.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p> <p>Financements pour informer les dirigeants</p>
	<p>Si la Société Nationale organise déjà une émission de radio régulière, consacrer une émission (au moins) sur le nouveau coronavirus. L'émission de radio doit contenir un entretien avec un expert de la santé, issu de la Société Nationale ou du ministère de la Santé, et des questions des auditeurs, que celles-ci soient posées en direct ou aient été enregistrées préalablement. Les questions posées par les auditeurs doivent être utilisées pour éclairer les informations et les activités sanitaires.</p>	<p>Guide et réalisation d'une émission de radio sur le nouveau coronavirus</p> <p>Émission de radio et expérience régulières de la Société Nationale.</p>

	<p>Enregistrer des spots radio ou TV qui fournissent des informations clés sur le nouveau coronavirus et qui contrent les fausses idées et les rumeurs courantes. Diffuser ces spots sur des chaînes de télévision et stations de radio populaires fiables.</p>	<p>Guide et réalisation d'une émission de radio sur le nouveau coronavirus</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Financements pour produire et diffuser ces spots</p>
	<p>Si un appui en communication existe, organiser une séance d'information sur le nouveau coronavirus à l'intention des journalistes afin de diffuser des informations exactes concernant la maladie et de demander de contribuer à informer le public et de contrer les rumeurs et les informations erronées. Dans les pays qui disposent de plateformes Lifeline pour diffuser des informations entre journalistes, ministères, agences humanitaires et la protection civile, elles peuvent également être utilisées pour partager des informations sur le nouveau coronavirus.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p>Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus</p> <p>Financements pour les séances d'information et <i>per diem</i>/frais de déplacement pour les journalistes</p>

L'ENDIGUEMENT

Au cours de cette phase, les activités de CREC doivent être renforcées afin de réduire le risque d'une transmission plus vaste et d'endiguer l'épidémie. Il convient d'encourager particulièrement les pratiques sûres qui contribuent à endiguer l'infection et à réduire le risque de propagation de l'infection, comme la détection rapide et l'isolement des cas et le lavage de mains fréquent. Il convient de déployer des efforts pour gagner la confiance des communautés de sorte qu'ils acceptent et participent aux mesures permettant de stopper la transmission du virus à l'ensemble de la population.

Résultat	Activités	Ressources / Besoins en financements
<p>Les personnes participent activement à endiguer le virus en adoptant des pratiques sanitaires sûres, comme le signalement et l'isolement des cas.</p> <p>Indicateurs IFRC régionale</p>	<p>Augmenter la fréquence des mécanismes de retour d'information de la communauté établis pendant la phase de préparation (DGD avec les membres et les volontaires de la communauté, le groupe WhatsApp du personnel et des volontaires, les entretiens des informateurs clés avec les dirigeants et les personnes influentes de la communauté, les enquêtes sur les réseaux sociaux, les réunions communautaires régulières) afin de recueillir les réactions des communautés, en particulier en ce qui concerne leurs croyances, leurs craintes, leurs questions, leurs lacunes en matière de connaissances, leurs comportements à risque et leurs suggestions pour endiguer l'épidémie, y compris les mesures d'isolement. Suivre les sites de réseaux sociaux comme Facebook et Twitter pour comprendre les mythes courants et les informations qui circulent. Utiliser ces informations pour planifier et améliorer les approches d'endiguement.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires et les membres de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p>

<p>N_{bre} de Sociétés Nationales qui partagent des informations sur le nouveau coronavirus avec les communautés</p> <p>N_{bre} de Sociétés Nationales qui recueillent des retours d'information de la communauté</p>	<p>Se coordonner avec le gouvernement et d'autres agences et partager les données sur les retours d'information de la communauté, plaider en faveur de changements à apporter aux approches d'endiguement sur la base de ces informations. En actualisant, par exemple, les messages afin de mieux répondre aux craintes, aux rumeurs et aux lacunes d'information ou en changeant les approches de dépistage, les mesures de quarantaine ou les services de traitement afin qu'ils soient mieux acceptés par la communauté.</p>	<p>Registre des retours d'information</p>
<p>Société Nationale</p> <p>N_{bre} de retours d'informations et commentaires enregistrés</p>	<p>Renforcer l'utilisation des chaînes médiatiques fiables afin d'informer davantage de personnes, plus rapidement, sur la manière de prévenir la propagation du virus et sur la marche à suivre si un cas est présumé. Par ailleurs, répondre rapidement aux craintes, aux rumeurs et aux informations erronées qui circulent au sein des communautés et qui ont été identifiées grâce aux retours d'information. En augmentant par exemple la fréquence des émissions et des spots radio et télévisés, ainsi que celle des messages diffusés via les réseaux sociaux auprès d'un large public. Les informations doivent porter particulièrement sur l'importance de détecter, signaler et isoler rapidement les cas, d'adopter une distance avec les autres et de ne pas se toucher, d'éviter les grands rassemblements et de se laver régulièrement les mains.</p>	<p>Guide et réalisation d'une émission de radio sur le nouveau coronavirus</p> <p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Atouts des réseaux sociaux face au nouveau coronavirus</p> <p>Financement pour du temps d'antenne en radio/TV</p>
<p>N_{bre} de décisions opérationnelles prises sur la base des retours d'information de la communauté</p> <p>N_{bre} de personnes ayant</p>	<p>Former les volontaires aux approches de CREC (si ce n'est déjà fait) pour le nouveau coronavirus afin de renforcer la mobilisation sociale en personne pour impliquer les communautés dans la prévention de la propagation du virus.</p>	<p>Supports de formation à la CREC</p> <p>Financement pour les formations</p>

<p>reçu des informations sur le nouveau coronavirus</p>	<p>Renforcer la mobilisation sociale par le porte-à-porte ou par l'organisation d'activités dans des lieux publics, en s'attachant à expliquer les pratiques de prévention de l'infection et l'importance de détecter et isoler rapidement les cas.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>
<p>Nbre de membres du personnel et de volontaires formés au nouveau coronavirus et aux approches de CREC</p>	<p>Demander de l'aide auprès des dirigeants, des personnes influentes et des responsables sanitaires fiables de la communauté, comme les chefs religieux, les responsables des associations et groupes locaux, afin de diffuser des informations clés sur la prévention de l'infection dans leurs communautés et afin d'expliquer qu'il est important de détecter et d'isoler les cas. Travailler avec des groupes d'intérêts spécifiques, par exemple des personnes handicapées, âgées et des groupes de femmes pour s'assurer que les groupes vulnérables reçoivent des informations pertinentes.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>
	<p>Organiser une conférence de presse sur le nouveau coronavirus destinée aux médias afin de partager des informations exactes sur l'épidémie et sur la manière de réduire la propagation de l'infection et sur les raisons pour lesquelles il faut signaler et isoler les cas.</p>	<p>Directives sur l'épidémie du nouveau coronavirus à l'intention de l'IFRC et des Sociétés Nationales</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>

L'ATTÉNUATION

Au cours de cette phase, les cas de nouveau coronavirus sont répandus dans la communauté et les activités de CREC doivent porter sur la promotion des pratiques sûres qui limitent la propagation de l'infection, aider la population à se protéger, à identifier et à soutenir les solutions portées par la communauté et répondre aux craintes, à la stigmatisation et aux informations erronées. Il est important de gagner la confiance des communautés en répondant à leurs préoccupations et à leurs suggestions et en agissant en fonction, afin qu'elles participent activement aux mesures permettant de maintenir cette épidémie sous contrôle.

Résultat	Activités	Ressources / Besoins en financements
<p>Les craintes, la stigmatisation et les informations erronées liées au nouveau coronavirus sont comprises et réduites grâce aux approches de la CREC.</p> <p>Indicateurs IFRC régionale N^{bre} de Sociétés Nationales qui recueillent des retours d'information de la communauté</p> <p>Société Nationale N^{bre} de retours d'informations et</p>	<p>Renforcer et élargir les systèmes permettant de recueillir systématiquement et régulièrement des retours d'information afin de mieux comprendre les craintes, les croyances, les questions et les suggestions de la population pour mettre un terme à cette épidémie. En augmentant par exemple le nombre de DGD organisées avec des membres de la communauté, en formant des personnes chargées de la mobilisation sociale à recueillir des retours d'information auprès des communautés lors de leurs interactions en personne ou en organisant des réunions plus régulières avec des informateurs clés au sein de la communauté. Utiliser ces informations pour planifier et améliorer les approches sanitaires et de CREC.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires et les membres de la communauté</p> <p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Boîte à outils de l'IFRC pour la mise en place d'un système de retours d'information</p> <p>Outils de retours d'information issus de l'opération Ebola en RDC (base de données, formulaire, outils de formation)</p> <p>Financements pour la formation et les <i>per diem</i> des volontaires</p> <p>Aide à la gestion des informations</p>

<p>commentaires enregistrés</p> <p>Nbre de décisions opérationnelles prises sur la base des retours d'information de la communauté</p>	<p>Renforcer l'utilisation des réseaux sociaux de la Société Nationale pour collecter les retours d'information auprès de la population concernant les peurs, les rumeurs, les questions et les suggestions en cours. Utiliser ces informations pour planifier et améliorer les approches sanitaires et de CREC.</p>	<p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Registre des retours d'information</p>
	<p>Rencontrer régulièrement les volontaires de la communauté et leur demander de signaler les craintes, les informations erronées, les questions et les préoccupations courantes qui circulent sur le nouveau coronavirus au sein des communautés. Utiliser ces informations pour planifier et améliorer les approches sanitaires et de CREC.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p>
	<p>Créer un groupe WhatsApp avec le personnel et les volontaires et leur demander de signaler les rumeurs, les questions, les perceptions erronées et les suggestions qu'ils entendent sur le nouveau coronavirus de la part de membres de la communauté, de leur famille et de leurs amis. D'autres plateformes comme un groupe fermé sur Facebook ou Slack pourraient aussi être utilisées à cette fin. Si une question, une suggestion ou une rumeur apparaît à plusieurs reprises, il convient d'intégrer une réponse à celle-ci dans les informations qui seront diffusées auprès des communautés. Répondre aux questions et dissiper les rumeurs dans le groupe WhatsApp en fournissant des informations exactes.</p>	<p>Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté</p> <p>Registre des retours d'information</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>
	<p>Examiner régulièrement les données de recherche et de sciences sociales produites par d'autres agences afin de contribuer à identifier les perceptions de la communauté par rapport au nouveau coronavirus, les lacunes dans les connaissances et les pratiques à risque. Utiliser ces données pour planifier et améliorer les approches sanitaires et de la CREC.</p>	

	<p>Mener des recherches dans des domaines prioritaires pour établir une veille de la compréhension et l'acceptation des pratiques sanitaires préconisées, des croyances, des lacunes dans les connaissances et de la confiance dans les intervenants humanitaires. Utiliser ces données pour planifier et améliorer les approches sanitaires et de CREC.</p>	
	<p>Partager les données des retours d'information recueillis auprès de la communauté avec le gouvernement et d'autres agences et plaider en faveur de changements à apporter aux stratégies de riposte sur la base de ces retours d'information. En actualisant, par exemple, les messages afin de mieux répondre aux craintes, aux rumeurs et aux lacunes d'information ou en changeant les approches de traitement et des soins à domicile.</p>	Registre des retours d'information
	<p>Réduire la stigmatisation sociale et promouvoir la cohésion sociale en répondant directement aux craintes de la communauté à l'égard des personnes souffrant d'infections respiratoires, des personnes d'origine asiatique, des personnes qui ont contracté le nouveau coronavirus et des personnes qui cherchent des soins de santé en général, à travers les approches de CREC. Par exemple, partager des récits positifs de personnes qui ont eu le nouveau coronavirus et sont rétablis.</p>	Guide sur la stigmatisation liée au nouveau coronavirus

<p>La population participe activement à l'endiguement du virus en adoptant des pratiques sanitaires sûres, en préconisant des comportements favorisant la santé, l'action communautaire et le soutien aux plus vulnérables (personnes âgées et personnes ayant déjà des problèmes de santé).</p> <p>Indicateurs</p> <p>IFRC régionale Nbre de Sociétés Nationales qui partagent des informations sur le nouveau coronavirus avec les communautés</p> <p>Société Nationale Nbre de personnes ayant reçu des informations sur le nouveau coronavirus</p>	<p>Renforcer l'utilisation des chaînes médiatiques fiables afin d'apporter des informations sanitaires clés à plus de personnes, plus rapidement, sur la manière de réduire le risque de contracter le virus (distance avec les autres, éviter les rassemblements publics, isolement spontané en cas de maladie). Établir aussi un lien de confiance avec la communauté pour la réponse et les conseils sanitaires diffusés en répondant aux craintes, aux rumeurs, aux croyances et aux questions qui circulent actuellement dans les communautés (recueillies grâce aux méthodes de retours d'information susmentionnées) concernant le nouveau coronavirus. En augmentant par exemple la fréquence des émissions et spots radio et télévisés, ainsi que celle des messages diffusés via les réseaux sociaux auprès d'un large public.</p>	<p>Guide et réalisation d'une émission de radio sur le nouveau coronavirus</p> <p>Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux</p> <p>Atouts des réseaux sociaux face au nouveau coronavirus</p> <p>Financement pour du temps d'antenne en radio/TV</p>
	<p>Former les volontaires aux approches de CREC (si ce n'est déjà fait) pour le nouveau coronavirus afin de renforcer la mobilisation sociale en personne pour impliquer les communautés dans la prévention de la propagation du virus, grâce à des actions communautaires, comme la distance avec les autres, l'évitement de rassemblements publics et l'adoption de comportements sains.</p>	<p>Supports de formation à la CREC</p> <p>Financement pour les formations</p>
	<p>Renforcer la mobilisation sociale en personne par du porte-à-porte ou par l'organisation d'activités dans des lieux publics, en s'attachant à expliquer les pratiques de prévention de l'infection et l'importance de détecter et isoler rapidement les cas.</p> <p>Organiser une conférence de presse sur le nouveau coronavirus destinée aux médias afin de partager des informations exactes sur l'épidémie et sur la manière de réduire la propagation de l'infection. C'est également l'occasion de répondre aux craintes, aux rumeurs et à la stigmatisation actuelles.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p> <p><i>Per diem</i> des volontaires</p> <p>Directives sur l'épidémie du nouveau coronavirus à l'intention de l'IFRC et des Sociétés Nationales</p> <p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>

	<p>S'assurer que les personnes connaissent les services d'aide disponibles et la manière d'y avoir accès, par exemple l'accès aux soins de santé, à l'aide psychologique, etc.</p>	
<p>Des solutions portées par la communauté pour combattre le nouveau coronavirus sont identifiées et soutenues.</p> <p>Indicateurs IFRC régionale N_{bre} de Sociétés Nationales qui soutiennent des solutions portées par la communauté</p>	<p>Demander d'appui auprès des dirigeants et des personnes influentes fiables de la communauté, comme les chefs religieux, les responsables des associations et groupes locaux, afin de diffuser des informations clés sur la prévention de l'infection dans leurs communautés et afin d'expliquer qu'il est important de détecter et d'isoler les cas.</p>	<p>Conseils clés et éléments de discussion concernant le nouveau coronavirus</p>
<p>Société Nationale N_{bre} de communautés recevant de l'aide pour mettre en œuvre ses propres solutions</p> <p>N_{bre} de dirigeants communautaires et de personnes influentes qui partagent des informations sur le nouveau coronavirus</p>	<p>Identifier et soutenir les activités et solutions portées par la communauté afin d'endiguer l'épidémie. Il peut s'agir de suggestions recueillies par le biais de mécanismes de retours d'information, des dirigeants communautaires ou des volontaires de la communauté.</p>	



Ressources et annexes

Ressources

Pour obtenir les dernières versions de toutes ces ressources, consultez la plateforme Go de l'IFRC : <https://go.ifrc.org/emergencies/3972#additional-info>

1. Directives sur l'épidémie de maladies liées au coronavirus (nouveau coronavirus) à l'intention de l'IFRC et des Sociétés Nationales
 - a. Version 4 – 28 février 2020 - [EN](#)
 - b. Version 3 – 7 février 2020 - [EN](#) [FR](#) [ES](#) [AR](#) [RU](#) [PT](#)
2. Communication des risques et Engagement Communautaire : Directives (2 février 2020 - [EN](#) [FR](#) [ES](#) [AR](#) [RU](#) [PT](#)
3. Key tips and discussion points for community workers, volunteers and community networks (23 February 2020) - [EN](#)
4. Social Stigma associated with new coronavirus (20 Feb 2020) - [EN](#)
5. Social media assets - [EN](#)
6. Effective Risk communication and community engagement in Epidemics, Presentation for NS leadership (ppt, 11 Feb 2020) - [EN](#)
7. Guide for National Society teams including health coordinators, supervisors, branch officers & volunteers: Rapid training for community response to the new coronavirus outbreak (23 Feb 2020) - [EN](#)
8. COVID19-signs and symptoms, transmission of disease (ppt, 17 Feb 2020) - [EN](#)
9. RCRC Prevention and key messages and Risk Communication and Community Engagement (19 Feb 2020) - [EN](#)
10. New coronavirus: Risk register (24 Feb 2020) - [EN](#)
11. [Boîte à outils de l'IFRC pour la mise en place d'un système de retours d'information](#)
12. Une foire aux questions, les messages sanitaires clés actualisés et des informations pour contrer les mythes sont disponibles sur le site internet de l'OMS : <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

ANNEXES

1. Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté
2. Guide et questions pour les discussions de groupe dirigées avec les volontaires de la communauté
3. Conseils d'utilisation du guide des réseaux sociaux
4. Outils de retours d'information issus de l'opération Ebola en RDC (base de données, formulaire, outils de formation)
5. Guide et réalisation d'une émission de radio sur le nouveau coronavirus
6. Guide et réalisation d'un cinéma mobile sur le nouveau coronavirus