



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

## Guide pour les discussions de groupe dirigées avec les communautés

Communication des Risques et Engagement communautaire face au nouveau coronavirus

### Objectif

Le présent guide de Communication des Risques et Engagement Communautaire a pour objet de vous aider à mener des discussions de groupe dirigées (DGD) avec des membres de la communauté afin de connaître les ressentis, les questions, les suggestions et les rumeurs existant au sein de la communauté concernant le nouveau coronavirus (également connu sous le nom de COVID-19). Il est important que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge comprennent ce que les populations savent et pensent déjà au sujet du nouveau coronavirus afin que nous puissions adapter les communications et les activités sanitaires et ainsi mieux répondre aux besoins réels et aux croyances de la communauté. Cette DGD nous aidera, en outre, à mieux comprendre la manière dont les populations perçoivent les risques, les comportements et pratiques sanitaires qui sont adaptés ou qui, a contrario, pourraient accroître le risque d'attraper le nouveau coronavirus.

### 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, et peut-être pour d'autres groupes issus des minorités, si c'est possible. Cela les encouragera à donner leur opinion ouvertement. Si le temps manque, vous pouvez organiser une DGD mixte (50 % d'hommes, 50 % de femmes).

### Rôles du facilitateur et du preneur de notes dans la DGD

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"> <li>✓ Prévoir l'objectif, le guide de la discussion, l'invitation des participants, le lieu et l'endroit</li> <li>✓ Informer les chefs de communautés/les autorités communautaires que vous organisez une DGD</li> <li>✓ S'assurer que le lieu est accessible et que</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vous présenter</li> <li>✓ Expliquer qui l'on est, le rôle de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, nos Principes Fondamentaux, l'objectif et la durée de la DGD</li> <li>✓ Demander la permission de prendre des notes et expliquer que la confidentialité sera respectée de bout en bout</li> <li>✓ Demander un consentement éclairé (verbalement)</li> <li>✓ Expliquer clairement que la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À la fin, laisser du temps pour que les participants puissent poser leurs questions et leur réexpliquer le traitement des données recueillies</li> <li>✓ Ne pas faire de promesse concernant la suite ou l'aide que les personnes pourraient recevoir</li> <li>✓ Faire le point</li> </ul>



<p>les participants se sentent en sécurité</p> <p>✓ Envisager de fournir de l'eau et des collations aux participants</p> <p>✓ Tester les questions du guide de discussion avec un membre de la communauté faisant partie du personnel, pour s'assurer qu'elles sont bien comprises.</p>	<p>participation à la DGD ne garantit nullement que les participants recevront un quelconque appui de la Croix-Rouge ni qu'il faut participer à une DGD pour recevoir de l'aide</p> <p>✓ Remercier tous les participants de leur présence</p>	<p>ensemble et noter toute information complémentaire dès que possible afin de ne pas l'oublier</p>
---	---	---

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

Nom de la communauté : \_\_\_\_\_

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. Connaissez-vous la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge ? [Si ce n'est pas le cas, expliquez ; la Société Nationale est une organisation humanitaire qui aide les personnes touchées par des crises ou des catastrophes. L'aide fournie est toujours gratuite et son attribution se fonde sur le seul critère des besoins.] Nous sommes dans votre communauté pour écouter vos opinions et vos points de vue sur le nouveau coronavirus, aussi connu sous le nom de COVID-19. Nous comprenons que cette nouvelle maladie puisse vous inquiéter. Nous sommes là pour vous aider à la comprendre et pour nous assurer que vous savez ce qu'il faut faire pour se protéger soi-même et protéger les autres.

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

Les informations que vous nous fournirez seront utilisées par la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge (et éventuellement par d'autres intervenants comme le gouvernement, les agences de l'ONU, des ONG) afin d'améliorer les informations et activités sanitaires que nous menons comme réponse au nouveau coronavirus.

- La participation à ces consultations est gratuite et il n'y a aucune obligation à répondre. Vous pouvez arrêter à tout moment.



- Vos données personnelles ne seront pas partagées avec des tiers et les informations fournies seront analysées de manière anonyme et utilisées en toute confidentialité.
- Vos avis sont précieux et importants et contribueront à garantir que les services et informations que nous proposons répondent à vos besoins.

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
<b>CONNAISSANCE</b>	
<b>Qu'avez-vous entendu dire sur le nouveau coronavirus ?</b> Veuillez noter les réponses – y compris si les personnes n'en ont pas entendu parler.	
<b>Où avez-vous en premier lieu entendu parler du nouveau coronavirus et auprès de qui ?</b> Veuillez noter les réponses.	
<b>À votre avis, comment une personne peut-elle contracter le nouveau coronavirus ?</b>	

<p>Explorez les croyances : esprits, ne pas se laver les mains, manger des aliments spécifiques, au contact d'un groupe spécifique de personnes, d'animaux, en touchant les autres, en toussant, en éternuant, etc.)</p>	
<p><b>Comment se transmet-il d'une personne à une autre ?</b></p>	
<p><b>Y a-t-il un groupe de personnes plus vulnérables que d'autres ?</b> Explorez : les risques posés à différents groupes comme les enfants, les personnes âgées, les personnes ayant des maladies latentes, aux hommes, aux femmes, etc.</p>	
<p><b>Quels sont les signes et symptômes du nouveau coronavirus ?</b> Veuillez noter les réponses.</p>	
<p><b>Connaissez-vous la période d'incubation pour le nouveau</b></p>	

<p><b>coronavirus ?</b> Cela signifie le temps que cela prend pour qu'une personne présente des symptômes une fois qu'elle a été exposée au virus.</p>	
<p><b>À votre avis, que va-t-il arriver à une personne qui contracte le nouveau coronavirus ?</b> Cela permet de comprendre dans quelle mesure les personnes perçoivent la gravité du virus.</p>	
<p><b>Avez-vous entendu parler de l'isolement d'un cas présumé ? Savez-vous ce que cela signifie et qu'en pensez-vous ?</b></p>	
<p><b>Pensez-vous qu'un groupe, au sein ou en dehors de votre communauté, soit responsable de la propagation du virus ? Pourquoi pensez-vous que ces personnes propagent le virus dans votre communauté ?</b> Cela permet de comprendre le niveau de stigmatisation dans la</p>	

communauté.	
<b>COMPORTEMENTS POUR RESTER EN BONNE SANTÉ</b>	
<p><b>Comment pouvons-nous nous protéger nous-mêmes et nos familles contre le nouveau coronavirus ?</b> 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><b>Est-ce que les personnes de votre communauté se lavent régulièrement les mains ?</b> Si oui, demandez pourquoi. Si non, demandez pourquoi également.</p>	
<p><b>Si vous pensez qu'une personne de votre communauté a le nouveau coronavirus, quel traitement devrait-elle suivre ?</b> Explorez : les guérisseurs et remèdes traditionnels, les pharmacies/centres médicaux, les conseils de chefs religieux et communautaires, les conseils du gouvernement/de</p>	

l'ONU/des ONG, etc.	
<b>COMMUNICATION</b>	
<b>Quelles sont les principales sources d'information à votre disposition concernant la prévention et le traitement du nouveau coronavirus ?</b> Veuillez noter les réponses.	
<b>Quelles informations souhaiteriez-vous connaître concernant la maladie du nouveau coronavirus ? Existe-t-il des groupes spécifiques qui ont du mal à avoir accès à ces informations ?</b>	
<b>À votre avis, quels sont les principaux doutes, questions et peurs concernant le nouveau coronavirus qui circulent parmi vos amis ou les membres de votre famille ?</b>	
<b>Quelle est la meilleure façon pour la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge de diffuser des informations au sein de votre</b>	



**communauté ?**

Explorez : quelles langues doit-on utiliser ?  
Quels sont les canaux de communication fiables/non fiables ? À quelle fréquence devrions-nous diffuser les informations ?

**PARTICIPATION**

**À votre avis, quelles sont les activités communautaires qui vous semblent les plus efficaces pour prévenir le nouveau coronavirus ?**

**Comment la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge peut-elle/il impliquer votre communauté dans la planification de ces activités ?**

Explorez : forces et capacités des différents groupes, ce qui a fonctionné par le passé pour d'autres épidémies ou maladies ? Comment peut-on impliquer différents groupes ?

Réunions communautaires ?

Comités

communautaires ? Des DGD comme celle-ci ?

**Si vous aviez une question ou si vous vouliez fournir un commentaire à la Croix-Rouge/au Croissant-Rouge sur le nouveau coronavirus, quel moyen choisiriez-vous pour le faire ?**

En face à face avec un membre du



personnel/volontaire de la Croix-Rouge, par l'intermédiaire d'un représentant de la communauté, d'une hotline, de SMS, d'une réunion communautaire, etc.	
<b>Avez-vous des questions à nous poser ?</b>	

### **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 les supports IEC pertinents à votre disposition pour qu'ils les ramènent dans leurs familles. 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.

### **Merci pour votre temps et vos commentaires !**

Expliquez aux participants comment ils peuvent contacter la Croix-Rouge/le Croissant-Rouge s'ils ont d'autres questions ou commentaires.