



COVID-19 : RAPPORT SUR LE RETOUR D'INFORMATION COMMUNAUTAIRE

Ukraine, Rapport décembre rapport 2020,
Société de la Croix-Rouge ukrainienne

Cette collecte de retour d'information vise à connaître la perception communautaire et les connaissances sur le COVID-19 dans certaines régions d'Ukraine. Les communautés ont été invitées à partager les principales observations, croyances, questions ou suggestions sur COVID-19 qu'elles entendent dans leurs communautés.

MÉTHODOLOGIE

Le retour d'information communautaire présenté dans ce rapport a été recueilli par le personnel et les bénévoles de la Société de la Croix-Rouge ukrainienne (SCRU) dans les 7 régions de l'Ukraine : Kyiv, Ivano-Frankivsk, Zakarpatya, Chernivtsi, Lviv, Ternopil et Poltava. Ils ont documenté les commentaires relatifs au COVID-19 qu'ils ont entendus au cours de leurs interactions avec les membres de la communauté.

Méthode de collecte des données : Le personnel et les volontaires de la SCRU ainsi que les points focaux de la communication sur les risques et l'engagement communautaire (CREC) de chaque branche ont reçu une formation sur la manière de recueillir les réactions de la communauté¹. Les retour d'information a été recueilli à l'aide d'un formulaire Google structuré comportant des questions ouvertes et trois questions fermées sur l'âge, le sexe et les régions, afin de pouvoir analyser les données par catégories spécifiques. Les données ont été recueillies avec différentes approches jugées efficaces dans différentes communautés. Il s'agit notamment de groupes de discussion avec groupe témoin, de réunions communautaires, de visites à domicile, d'appels téléphoniques, d'enquêtes en ligne, ainsi que de discussions avec les personnes lors de la distribution de l'aide ou de séances d'information sur le COVID-19, etc.²

Données : Le processus de collecte de retour d'information de la communauté visait principalement à obtenir des **données qualitatives**. Contrairement aux études similaires menées précédemment, ce rapport inclut également des statistiques pour comparer la perception communautaire d'un point de vue qualitatif. Les données qualitatives ont été analysées manuellement, à l'aide d'un tableau Excel.

Calendrier de la collecte de retour d'information : Novembre - début décembre 2020.

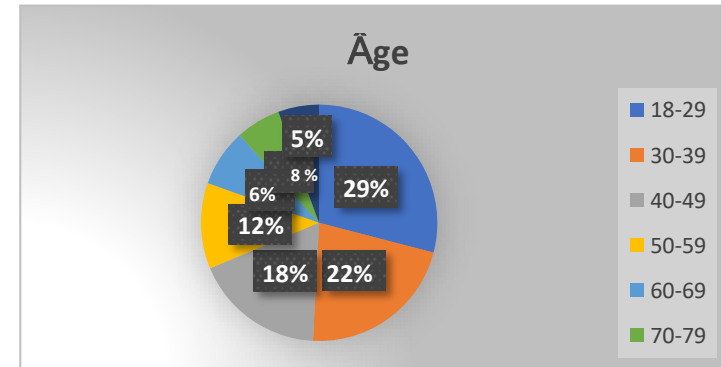
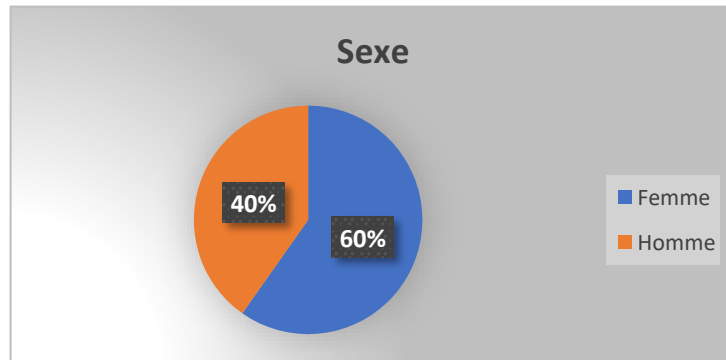
¹ Les sessions de formation étaient basées sur les documents de la FICR, de l'OMS et de l'UNICEF, ainsi que sur les conseils fournis par la Croix-Rouge danoise et ukrainienne.

² Chaque mois, chaque branche fournit jusqu'à 30 retours d'information.



DANISH
RED
CROSS

Public : 179 répondants (107 femmes et 72 hommes)



APERÇU :

Le rapport de décembre reflète la tendance à la confusion qui persiste au sein des communautés quant à la nature et à l'origine du COVID-19. Les personnes ont encore une mauvaise perception du traitement du coronavirus et se posent des questions sur les mesures de protection. La nouvelle tendance montre que la majorité des personnes interrogées, indépendamment du sexe et de l'âge, ont commencé à qualifier le virus de « mortel », car le virus les effraie parce qu'il s'agit d'une maladie inconnue/encore mal étudiée.

Voici quelques-unes des principales conclusions de cette étude :

- Les personnes interrogées s'inquiètent du fait qu'il n'existe pas encore de vaccin ni de traitement pour lutter contre le coronavirus. Aujourd'hui, les demandes d'information portent davantage sur la vaccination (quand, comment, disponibilité, prix) que sur les tests ou les protocoles thérapeutiques, si l'on compare les rapports des périodes précédentes.
- Les plus jeunes ont tendance à poser des questions et à douter des informations, tandis que les personnes âgées préfèrent se fier à leurs connaissances et à leur expérience. La nature des questions est différente, mais elles portent souvent sur des sujets/préoccupations similaires : algorithmes de traitement, tests, évolution de la maladie et transmission du coronavirus. Il s'agit là d'un sujet d'interrogation et d'un domaine à améliorer, car beaucoup de ces informations sont disponibles publiquement et accessibles gratuitement.
- Bien que la quasi-totalité des personnes interrogées soient bien informées des mesures préventives (92%), certaines perceptions erronées et/ou incompréhensions concernant le COVID-19 subsistent parmi les membres de la communauté. Parfois, ces perceptions peuvent même avoir des



conséquences néfastes pour la santé, comme le fait de prendre des mesures préventives proposées par la médecine traditionnelle (par ex., inhalation de vapeur d'alcool, région de Ternopil). En outre, pour certaines personnes (environ 4 %), prendre des mesures préventives, telles que porter des masques, se couvrir la bouche en cas de toux ou d'éternuement et garder une distance de sécurité, « n'a pas de sens », car elles ne pensent pas que ces mesures protègent contre la transmission du COVID-19.

- Le thème des rumeurs sur le COVID-19 change en fonction du flux d'information, de sorte que certaines d'entre elles restent plus longtemps dans le champ informationnel des communautés (par exemple, « le COVID-19 est une arme qui a été diffusée délibérément ou les vaccins sont utilisés pour injecter une puce électronique aux personnes »). Les théories du complot et les fausses rumeurs sur l'origine artificielle du virus sont les plus courantes parmi les commentaires négatifs sur le coronavirus. Cette tendance se retrouve dans toutes les régions d'Ukraine, dans tous les groupes d'âge et de sexe.
- 60 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles auraient peur d'une personne atteinte de COVID-19. Les raisons évoquées sont qu'ils ont peur d'être infectés parce qu'il n'y a pas de traitement pour le coronavirus ou que les hôpitaux sont débordés par les patients atteints du COVID-19. Dans le même temps, les 31 % qui ont répondu par la négative ont fait valoir qu'ils sont jeunes, et qu'ils ne font donc pas partie du groupe à risque ou qu'ils ont déjà eu la maladie du coronavirus.
- Seuls 36% des répondants sont susceptibles au concept de stigmatisation, c'est-à-dire qu'ils pensent qu'un groupe ou une personne de la communauté est « responsable de la propagation d'un virus ». La majorité des personnes interrogées ont indiqué que les personnes qui ne respectent pas les règles de quarantaine ou les autorités locales et qui ne prennent pas les mesures adéquates, sont responsables de la propagation du COVID-19.
- Les suggestions et les souhaits sont souvent liés à la nécessité de rendre le dépistage du coronavirus plus accessible et d'apporter un soutien accru au personnel médical. En outre, les communautés demandent davantage d'informations sur le COVID-19 qui soient adaptées à des secteurs spécifiques ou aux lieux de travail.

RUMEURS – OBSERVATIONS – CROYANCES³

La liste des commentaires n'est pas exhaustive et représente la tendance des réponses des répondants. Certains commentaires ne sont pas répétés et sont identifiés comme uniques.

Croyances sur la propagation de la maladie

« **C'est un virus qui se transmet par des gouttelettes en suspension dans l'air et qui a un taux de mortalité élevé** » - femme, 40-49 ans, région de Kyiv.

³ Ces données ne sont pas représentatives des régions mentionnées dans la méthodologie, mais indiquent les grandes tendances de la perception de COVID par les communautés.



« **Ne fumez pas à l'extérieur, car le virus peut être transmis par la fumée** » - femme, 60-69 ans, région de Ternopil. (commentaire unique)

Croyances concernant les comportements de protection

« **Pour ne pas tomber malade, il faut inhaler de l'alcool, manger de l'ail et de la graisse de porc** » - femme, 60-69 ans, région de Ternopil

« **Dès les premiers symptômes, il faut contacter un médecin et s'isoler** » - femme, 30-39 ans, région de Kyiv

« **Vous devez éviter les endroits bondés et garder une distance sociale.** » - femme, âgée de 19 à 29 ans, région de Ternopil

« **La vidéo diffusée sur Internet indique que les masques n'aident pas à lutter contre le virus et qu'ils sont dangereux pour la santé. Porter un masque épaissit le sang, les globules rouges se collent les uns aux autres, ce qui provoque un AVC** ». - homme, 30-39 ans, Ternopil (commentaire unique)

Croyances concernant les personnes susceptibles d'être affectées

« **Maladie très dangereuse, en particulier pour les personnes âgées souffrant de maladies chroniques.** » Femme, 70-79 ans, région de Ternopil.

« **La maladie affecte les poumons, la personne perd le sens du goût et de l'odorat.** » - femme, âgée de 50 à 59 ans, région de Ternopil.

Croyances sur la maladie

« **Le virus qui affecte les poumons.** » - femme, âgée de 19 à 29 ans, région de Ternopil.

« **Le bacille COVID-19 peut rester longtemps dans le corps humain.** » - femme, âgée de 60 à 69 ans, région de Ternopil.

Croyances sur l'origine de la maladie

« **Ce n'est qu'un mensonge.** » - homme, âgé de 60 à 69 ans, région de Ternopil.

« **Virus dangereux à l'origine incertaine et à la mortalité élevée** » - Homme, 40-49 ans, région de Kyiv

« **C'est un virus artificiel.** » - femme, âgée de 50 à 59 ans, région de Mykolaiv

« **Un virus créé par les Américains pour réduire le nombre de personnes âgées.** » - homme, âgé de 70 à 79 ans, région de Mykolaiv

« **C'est une arme militaire.** » homme, 40-49 ans, région de Poltava (commentaire unique)



« Il s'agit d'un virus international venu de Chine. » - femme, âgée de 30 à 99 ans, région de Poltava

« Le virus n'a pas encore été correctement étudié » - homme, 70-79 ans, région de Poltava.

Croyances sur les moyens de traiter le COVID-19

« La plupart des patients (80 %) n'ont pas du tout besoin d'aide médicale. Ils sont traités à domicile contre la grippe commune et se rétablissent, en général, en

une semaine ou deux. » - femme de 18 à 29 ans, région de Poltava.

« Il n'existe actuellement ni vaccin ni médicament. » - femme, âgée de 50 à 59 ans, région de Ternopil.

« Pour ne pas tomber malade, il faut préparer le mélange suivant : 100 grammes de raifort, 100 grammes d'ail, 100 grammes d'oignons, 300 grammes de miel. Mélangez le tout et prenez 1 cuillère à soupe 3 fois par jour. » - femme, âgée de 60 à 69 ans, région de Ternopil

Croyances sur les personnes ou institutions qui interviennent face à l'épidémie

« Il y a beaucoup de malades, les hôpitaux sont surchargés, la médecine ukrainienne ne peut pas faire face au nombre de patients. » - femme, âgée de 50 à 59 ans, région de Poltava.

« Il n'y a personne à qui pour poser des questions sur le COVID-19, parce que la médecine est à un niveau zéro », femme, 70-79 ans, région de Ternopil.

QUESTIONS

Questions sur les comportements de protection et les mesures de précaution

« Quel masque est le plus efficace, la gaze ou le masque médical ? »- femme, 50-59 ans, région de Ternopil

« Est-il vraiment nécessaire de prendre de la graisse de blaireau pour prévenir cette maladie ? » - un homme de 40 à 49 ans, région de Poltava.

« Quels médicaments prendre pour renforcer le système immunitaire ? » - femme, âgée de 18 à 29 ans, de Mykolaiv

« Quand y aura-t-il un vaccin ? » femme, 40-49 ans, région de Kyiv



Questions sur le dépistage du COVID-19

« Où puis-je faire un test gratuit sans passer par un médecin ? » - homme de 50 à 59 ans, région de Poltava

Questions sur le traitement

« Quel est le protocole de traitement en cas de suspicion d'infection par COVID-19 ? » - femme, âgée de 40 à 49 ans, région de Poltava

Questions sur la maladie

« Dois-je m'inquiéter d'une mutation du virus ? » - femme âgée de 50 à 59 ans, région de Poltava

« Est-il possible d'être à nouveau infecté ? » - femme, âgée de 70 à 79 ans, région de Ternopil

« Est-il possible d'être infecté par une personne qui ne présente pas les symptômes du COVID-19 ? » - femme, âgée de 30 à 39 ans, région de Poltava

« Quelles sont les autres complications possibles en dehors de la pneumonie ? » - homme, âgé de 30 à 39 ans, région de Mykolaiv

Questions sur la transmission et la propagation du virus

« Combien de temps le virus reste-t-il sur les surfaces ? » - femme de 40 à 49 ans, région de Poltava.

« Pourquoi ce virus ne touche-t-il que les personnes âgées ? » - femme, âgée de 30 à 39 ans, région de Poltava.

SUGGESTIONS

Suggestions sur les activités de préparation ou de réponses

« J'aimerais faciliter le processus et obtenir des informations générales sur les restrictions dues à la quarantaine dans les régions. » femme, âgée de 18 à 29 ans, région d'Ivan-Frankivsk

« Il faut faire quelque chose avec ces jeunes parce qu'ils n'ont pas de masque, ils toussent », femme, 60-69 ans, région de Ternopil

« Rendez les tests COVID-19 plus accessibles. » - femme, âgée de 19 à 29 ans, Kyiv oblast

« Il serait bon d'avoir des informations imprimées à l'entrée du bâtiment. » - homme, âgé de 30 à 39 ans, région de Mykolaiv



« **Plus de soutien de la part des médecins de famille.** » - femme, âgée de 30 à 39 ans, région de Poltava

« **Fournir toutes les choses nécessaires hôpitaux et médecins .** » - femme, âgée de 50 à 59 ans, région de Poltava

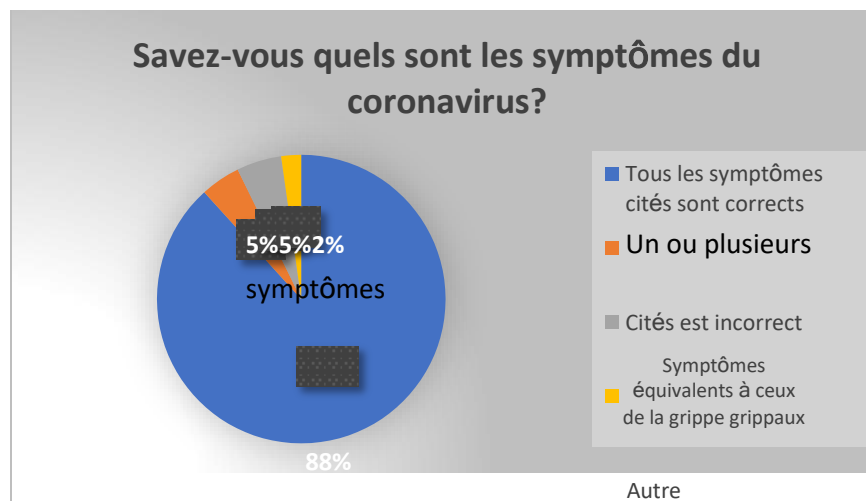
« **Prêtez une attention particulière aux groupes à risque, qui croient souvent aux rumeurs et évitent les médecins en raison des coûts et des difficultés probables.** » - homme, âgé de 19 à 29 ans, région de Poltava

« **Tout le monde devrait pouvoir bénéficier de tests PCR gratuits, et ils [les médecins] devraient écrire les vrais résultats.** » - femme, âgée de 60 à 69 ans, région de Ternopil

PRINCIPALES CONCLUSIONS⁴

88 % des répondants ont correctement donné la liste des symptômes du coronavirus.

5 % - ont donné des réponses erronées sur les symptômes courants du coronavirus, tels que les vomissements ou les nausées. Cependant, d'autres symptômes cités dans leur liste étaient corrects.



⁴ Les questions sont ouvertes, sans options de réponse fournies Les données ont été analysées manuellement à l'aide d'un tableau Excel.



DANISH
RED
CROSS

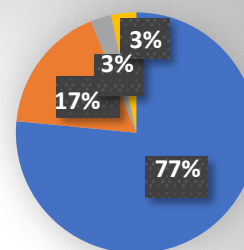
77% des personnes interrogées ont identifié le bon protocole sur ce qu'il faut faire en cas de symptômes équivalents à ceux de la grippe grippaux. Ou ils fournissent au moins une étape correcte.

En outre, **17%** semblent connaître les mesures à prendre (réponse : « Oui, je sais », sans autre explication.)

60 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles auraient peur d'une personne atteinte de COVID-19. Les raisons évoquées sont qu'ils ont peur d'être infectés parce qu'il n'y a pas de traitement pour le coronavirus ou que les hôpitaux sont débordés par les patients atteints du COVID-19.

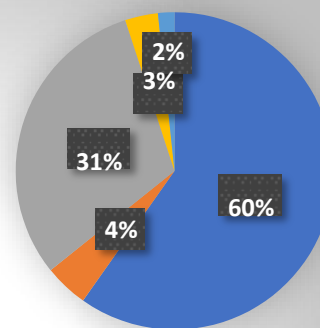
31 % ont répondu par la négative et ont fait valoir qu'ils sont jeunes, et qu'ils ne font donc pas partie du groupe à risque ou qu'ils ont déjà eu la maladie du coronavirus.

Savez-vous ce qu'il faut faire si un membre de votre famille ou de votre communauté tombe malade et présente des symptômes identiques à ceux de la grippe (semblables à ceux du coronavirus) ?



- Le répondant identifie le bon protocole (ou au moins une étape)
- Réponse : « Oui, je sais » sans explication
- Réponse : « Je ne sais pas »
- Autre

Auriez-vous peur d'une personne atteinte de COVID-19 ?



- Oui
- Très probablement oui/peut-être
- Non
- Je ne sais pas
- Autre



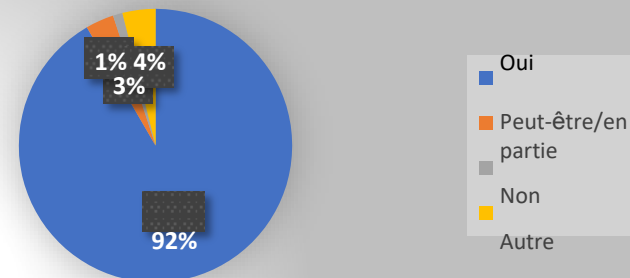
92% des membres de la communauté connaissent les mesures préventives relatives au COVID-19.

En outre, pour certaines personnes (**environ 4 %**), prendre des mesures préventives, telles que porter des masques, se couvrir la bouche en cas de toux ou d'éternuement et garder une distance de sécurité, « n'a pas de sens », car elles ne pensent pas que ces mesures protègent contre la transmission du COVID-19.

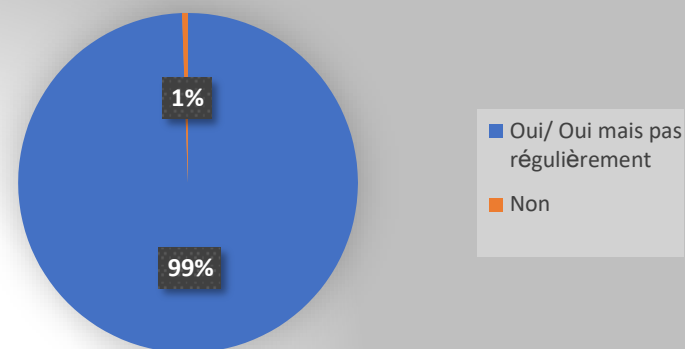
99% des personnes interrogées ont déclaré que les membres de leur communauté se lavaient les mains.

Une réponse négative a été donnée par une femme âgée de 30 à 39 ans, de la région de Kyiv, qui a expliqué qu'« il n'y avait pas la possibilité de se laver les mains. »

Savez-vous comment vous prémunir, vous et vos proches, contre le COVID-19 ? (mesures préventives)



Les membres de votre communauté se lavent-ils régulièrement les mains ?



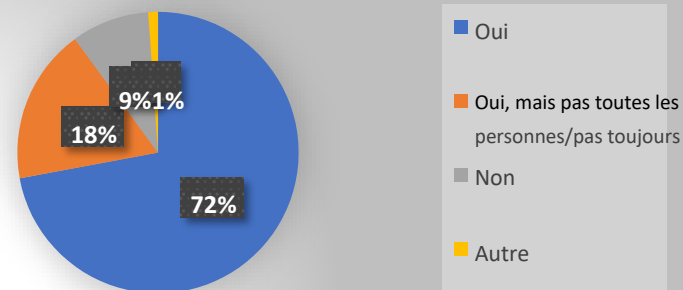


72% des personnes interrogées gardent une distance de sécurité et se couvrent la bouche lorsqu'elles éternuent. En outre, **18%** appliquent ces mesures mais pas régulièrement ou pas tous les membres de la communauté.

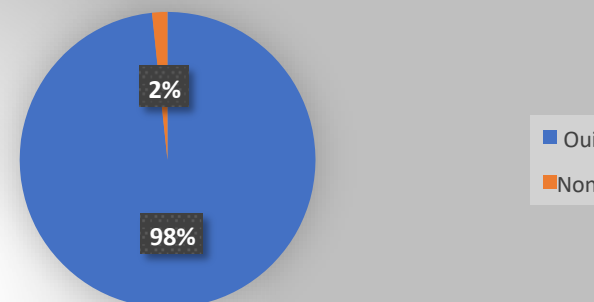
Seuls **9%** ont identifié la situation de manière négative, parce que les membres de leur communauté et/ou eux-mêmes pensent que ces mesures sont inutiles et ne peuvent pas protéger contre le coronavirus.

98% des répondants aèrent la pièce et désinfectent les surfaces.

Les membres de votre communauté gardent-ils une distance de sécurité et se couvrent-ils la bouche avec un mouchoir ou un coude lorsqu'ils éternuent ?



Ouvrez-vous les fenêtres et les portes pour laisser entrer l'air frais et désinfectez-vous les surfaces pour éliminer les germes ?





Cette question vise à vérifier les comportements stigmatisants et le niveau de stigmatisation dans les communautés.

42% des personnes interrogées ne pensent pas qu'il y ait quelqu'un dans leur communauté qui soit responsable de la propagation du virus.

20% / 36 répondants sur 179 ont préféré s'abstenir de répondre.

36% des personnes interrogées sont exposées à la stigmatisation, c'est-à-dire qu'elles pensent qu'il y a un groupe ou une personne dans la communauté qui est responsable de la propagation d'un virus. La majorité des personnes interrogées ont indiqué des personnes qui ne respectent pas les règles de quarantaine ou les autorités locales, qui ne prennent pas les mesures adéquates, sont responsables de la propagation du COVID-19.



ÉTAPES SUIVANTES

RECOMMANDATIONS CLÉS :

- Trouver de nouveaux moyens et canaux pour communiquer sur COVID-19, car les personnes interrogées posent des questions classiques/typiques sur COVID-19 qui sont déjà disponibles depuis longtemps.
- Fournir des informations simples et claires, telles que les types de masques disponibles, les raisons pour lesquelles il s'agit d'une mesure préventive importante et la manière d'utiliser correctement les EPI.
- Coopérer avec les principaux acteurs de la santé en Ukraine pour préparer l'introduction d'informations sur les vaccins à l'intention du public, étant donné que de nombreuses personnes interrogées ont commencé à demander ces informations.
- Adapter la stratégie de communication pour mieux faire connaître l'origine naturelle du COVID-19 afin de prévenir et de contrecarrer les théories du complot. En même temps, poursuivre la campagne d'information sur l'hygiène pour tous les âges.
- Contrôler et réduire le niveau d'information « alarmiste » sur le coronavirus. Éviter les termes « mortel », « incurable », etc. Possibilité d'une coopération étroite et/ou d'une formation pour les médias.
- Communiquer d'autres éléments nouveaux sur le coronavirus pour montrer que le virus a été étudié et qu'il y a des progrès.



- Les communautés ont encore grandement besoin d'un soutien en matière de santé mentale dans le cadre du COVID-19. Celui-ci doit être accessible à tous les groupes et à tous les âges.

ÉTAPES POUR DONNER SUITE AUX RETOUR D'INFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ :

- Mise à jour des messages et des activités de la CREC sur le COVID-19 ;
- Informer régulièrement les communautés avec des informations pertinentes ;
- Communiquer régulièrement avec le personnel et les bénévoles des informations correctes sur le COVID-19 ;
- S'attaquer aux rumeurs et aux fausses informations qui existent au sein des communautés en fournissant des informations correctes ;
- Répondre aux questions des communautés sur le COVID-19 ;
- Utiliser les suggestions de la communauté pour améliorer la réponse dans la mesure du possible.

Pour soutenir ce processus, l'équipe CREC de la SCRU (suivi interne) :

- Coordonner avec l'équipe de communication la création d'un plan de contenu sur les sujets liés au COVID-19 ;
- Trouver de nouvelles approches sur la manière de s'engager auprès des communautés via les canaux de la SCRU et les canaux externes
- Notamment les recommandations du rapport pour la stratégie de communication de la SCRU ;
- Mise à jour des informations sur le site CORONAbipyc (site de la SCRU) concernant le coronavirus ;
- Mise à jour des conseils clés pour le personnel et les bénévoles sur COVID-19 (messages clés) et mise à jour de l'annexe 1 FAQ sur COVID-19 ;
- Création d'un outil de suivi des rumeurs, à partager avec les antennes de la SCRU ;
- Trouver des moyens de s'impliquer auprès des médias pour partager des informations pertinentes sur le COVID-19 ;
- Poursuivre les réunions avec les branches pour favoriser le partage d'informations et l'échange d'expériences ;
- Coopérer étroitement avec les principaux acteurs de la santé en Ukraine. Partager le rapport communautaire avec d'autres acteurs en Ukraine ;
- Notamment les conclusions et les points d'action pour la nouvelle phase du CREC et ses activités pour répondre au COVID-19;
- Notamment les conclusions et le suivi du plan COVID-19 CREC de la SCRU et la planification pour 2021