



Personnel de la SCRT distribuant des masques et donnant des informations sur le Covid-19 à un

La pandémie de COVID-19 a entraîné une crise de santé publique et une crise humanitaire, affectant la vie, la santé et les moyens de subsistance des populations du monde entier. En Turquie, la compréhension de l'épidémie COVID-19 évolue rapidement. **Il existe des carences en matière d'information, des idées fausses et des rumeurs sur le virus, son mode de propagation ou la manière de prévenir le risque d'infection, ce qui peut créer des tensions sociales ou conduire à des comportements préjudiciables.**

Dans le cadre du projet COVID-19 soutenu par la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et destiné aux réfugiés et à la population d'accueil en Turquie, le personnel et les bénévoles de la Société du Croissant-Rouge Turc (SCRT), au titre du programme de migration communautaire, ont recueilli les questions, le retour d'information, les plaintes et les rumeurs des communautés et y ont répondu dans chacun de ses 16 centres communautaires (CC) répartis dans tout le pays. Il s'agit de l'une des principales activités du projet visant à contrôler et à combler les carences en matière d'information, à promouvoir un comportement positif et à veiller à ce que les services fournis soient pertinents et adaptés aux besoins des communautés.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS COLLECTÉES ?

PLAINTES

expression officielle d'un mécontentement à l'égard d'un service ou du comportement d'une personne

QUESTION

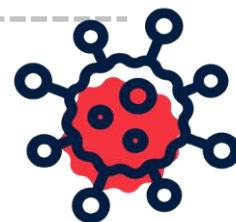
sur LE COVID-19 ou sur les activités du centre communautaire SCRT COVID-19

RETOUR D'INFORMATION

une information, une suggestion, une demande ou un compliment

RUMEUR

toute information non vérifiée transmise d'une personne à une autre



COMMENT LES INFORMATIONS SONT- ELLES COLLECTÉES ?

Pour permettre à l'ensemble du personnel et des bénévoles des centres communautaires d'enregistrer et de répondre aux différentes questions sur le COVID-19, un formulaire de retour d'information a été développé et déployé via la boîte à outils KoBo. Les rôles du personnel, ses responsabilités et les procédures à suivre pour répondre aux différentes communications sur le COVID-19 ont été partagés avec les centres communautaires et discutés lors d'une formation en ligne en juillet 2020. Depuis le 1er août 2020, le personnel et les bénévoles des centres communautaires utilisent le formulaire de retour d'information KoBo. Ce rapport, qui couvre la période du 1er août au 31 décembre 2020, présente une vue d'ensemble et une analyse des différents communications - questions, commentaires, plaintes et rumeurs sur le COVID-19 qui ont été reçus de la part des membres de la communauté dans les 16 centres communautaires et qui ont fait l'objet d'une réponse. Les conclusions visent à informer les équipes sectorielles et à améliorer l'opération de réponse COVID-19 en cours.

Nombre total de
communications

1027



670
femmes

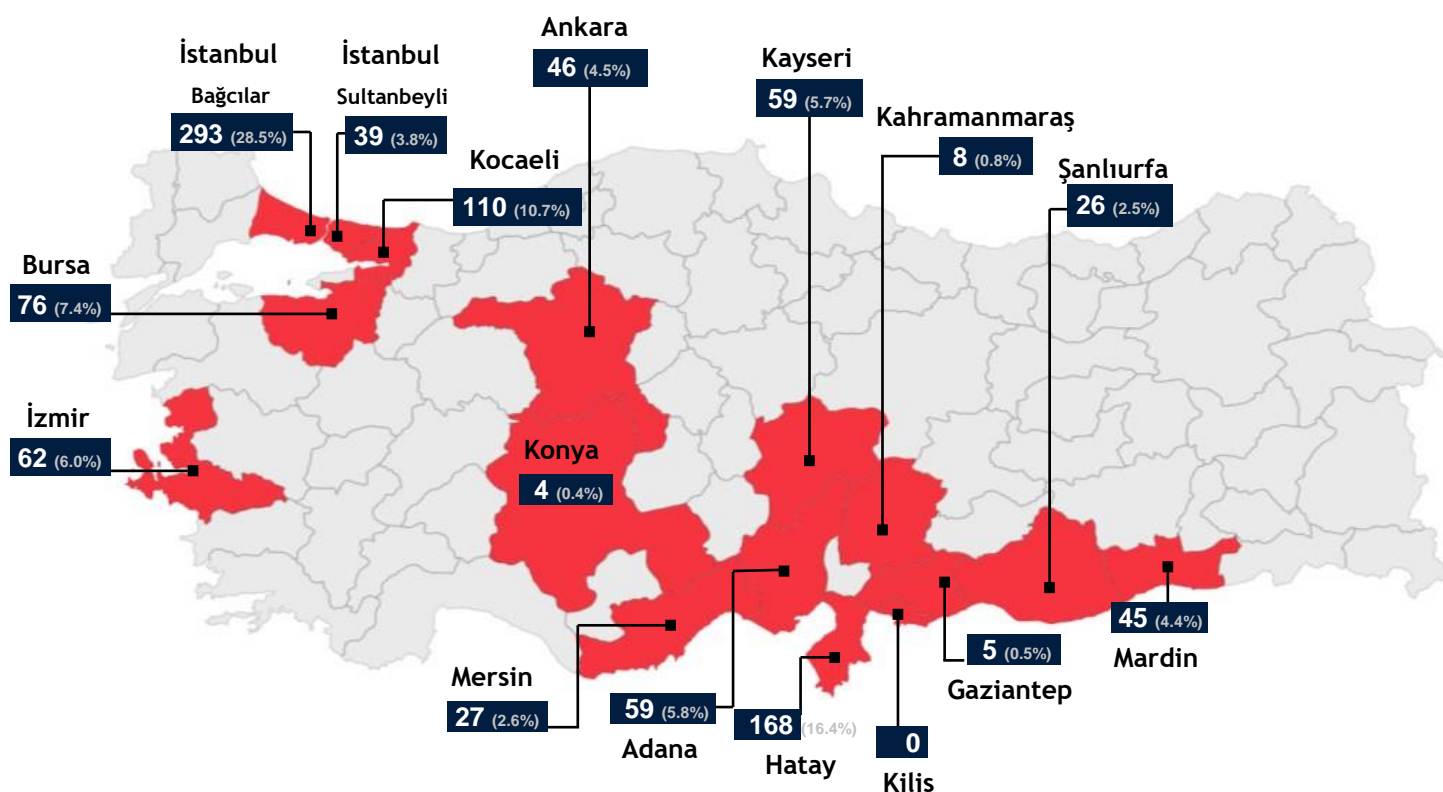


357
homme

QUESTIONS :	469 (45.6%)
RETOUR D'INFORMATION :	372 (36.2%)
RUMEURS :	159 (15.5%)
PLAINTES :	27 (2.6%)

Nombre de communications reçues, par province

Notamment le retour d'information, les questions, les plaintes et les rumeurs



Sur 1 027 problèmes, 670 (65,2 %) ont été signalés par des femmes et 357 (34,7 %) par des hommes. Ce sont les femmes de Bağcılar qui ont fait le plus grand nombre de communications, soit 215 (20,9 %) questions, commentaires, plaintes et rumeurs. Les résultats montrent que les réfugiés ont partagé plus de réponses (896 réponses, 84,1 %) que la population d'accueil (155 réponses, 14,5 %).



La répartition par âge des membres de la communauté qui ont communiqué diverses questions : 2 communications (0.2%) par des enfants (5-17 ans), 773 communications (75.2%) par des adultes (18-59 ans) et 25 communications (2.4%) par des personnes âgées (plus de 60 ans). Une fois encore, ce sont les adultes de Bağcılar qui ont effectué le plus grand nombre de communications, avec un total de 197 (19,1 %). 869 (84.6%) communications par les réfugiés, 146 (14.2%) par la population locales, et 11 (1.1%) par des personnes des nationalités suivantes : des Marocains, des Turkmènes, des Irakiens, des Libanais, des Égyptiens et des Tunisiens.

Nombre de communications reçues par âge et situation

5-17 ans	2 (0.2%)
18-59 ans	773 (75.2%)
60+ ans	25 (2.4%)

Réfugiés**	869 (84.6%)
Communauté d'accueil	146 (14.2%)
Autre Nationalités	11 (1.1%)

* 227 (22,1%) des répondants n'ont pas indiqué leur âge.

** Dans ce rapport, le terme réfugié fait référence aux Syriens bénéficiant d'une protection temporaire (SuTP) et à ceux bénéficiant d'une protection internationale telle que définie dans la loi no : 6458 sur les étrangers et la protection internationale



Personnel de la SCRT répondant au retour d'information d'un participant

Donner suite au retour d'information, aux plaintes et aux questions

Nombre de communications reçues, par catégorie

Les différents types de questions, de retour d'information et de plaintes sont classés en sept catégories : colis hygiène, services de la SCRT, informations sur le COVID-19, soutien du gouvernement, soutien psychosocial, accès aux soins de santé et autres.

Colis hygiène	450 (42.2%)	Soutien du gouvernement	116 (10.9%)
Autres activités SCRT sur le COVID-19	135 (12.7%)	Soutien psychosocial	29 (2.7%)
Autre (lié au COVID-19)	179 (16.8%)	Accès et orientation vers les soins de santé	16 (1.5%)
Informations sur le COVID-19	140 (13.2%)		



La majorité des problèmes signalés, soit 450 communications (42.2%), étaient liés aux colis hygiène, dont 292 questions et 85 retours d'information sur la manière de recevoir les colis hygiène de la SCRT et 13 plaintes sur la qualité des colis. **Compte tenu de la situation avec le COVID-19, ce résultat montre que le besoin de colis hygiène est assez important parmi les membres de la communauté, puisque la plupart des personnes ont posé des questions sur la procédure à suivre pour recevoir les colis de la SCRT, tandis que d'autres ont suggéré des moyens d'améliorer le colis.**

Les questions sur les colis hygiène portaient également sur les modalités de réception des colis hygiène de la SCRT, sur le fait de savoir si ces colis n'étaient fournis qu'aux Syriens, sur les articles contenus dans le colis et sur leur utilité. Dans l'ensemble, les plaintes portaient sur la mauvaise qualité de la lessive, des serviettes hygiéniques et du dentifrice contenus dans le colis. Certains ont indiqué que la taille du colis n'était pas adaptée aux familles nombreuses. Des suggestions demandaient d'inclure des masques et des désinfectants dans le paquet. De nombreuses personnes ont indiqué que les colis hygiène étaient utiles, mais que les besoins en nourriture étaient très importants et que des colis alimentaires devraient également être distribués.



« Comment recevoir les colis hygiène de la SCRT ? »
« Les colis sont-ils réservés aux Syriens ? »
« La taille du colis n'était pas adaptée aux familles nombreuses. »

Environ 135 réponses (12,6 %) concernaient les services de la SCRT, dont 70 retour d'information et 31 questions étaient liées aux activités de la SCRT sur le COVID-19, suggérant à la SCRT de fournir un soutien aux moyens de subsistance ou demandant s'il existait des activités de subsistance auxquelles ils pouvaient participer, étant donné que de nombreuses personnes ont perdu leur emploi pendant la pandémie de COVID-19 et n'ont pas de revenus réguliers. Un nombre plus faible de réponses (31) concernait les services d'information de la SCRT sur le COVID-19.



« Je suggère à la SCRT d'augmenter le nombre de cours liés à l'emploi ou aux moyens de subsistance. »
« J'ai été licencié pendant la pandémie de coronavirus. Pouvez-vous m'aider à trouver un nouvel emploi avec un permis de travail ? »

Dans la rubrique « Informations sur COVID-19 », 140 réponses (13,1 %) ont été reçues, la majorité des questions portant sur les sources d'information fiables (27 réponses). Autres informations recherchées : comment prévenir le COVID-19 (19 réponses), les symptômes du COVID-19 (14 réponses), que faire en cas d'infection (14 réponses) et comment protéger les personnes atteintes d'une maladie chronique (14 réponses). Moins de personnes ont demandé à qui poser des questions sur le COVID-19, comment et pendant combien de temps porter des masques, quand se laver les mains et quelles sont les précautions à prendre pour les femmes enceintes.

Pour la catégorie Soutien du gouvernement, 116 réponses (10,8 %) ont été reçues, dont la quasi-totalité (109 réponses) concernaient les modalités d'accès au programme d'enseignement à distance.

Comment ces communications ont été reçues ?



Le canal le plus fréquemment utilisé par les membres de la communauté pour faire part de leur avis est le téléphone (649 questions, 63,1 %). Malgré la situation avec le COVID-19, l'interaction en personne dans les centres communautaires a été le deuxième canal préféré des personnes pour faire part de leurs préoccupations. Environ 258 questions (25,1 %) ont été enregistrées dans le cadre d'une interaction directe avec le centre. 62 communications (6,04 %) ont été enregistrées lors des réunions du comité consultatif. Un nombre moins important de communications a été reçu par WhatsApp, Zoom/Skype et autres canaux.

Téléphone	649 (63.1%)	WhatsApp	21 (2.4%)
En personne (au centre communautaire)	258 (25.1%)	Autre**	8 (0.8%)
Réunion du comité consultatif	62 (6.0%)	Zoom/Skype	5 (0.5%)
En personne (sensibilisation)	24 (2.3%)		

* Le comité consultatif est composé de représentants de la communauté (locaux et réfugiés) et sert de plateforme pour partager avec la SCRT, ainsi qu'avec d'autres parties prenantes, leur retour d'information ou des préoccupations concernant les activités du centre communautaire et d'autres questions qui les affectent.

** Les communications sont partagées avec le personnel du programme de la SCRT, puis transmises aux responsables de la communication et des relations avec les bénéficiaires des centres communautaires.

Réponse au retour d'information de la communauté

Sur les 868 questions, retours d'information et plaintes signalées par les membres de la communauté, 860 (99,0 %) ont reçu une réponse et les mesures nécessaires ont été prises - **selon le personnel du centre communautaire de la SCRT, la majorité des problèmes ont été résolus immédiatement**. 381 (32,0%) communications ont été traitées en fournissant des informations sur le sujet demandé. Pour 220 (18,4 %) communications, dont la majorité concernait le retour d'information, les membres de la communauté ont été remerciés d'avoir partagé leur retour d'information et un seul cas a été orienté à l'hôpital.

Les plaintes relatives aux colis hygiène ont été transmises à l'équipe de santé et de soutien psychosocial (PSS) des centres communautaires de la SCRT ainsi qu'aux responsables des centres communautaires et ont été résolues par la suite. Autres types de mesures prises

- des informations sur le COVID-19 sont fournies aux communautés sur la base des dernières mises à jour et des informations figurant sur le site web du ministère de la santé. Des informations relatives aux comptes des réseaux sociaux arabes de la SCRT, au programme d'apprentissage à distance et au code HES* ont également été fournies.

99%

**de toutes les
communications
ont fait l'objet d'une
réponse**

*L'application du code Hayat Eve Sığar (HES) a été mise en place par le ministère turc de la santé pour lutter contre la pandémie du COVID-19. Les résidents turcs et les ressortissants étrangers ont besoin d'un code HES pour communiquer leur statut de risque COVID-19 aux institutions et aux particuliers pour des activités telles que le transport en bus dans les villes, les voyages interurbains en avion et l'entrée dans les centres commerciaux, etc.

Répondre aux perceptions erronées/rumeurs

Nombre de rumeurs reçues, par catégorie

Au total, 159 rumeurs ont été reçues, dont 118 dans la catégorie « Autres ». Les 41 restantes étaient liées à la situation du COVID-19 en Turquie, à la religion ou au fatalisme, aux pratiques/comportements visant à prévenir le risque d'infection, à la perception des personnes infectées par le COVID-19 ou guéries, à l'origine du coronavirus et à la stigmatisation/attitude négative à l'égard des personnes infectées par le COVID-19. Dans la catégorie « Autres », la rumeur la plus répandue était « SCRT distribue des bons alimentaires à tout le monde ». 97 rumeurs étaient liées à ce sujet, ce qui était également le nombre le plus élevé par rapport au nombre de rumeurs concernant toutes les autres catégories. En outre, les rumeurs de la catégorie « Autres » portaient également sur le chômage, le déni du COVID-19, les services des centres communautaires et les cours d'enseignement à distance (EBA).

Autre (lié au COVID-19)	118 (74.2%)
Situation du COVID-19 en Turquie	20 (12.6%)
Religion ou fatalisme	5 (3.1%)
Pratiques/comportements visant à prévenir le risque d'infection	4 (2.5%)
Perception des personnes infectées par le COVID-19 ou guéries	4 (2.5%)
Origine du coronavirus	3 (1.9%)
Stigmatisation/attitude négative à l'égard des personnes infectées par le COVID-19	2 (1.3%)
Attitude négative envers les réfugiés	2 (1.3%)
Complot/guerre	1 (0.6%)

Exemples de rumeurs classées dans la catégorie « Autres » :



« J'ai entendu dire que des travailleurs étaient licenciés à cause du COVID-19. » « Le COVID-19 n'infecte pas les enfants âgés de 0 à 5 ans. »

« Le coronavirus n'existe pas. » « Le COVID-19 est une opération de réduction de la population. » « Les bons alimentaires sont distribués à tout le monde par la SCRT. »

« Le lait pour les bébés est distribué avec les colis hygiène. »

« Seuls les Syriens peuvent demander un colis d'hygiène. » « Le centre communautaire TRCS distribue des tablettes informatiques pour aider les étudiants qui ont des

difficultés à accéder à l'enseignement à distance. » « Nous avons entendu que vous souteniez les cours de l'EBA. Nous en avons également besoin. Comment pouvons-nous en bénéficier ? »

Où et comment les rumeurs ont-elles été entendues ?



Les personnes interrogées ont indiqué que les rumeurs provenaient principalement de leur voisinage (125 réponses, 27,3 %) et de leurs parents/amis (122 réponses, 26,6 %). Parmi les autres lieux, on trouve les groupes WhatsApp et Facebook (96 réponses, 21,0 %), les réseaux sociaux (87 réponses, 19,0 %) et la télévision (15 réponses, 3,3 %). Ces réponses étaient plus élevées pour les réfugiés que pour la population locale.

Les personnes entendent souvent ces rumeurs au cours de conversations avec leurs voisins, leur famille et leurs proches, la population locale ou les réfugiés. D'autres canaux sont les réseaux sociaux et la télévision. Là encore, ces réponses sont plus nombreuses chez les femmes (65,4% de rumeurs partagées par des femmes) et les réfugiés (90,5%) que chez les hommes (34,6%) et la population locale (9,5%).

Où ?

Dans mon voisinage	125 (27.3%)
D'un parent/ami	122 (26.6%)
Groupes WhatsApp/Facebook	96 (21.0%)
Réseaux sociaux	87 (19.0%)
Télévision	15 (3.3%)
Dans la communauté/au centre	5 (1.1%)
Au magasin/marché	3 (0.7%)
Autre*	3 (0.7%)
Bureau du gouvernement	1 (0.2%)
Ne se souvient pas	1 (0.2%)

Comment ?

En parlant avec les voisins	121 (20.5%)
En parlant avec un parent/famille	114 (19.3%)
En parlant avec des réfugiés	107 (18.1%)
Groupes WhatsApp/Facebook	95 (16.1%)
Réseaux sociaux	86 (14.6%)
En parlant avec la population locale	33 (5.6%)
Télévision	14 (2.4%)
En parlant avec des amis	13 (2.2%)
Autre*	4 (0.7%)
Pendant des réunions communautaires	2 (0.3%)
En parlant au personnel/bénévoles de la SCRT	1 (0.2%)

* à la maison, dans un camp (centre d'hébergement temporaire) * dans le quartier/la famille

Malgré la situation du COVID-19, les interactions en personne dans les centres communautaires étaient le moyen le plus fréquemment utilisé pour partager des rumeurs, 86 rumeurs ayant été signalées par ce biais. Le téléphone est le deuxième moyen de communication le plus utilisé et 65 rumeurs ont été signalées par ce canal.

Photo : Le responsable de la communication et des relations avec les bénéficiaires d'Ankara rencontre un membre de la communauté pour l'écouter et répondre à son retour d'information.



Vérification et réponse aux rumeurs

Sur les 159 rumeurs, 144 ont été vérifiées et ont fait l'objet d'une réponse de la part du personnel de la SCRT. **Les réponses aux rumeurs sont basées sur les informations vérifiées, les vidéos et le bulletin des fausses perceptions/rumeurs de la SCRT.**

La plupart des rumeurs ont fait l'objet d'une réponse immédiate sur la base d'informations vérifiées. Pour les autres rumeurs, le délai de vérification et de réponse était en moyenne de 7 jours. Pour certaines, la vérification et la réponse ont pris un peu plus de 14 jours en raison de la triangulation des données et de l'élaboration de messages clés. Après vérification, le personnel de la SCRT a partagé les informations factuelles avec les membres de la communauté par téléphone, au sein du comité consultatif et par le biais de supports visuels sur ses plateformes de réseaux sociaux.



Personnel du centre communautaire de Bursa écoute et répond au retour d'information



Nous contacter :

Société du Croissant-Rouge Turque ! Kamil Erdem Güler, Coordinateur de programme, Programmes communautaires de migration
T 0 312 203 48 05 | E kamil.guler@kizilay.org.tr

Délégation de la FICR en Turquie : Shafiquzzaman Rabbani, Coordinateur du programme
M +90 537 395 28 45 | E shafiquzzaman.rabbani@ifrc.org



Nous suivre :

Centres communautaires du Croissant-Rouge turc

kizilaytoplummerkezleri.org | twitter.com/KizilayTM | facebook.com/kizilaytm | instagram.com/kizilaytm

Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

www.ifrc.org | twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc