



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

**AED**  
Connecting People > Creating Change



# PROGRAMME DE FORMATION EN EPIDÉMIOLOGIE DE TERRAIN

---

Pratique de Compétence  
en Communication

Préparé par AED

January 2010

# REMERCIEMENTS

Ce curriculum a été développé par l'Academy for Educational Development (AED), le Projet AI.COMM, et financé par l'U. S. Agency for International Development (USAID) sous le numéro de contrat SGH-I-00-03-00036. Il ne représente pas nécessairement les vues de l'USAID ou du Gouvernement Américain.

L'AED et ses organisations partenaires ont estimé nécessaire de créer des opportunités supplémentaires aux épidémiologistes de terrain de pratiquer leurs compétences de communication, à la lumière des flambées épidémiques et pandémiques de grippe aviaire. L'AED tient à remercier tous ceux qui ont contribué à l'élaboration, à l'examen et au pilotage du test des cours, notamment:

## **Le Ministère de la Santé Publique de Thaïlande**

Dr. Sapon Iamsirithaworn, Directeur du Programme de Formation en Epidémiologie de Terrain

## **L'Université Mahidol de Bangkok en Thaïlande**

Dr. Alden Henderson, CDC Advisor

Dr. Pratap Singhasivanon,  
Doyen de la Faculté de Médecine Tropicale

## **Les Centres de Prévention et de Contrôle Maladies en Thaïlande**

Dr. Michael Malison, Directeur

## **African Field Epidemiology Network (AFENET) de Kampala en Ouganda**

Nicholas Ayebazibwe  
David Mukanga  
Monica Musenero  
Anita Tibasaaga  
Olivia Namusisi

## **Le personnel et les consultants de l'AED**

Dee Bennett  
Cynthia Arciaga  
Eileen Hanlon  
Dr. Anton Schneider  
Dr. Cecile Lantican  
Dr. Huan Linnan  
Dr. Saranath Lawpoolsri  
Chanya Chantrpiyamitr  
Krittima Thammamitr  
Pannapat Masingboon  
Efua Orleans-Lindsay  
Jimmy Kiberu  
Greg Berger Design



<http://h1n1vax.aed.org/>

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>GUIDE DU FORMATEUR</b>	<b>3</b>
<b>LECON 1</b> A l'écoute du Public lors des Enquêtes	<b>13</b>
<b>LECON 2</b> Elaboration de Recommandations et de Messages Faisables	<b>37</b>
<b>LECON 3</b> Partenariat avec les Médias	<b>65</b>
<b>ANNEXES: ETUDES DE CAS ET FICHE D'EVALUATION</b>	
<b>ETUDE DE CAS 1</b> Choléra à Lusaka, Zambie (1re partie)	<b>91</b>
<b>ETUDE DE CAS 2</b> Choléra à Lusaka, Zambie (2e partie)	<b>93</b>
<b>ETUDE DE CAS 3</b> Epidémie de SRAS dans un Immeuble de la Résidence des Jardins d'Amoy (1re partie)	<b>95</b>
<b>ETUDE DE CAS 4</b> Epidémie de SRAS dans un Immeuble de la Résidence des Jardins d'Amoy (2e partie)	<b>97</b>
<b>ETUDE DE CAS 5</b> Botulisme en Argentine	<b>99</b>
<b>ETUDE DE CAS 6</b> Dengue en Indonésie	<b>101</b>
<b>ETUDE DE CAS 7</b> Grippe H1N1 à Champasak	<b>103</b>
<b>ETUDE DE CAS 8</b> Epidémie de Grippe H1N1 dans un Lycée en Ouganda	<b>105</b>
<b>FICHE D'EVALUATION</b>	<b>107</b>

# INTRODUCTION

Les épidémiologistes de terrain sont souvent sur la ligne de front dans les situations d'urgence. Leur formation scientifique leur permet de mener des enquêtes épidémiologiques, d'analyser des situations sur le terrain et de concevoir des recommandations de santé publique. Pour jouer brillamment leur rôle à l'endroit du public – c'est-à-dire alerter le public sur les risques, inciter les gens à prendre des mesures, et prévenir de plus amples conséquences – les épidémiologistes de terrain doivent également communiquer efficacement.

Les agents de santé qui ont terminé le Programme de formation en épidémiologie de terrain ont signalé que, bien que le programme d'études inclue quelques heures sur la communication, il serait avantageux pour eux de s'adonner à davantage de pratique avant leur première rencontre avec la presse ou une communauté en crise. Souvent les situations d'urgence ou d'épidémie ne permettent guère une bonne préparation des équipes à la pratique de réponses aux questions difficiles de la presse et à la réaction aux préoccupations du public.

Ces trois leçons donnent l'occasion aux Epidémiologistes de terrain d'appliquer leur expertise technique, ainsi que leurs compétences en communication à des types de situations auxquels ils peuvent faire face au cours des enquêtes épidémiologiques ou en cas de réponses d'urgence:

- Développement de recommandations réalistes après écoute des personnes touchées.
- Elaboration et transmission de messages au public
- Parles dans la communauté

Les activités dans les leçons proposent des études de cas pour illustrer une variété de scénarii de santé publique (allant de la prévention à l'urgence) et pour pratiquer la communication avec des publics variés (des agriculteurs aux journalistes).



# GUIDE DU FORMATEUR

L'enseignement des compétences en communication nécessite les mêmes techniques que l'enseignement d'autres types de compétences, qu'elles soient statistiques, cliniques ou de laboratoire. Certes les étudiants ont besoin d'une courte formation, mais ils ont surtout besoin de pratique, pratique et encore pratique. Les leçons de ce guide sont conçues pour créer des situations où les étudiants peuvent pratiquer des compétences de communication variées allant de l'écoute lors d'une entrevue, à l'élaboration de messages et à l'expression devant la caméra. Il ya des risques que les étudiants ne sachent pas faire montre de ces compétences ou qu'ils se sentent mal à l'aise en pratiquant ces compétences devant les autres. En tant qu'enseignant, vous devez les encourager à parfaire ces compétences avant qu'ils ne soient dans l'obligation de les utiliser sur le terrain, quand il sera grandement question de leur efficacité. En effet, les épidémiologistes n'ont pas le temps pour une quelconque pratique de compétence lorsqu'il s'agit de crise.

Le temps suggéré pour chaque leçon est relativement court afin de maintenir les activités et les discussions énergiques et dynamiques. Les étudiants qui désirent des informations plus en profondeur ou de la théorie peuvent être orientés vers les pages ressources à la fin de chaque plan de leçon.

Lisez le manuel en entier avant de faire les leçons en classe. Les Leçons 1 et 3 nécessitent une préparation et une planification, plus précisément:

- **Dans la Leçon 1** vous pouvez souhaiter mener l'activité optionnelle. Cette activité doit être programmée pendant la récréation ou avant le démarrage des activités de classe, et cela demande un matériel d'enregistrement vidéo et quelqu'un pour jouer à l'interviewer.

- **Dans la Leçon 2** des équipes d'étudiants vont à un marché local, à une station de bus, ou tout autre lieu de rassemblement public pour interviewer le grand public et pratiquer effectivement des compétences interpersonnelles. Prévoyez suffisamment de temps pour le voyage, la logistique et le retour en classe.
- **Dans la Leçon 3** le formateur peut souhaiter avoir des journalistes comme invités spéciaux, qui aideront dans la gestion de la classe afin que les étudiants puissent interagir avec les médias. Il est recommandé de tenir une petite réunion de planification avec les journalistes avant la session de classe.

Les enseignants doivent aussi examiner les activités et les exemples pour une adaptation locale. Les activités de communication peuvent nécessiter une certaine révision afin de tenir compte des coutumes locales en ce qui concerne le langage corporel et l'éthique. Des exemples et des scénarii de santé peuvent aussi nécessiter une certaine révision afin de mettre en exergue les nouvelles questions de santé ou les problèmes locaux de santé. Pour toute adaptation, souvenez-vous de l'objectif de la leçon: fournir la pratique de compétences en communication. Veillez à ce que les activités ne deviennent pas des études épidémiologiques qui détournent des objectifs de communication.

**Objectif: Une note du formateur au-dessus de chaque activité définit l'objectif de l'activité, pour que les adaptations puissent garder les intentions premières de l'activité.**

Les trois leçons sont conçues pour être flexibles et utilisées de diverses manières.

1. Elles peuvent être faites successivement, comme un cours de 2 jours
2. Elles peuvent être faites en trois sessions hebdomadaires ou mensuelles dans un programme FETP plus long
3. Elles peuvent être faites individuellement, comme des ateliers de formation continue

Toutefois, il est recommandé de faire toutes les trois leçons afin d'assurer que les enseignements tirés des premières leçons soient appliqués dans les suivantes. Suite à cette page vous avez des échantillons de chronogrammes et une check-list du matériel.



## ECHANTILLONS DE CHRONOGRAMME

Pour une Formation de 2 jours

### JOUR 1

Heure	Activité
8:30 – 9:00	Inscription
9:00- 9:30	Accueil Discours d’Ouverture Présentation des participants
9:30 - 9:45	Leçon 1: Introduction à la Formation
9:45 – 9:55	Introduction à la Leçon 1: A l’Ecoute de la Communauté Lors des Enquêtes
9:55 - 10:45	Pause Photo de groupe Optionnel: Interviews Embuscades
10:45 -11:15	Activité 1: Poser des Questions Utiles
11:15 -11:50	Discussion: Ecoute Efficace Activité 2: Ecouter la Radio
11:50 – 12:05	Activité 3: Rester objectif
2:05 – 1:30	Pause déjeuner
1:30 – 1:50	Préparatifs pour une Visite de Terrain
2:00 – 5:00	Visite de Terrain
5:00 – 5:35	Résumé de la Visite de Terrain et Conclusion Clôture de la Leçon 1

## JOUR 2

Heure	Activité
8:30 - 9:00	Inscription et Accueil
9:00 – 9:20	Introduction à la Leçon 2: Elaboration de Recommandations et de Messages Réalisables Révision: Elaboration de Recommandations Faisables
9:20 – 9:35	Activité 1: Recommandations en cas d'Epidémie: Etude de Cas
9:35 – 9:50	Activité 2: Le Point de Vue de Qui?
9:50 – 10:30	Pause
10:30 – 11:10	Activité 3: Rédaction de Points de Discussion
11:10 – 11:40	Activité 4: Pratique à Deux
11:40 – 11:50	Leçon 2: Clôture
11:50 – 1:30	Pause déjeuner
1:30 – 1:45	Introduction à la Leçon 3: Parler dans la Communauté Discussion: Diffuser le Message
1:45 – 2:25	Activité 1: Utilisation de Points de Discussion
2:25 – 3:00	Pause
3:00 – 3:30	Activité 2: Langage du Corps
3:30 – 3:45	Activité 3: Boucle de Rétroaction
3:45 – 4:00	Leçon 3: Discussion
4:00 – 4:30	Révision de toutes les Leçons
4:30 – 4:40	Clôture Evaluations par les Participants

## Cours de 4 Semaines

### SEMAINE 1

Heure	Activité
9:00 - 9:15	Leçon 1: Introduction à la Formation
9:15 – 9:25	Introduction à la Leçon 1: A l'Écoute de la Communauté Lors des Enquêtes
9:25 -9:40	Activité 1: Poser des Questions Utiles
9:40 – 10:00	Pause
10:00 – 10:35	Discussion: Ecoute Efficace Activité 2: Ecouter la Radio
10:35 – 10:50	Activité 3: Rester objectif
10:50 – 11:10	Préparatifs pour une Visite de Terrain

### SEMAINE 2

Heure	Activité
8:00 – 11:30	Visite de Terrain
11:30 – 12:00	Résumé de la Visite de Terrain et Conclusion

### SEMAINE 3

Heure	Activité
9:00 – 9:20	Introduction à la Leçon 2: Elaboration de Recommandations et de Messages Réalisables Révision: Elaboration de Recommandations Faisables

9:20 – 9:35	Activité 1: Recommandations en cas d'Épidémie: Etude de Cas
9:35 – 9:50	Activité 2: Le Point de Vue de Qui?
9:50 – 10:30	Pause
10:30 – 11:10	Activité 3: Rédaction des Points de Discussion
11:10 – 11:40	Activité 4: Pratique à Deux
11:40 – 11:50	Leçon 2: Clôture

## SEMAINE 4

Heure	Activité
9:00 – 9:15	Introduction à la Leçon 3: Parler dans la Communauté Discussion: Diffuser le Message
9:15 – 9:55	Activité 1: Utilisation de Points de Discussion
9:55 – 10:15	Pause
10:15 – 10:45	Activité 2: Langage du Corps
10:45 – 11:00	Activité 3: Boucle de Rétroaction
11:00 – 11:15	Leçon 3: Discussion
11:15 – 11:45	Révision de toutes les Leçons
11:45 – 11:55	Clôture Evaluations par les Participants

## SESSION DE JUIN

Heure	Activité
9:00 - 9:15	Leçon 1: Introduction à la Formation
9:15 – 9:25	Introduction à la Leçon 1: A l'Écoute de la Communauté Lors des Enquêtes
9:25 -9:40	Activité 1: Poser des Questions Utiles
9:40 – 10:00	Pause
10:00 – 10:35	Discussion: Ecoute Efficace Activité 2: Ecouter la Radio
10:35 – 10:50	Activité 3: Rester objectif
10:50 – 11:10	Préparatifs pour une Visite de Terrain (pratique de compétences sur le terrain)

## SESSION D'AOUT

Heure	Activité
8:30 - 9:00	Inscription et Accueil
9:00 – 9:20	Introduction à la Leçon 2: Elaboration de Recommandations et de Messages Réalisables Révision: Elaboration de Recommandations Faisables
9:20 – 9:35	Activité 1: Recommandations en cas d'Épidémie: Étude de Cas
9:35 – 9:50	Activité 2: Le Point de Vue de Qui?
9:50 – 10:30	Pause

10:30 – 11:10	Activité 3: Rédaction de Points de Discussion
11:10 – 11:40	Activité 4: Pratique à Deux
11:40 – 11:50	Leçon 2: Clôture
11:50 – 1:30	Pause déjeuner
1:30 – 1:45	Introduction à la Leçon 3: Parler dans la Communauté Discussion: Diffuser le Message
1:45 – 2:25	Activité 1: Utilisation de Points de Discussion
2:25 – 3:00	Pause
3:00 – 3:30	Activité 2: Langage du Corps
3:30 – 3:45	Activité 3: Boucle de Rétroaction
3:45 – 4:00	Leçon 3: Discussion
4:00 – 4:30	Révision de toutes les Leçons
4:30 – 4:45	Clôture Evaluations par les Participants

## CHECK LIST DES BESOINS EN MATERIEL

Leçon	Activités	Durée	Matériel	Notes
<b>Leçon 1:</b> A l'écoute du Public lors des Enquêtes	Introduction à la formation	15 minutes	Document du Résumé (page18)	
	Activité Optionnelle: Interviews Embuscades	30 minutes	Appareil d'enregistrement Vidéo	
	Activité 1: Poser des Questions utiles	15 minutes	1 tableau de conférence: "5 types de Questions". 5 Polycop (page 23)	
	Activité 2: Ecouter la Radio	20 minutes	Une radio ou lecteur de cassette et une cassette audio d'une présentation radiophonique préenregistrée	
	Activité 3: Rester Objectif	15 minutes	Présentation Powerpoint ou Tableau de conférence: Déclaration de croyances (page 29-30)	
	Activité 4: Visite de Terrain	3-4 heures	Fiche d'Observation de visite de terrain 2-3 copies/ par personne (page 41)	
<b>Leçon 2:</b> Elaboration de Recommandations et de Messages Réalisables	Pour toutes les activités		Feuilles de tableau de conférence de la marque " Tech Page "	
	Activité 1: Recommandations en cas d'épidémie: Etude de Cas	15 minutes	Présentation Powerpoint ou Tableau de conférence: scenario à partir de la page sur les critères FETP de l'Inde (page 44)	
	Activité 2: le Point de Vue de Qui?	15 minutes	1 jeu de cartes de Point de vue 3 Feuilles Flipchart "Communauté" "Agents de Santé" "Décideurs"	
	Activité 3: Elaboration de Points de Discussion	30 minutes	Documents: Comment Ecrire des Points de Discussion (pages 55-56) Etude de cas Sélectionnée (voir Annexes)	
	Activité 4: Pratique à Deux	30 minutes	Activité 4 Fiche d'Observation de la Pratique à Deux (page 61)	

Leçon	Activités	Durée	Matériel	Notes
<b>Leçon 3:</b> Parler dans la communauté	Pour toutes les activités		1 feuille de tableau de conférence de la marque "Tech Page", 1 appareil d'enregistrement Vidéo (soit une camera numérique portative avec fonction vidéo, soit une camera vidéo), plusieurs (au moins 1 pour 2 participants) appareils d'enregistrement audio (des magnétophones portatifs, des lecteurs MP3 ou des cameras numériques avec fonction d'enregistrement audio) une feuille de décharge pour les appareils d'enregistrement	
	Activité 1: Utiliser les Thèmes de discussion	40 minutes	Points de Discussion A et B pour les interviews (page 77) Questions pour Interviews (page 78) Fiche d'Observation: Utiliser des points de discussion (page 79)	
	Activité 2: Language du Corps	30 minutes	Fiche d'Observation du Langage du corps (page 83)	
	Activité 3: Boucle de Rétroaction	15 minutes	Tableau de conférence pour enregistrer les Mécanismes du Feedback	
	Discussions Finales	30 minutes	Fiche d'Evaluation (pages 107-108)	



# LECON 1

## A L'ECOUTE DU PUBLIC LORS DES ENQUETES

Cette leçon est une introduction aux 3 leçons de cette présentation. Elle passe en revue les recommandations de santé publique faites au cours des enquêtes épidémiologiques et offre aux étudiants la possibilité d'interviewer le grand public afin d'améliorer les recommandations et créer des messages réalisables en actions.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

A la fin de cette leçon, l'étudiant doit pouvoir:

- Utiliser les techniques de communication interpersonnelle, comprenant l'écoute active, pour interviewer efficacement les membres de la communauté, les patients et les agents de la santé pendant les enquêtes épidémiologiques.
- Utiliser un langage simple dans les communications verbales.

### PREPARATION:

L'activité pédagogique clé de cette leçon est une visite dans un lieu de rassemblement local (le marché, la gare routière, la place publique, les temples, etc), où les étudiants pourront rencontrer et interviewer le grand public, ou visiter un poulailler ou un autre milieu spécifique pour interviewer les gens d'un groupe à risques spécifiques. Visitez la place où la classe aura lieu et son environnement immédiat et identifiez les endroits où les étudiants pourront aller facilement en groupes de deux pour quelques heures d'interviews. Vérifiez le chronogramme des activités de la région (exemple les heures de marché) pour vous assurer que les élèves auront accès à suffisamment de gens pour interviewer 2-3 personnes chacun (4-6 personnes par équipe).

Si les étudiants viennent d'une autre zone ou région, assurez-vous qu'il y a des appuis pour la prise en charge de leur voyage:

- Des plans et itinéraires
- Un transport local (chauffeur ou taxi)
- Un traducteur ou un membre de la communauté qui peut accompagner le groupe d'élèves et faciliter son introduction dans la région ou à la collectivité.

Examinez chaque activité pour veiller à l'intégration des coutumes et des exemples locaux. Une note du formateur se trouve à la tête de chaque activité et définit les objectifs de l'activité, afin que les adaptations puissent conserver l'intention première de l'activité.

Revoir plus précisément:

- **L'Activité Optionnelle:** Interviews "Emboscades" pour évaluer les besoins des étudiants pour cette activité.
- **Activité 2:** Ecouter la radio pour identifier le programme d'une radio locale qui offre une variété de perspectives à exploiter pendant la leçon ou à enregistrer avant la leçon.
- **Activité 3:** Examiner la déclaration de croyances et ajouter des déclarations culturellement appropriées à la liste.
- **Activité 4:** Rester objectif et ajouter sur la liste, des déclarations fondées sur les croyances locales et l'activité de terrain prévue.

## MATERIEL

- Appareil d'enregistrement vidéo (soit un appareil portatif numérique avec fonction vidéo ou une caméra vidéo), pour l'activité optionnelle.
- Copies des documents à distribuer, 1 jeu par groupe d'élèves
- Tableau de conférence et marqueurs
- Radio ou lecteur de cassette et la cassette d'une émission radiophonique préenregistrée.

## APERCU DE LA LECON

**Introduction à la formation** (15 minutes)

**Activité Optionnelle: "Interviews Emboscades"**

**Introduction à la leçon 1** (10 minutes)

**Activité 1: Poser des questions utiles** (15 minutes)

**Discussion: Ecoute Efficace** (15 minutes)

**Activité 2: Ecouter la radio** (20 minutes)

**Activité 3: Rester objectif** (15 minutes)

**Préparation de la Visite de terrain: Rédaction de Questions** (20 minutes)

**Activité 4: Visite de terrain** (3-4 heures, dépendant du type de transport)

**Résumé et Conclusion de la visite de terrain** (30 minutes)

**Clôture** (5 minutes)

## **INTRODUCTION A LA FORMATION: CONSTRUCTION DE COMPETENCES DE COMMUNICATION ET DE PRESSE (15 minutes)**

Objectif: Introduire toutes les 3 leçons et faire un lien entre la communication et le fait d'aider les épidémiologistes de terrain à plus d'efficacité. Demandez aux étudiants de donner leurs propres exemples. Mettez les leçons dans le contexte de leurs expériences et des responsabilités de leurs fonctions.

### **ACCUEIL ET DISCUSSION**

Souhaitez la bienvenue aux étudiants dans cette partie de leur formation FETP. Expliquez-leur que les 3 prochaines leçons les aideront à parfaire leurs techniques de communication interpersonnelle et améliorer les résultats de leurs enquêtes – c'est aider les gens à agir de manière plus saine pour ralentir ou arrêter les épidémies.

Discutez brièvement le rôle des communications dans le travail quotidien des épidémiologistes de terrain. Menez la discussion autour de:

- Pouvez-vous partager avec nous certaines des techniques interpersonnelles que vous avez utilisées ou pratiquées dans vos

enquêtes épidémiologiques? A quoi vous êtes-vous senti bon?  
Quelles difficultés avez-vous rencontré?

- Comment vous préparez-vous pour sortir et interroger les gens? Vous préparez-vous différemment selon que vous interviewez des agents de santé ou des dirigeants communautaires? En quoi?
- Pouvez-vous partager avec nous certaines des différences que vous avez notées dans la conduite de différents types d'interviews?
- Pouvez-vous partager avec nous certains des résultats intéressants que vous avez trouvés au cours des interviews ou en parlant avec des gens sur les épidémies?

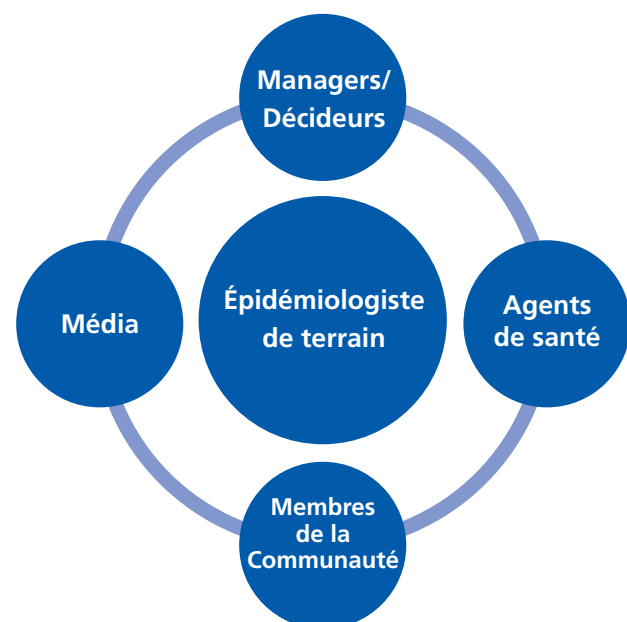
Déplacer les débats vers le partage de nouvelles informations et recommandations qui font suite à une enquête. Demandez à quelques étudiants de partager les techniques qu'ils ont eu à utiliser pour diffuser des recommandations dans le passé.

- Quels sont les moyens de faire parvenir des recommandations aux gens qui en ont besoin?
- De quoi les gens ont-ils besoin pour mieux comprendre les recommandations afin de les appliquer? [Cherchez des réponses liées aux instructions, aux faits, aux ressources, à l'aide aux agents de santé ou autres.]
- Par quels moyens avez-vous vu les médias permettre la diffusion de recommandations vers le public? Quelles sont les couvertures médiatiques que vous avez vu mal fonctionner ou incorrectes?

Demandez aux élèves avec quels publics (différents groupes de personnes), ils communiquent durant leur travail. Partagez un graphique, comme celui ci-dessous, pour résumer:

Demandez aux étudiants de réfléchir sur la manière dont les techniques de communication peuvent les aider dans leur travail comme épidémiologistes de terrain. Cherchez des réponses comme:

- Pratiquer des interviews
- Poser de meilleures questions
- Obtenir une meilleure information



- Diligenter les enquêtes
- Etre prêt à parler avec les médias
- Etre prêt à parler avec les dirigeants communautaires
- Mieux rédiger les rapports ou les mémoires

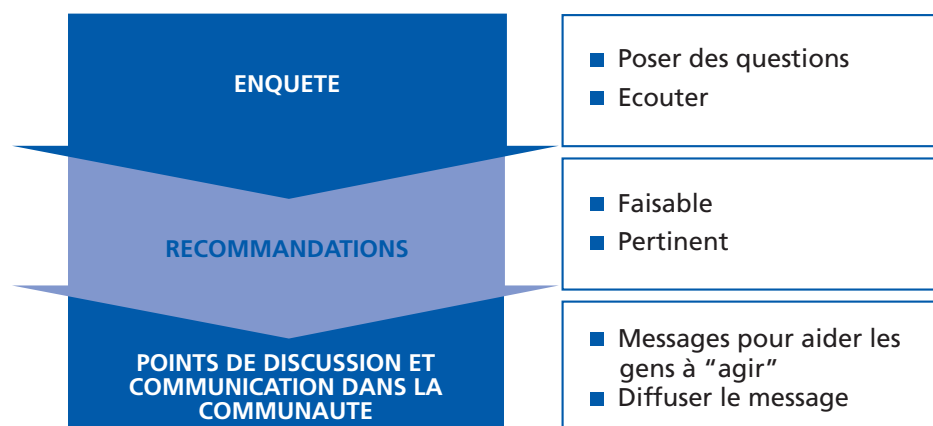
En citer d'autres si ces éléments n'ont pas été proposés. Continuez en demandant comment ces éléments pourraient contribuer à rendre la santé publique de meilleure qualité.

Résumez la discussion en utilisant un graphique comme celui ci-dessous:

Les 3 leçons que nous sommes sur le point d'aborder vous donnent à chacun l'occasion de pratiquer les compétences de communication dont vous avez besoin pour chaque étape de votre travail. Aujourd'hui nous allons pratiquer les techniques d'interview. Dans la leçon 2, vous pratiquerez la façon de créer des points de discussion à partir des recommandations de votre enquête, et enfin dans la leçon 3, vous pratiquerez la façon de parler avec l'appui de rapports pour être sûr que vos recommandations iront vers ceux pour qui elles ont été conçues.

Distribuez le **DOCUMENT RESUME**. Expliquez que tous les concepts contenus dans les leçons ont été résumés pour que les élèves puissent les garder. keep.

## TECHNIQUES DE COMMUNICATION A CHAQUE ETAPE DE VOTRE TRAVAIL



## UNE MEILLEURE SANTE POUR TOUS

**CONCLUEZ** par une brève discussion sur les limites de la communication. Recherchez des idées comme les communications ne peuvent pas fournir des services ou les soins d'urgence nécessaires, les gens rencontrent des obstacles face à l'action ou le changement de comportements; le faible niveau littéraire peut nuire à la diffusion de l'information; dans certaines situations de santé on a besoin d'approvisionnement (relativement aux vaccins ou aux médicaments) et de distribution. Concluez en disant qu'on doit intégrer la communication efficace à d'autres solutions.

## **OPTIONAL ACTIVITY: 'AMBUSH' INTERVIEWS** **(30 minutes)**

Objectif: aider les étudiants qui courent le risque, dans leur organe ou communauté, d'être exposés à une situation d'interview à laquelle ils ne sont pas préparés, faire prendre conscience de la façon dont les épidémiologistes peuvent être mieux préparés.

S'il y a dans votre classe des étudiants qui peuvent se trouver dans des postes qui les obligent à faire des communications fréquentes devant des communautés, organisez une interview "embuscade" initiale pour eux. Cette activité les mettra dans une situation de réponse forcée à des questions non préparées, et en plus leur fera prendre conscience de l'importance de la pratique et de la préparation.

Quelqu'un agissant en tant que leader communautaire interpellé peut, soit arrêter les étudiants à l'entrée de la salle de classe ou du bâtiment, soit lors d'une pause à l'extérieur de la salle de classe.

Préparez ces interviews à l'avance. Aidez "l'interviewer" à préparer un ensemble de questions réalistes et opportunes. Par exemple, rédigez des questions liées à un incident de santé récent dans la communauté ou dans le pays. Ou bien préparez des questions sur une épidémie qui s'est récemment déclarée dans un autre pays et sondez les élèves sur sa possibilité ou non de devenir un risque au niveau local. Envisagez d'intégrer certaines difficultés de communication possibles, comme

un “micro fermé” ou des questions pièges. L’enregistrement visuel de cette activité peut être utilisé à nouveau dans la leçon 3 pour faire le suivi de la progression des étudiants.

Quelques exemples de questions ci-dessous:

### **EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LA GRIPPE H1N1**

Inclure des tactiques médiatiques, telles que les questions formulées négativement, les mythes / les rumeurs, et les questions qui éloignent du message

- D’où vient la grippe ?
- Pourquoi se répand-elle?
- Qui est responsable de sa propagation? N’est-ce pas les [étrangers / groupe de personnes] qui sont responsables?
- Pourquoi ne l’a-t-on pas empêchée?
- Que faites-vous pour les gens qui sont malades?
- Est-ce que la situation est sous contrôle?
- A combien d’autres malades peut-on s’attendre?
- Combien de personnes vont mourir?
- Quand avez-vous commencé à travailler sur ce sujet? Quand en avez-vous entendu parler pour la première fois?
- Que signifient ces données / informations / résultats?
- Quelles mauvaises nouvelles ne nous dites vous pas là?
- Qui est responsable?
- continuez-vous de manger du porc?

### **EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LA SANTE DES BUVEURS DE CAFE**

- Qu’est-ce qui, dans le café, aide les gens à vivre plus longtemps?
- Que signifient ces données / informations / résultats de l’étude?
- Quelle quantité de café par jour devrait-on boire?
- A quoi peut-on s’attendre si on commence à boire du café tous les jours?
- (Hors micro), qu’êtes-vous entrain de boire en ce moment?

## INTRODUCTION A LA LEÇON 1

(10 minutes)

Objectif: Présenter la leçon 1 et la définir comme un avantage pour les étudiants.

### PRÉSENTEZ LA LEÇON.

Réviser le plan général et les activités. Expliquez l'objet de la leçon: les étudiants pratiqueront la communication et les techniques interpersonnelles nécessaires pour mener une enquête efficace. Passez brièvement en revue l'activité visite de terrain pour voir si les élèves ont compris que cette partie de la leçon se déroulera à l'extérieur de la salle de classe

Revoyez le lien entre la réussite de l'utilisation des aptitudes interpersonnelles et l'information relative aux recommandations et la déduction de messages de santé publique.

- Le public et les autres travailleurs de la santé voient les épidémiologistes comme des experts dignes de confiance. Alors que les gens peuvent être prêts à discuter avec des épidémiologistes durant une crise ou un autre cas d'urgence, ils peuvent être hésitants à exprimer leurs préoccupations ou à donner de façon sincère leurs points de vue sur un problème de santé.
- En pratiquant les techniques de communication interpersonnelle, les épidémiologistes de terrain peuvent rendre les gens plus à l'aise en parlant de situation de santé et peuvent recueillir plus efficacement des informations précieuses lors d'une enquête.
- La contribution du public est cruciale car vous permettant de créer des recommandations de santé efficaces, des recommandations réalistes et faisables par ceux-là mêmes à qui vous souhaitez vous adresser.



## ACTIVITE 1: POSER DES QUESTIONS UTILES

Objectif: Aider les étudiants à élaborer des questions efficaces qu'ils utiliseront lors d'interactions communautaires et d'enquêtes épidémiologiques.

### PRESENTEZ LE SUJET

Dans la réalisation d'interviews, comment élaborer une question, et dans quel contexte poser une question peut influencer sur la réponse reçue. Un moyen de mettre les gens plus à l'aise et prêts à partager l'information est de poser les bonnes questions. Les questions inappropriées peuvent mettre mal à l'aise votre interlocuteur ou le limiter dans ses réponses. Jetons un œil sur ces quelques questions et voyons si elles sont utiles à provoquer ou à limiter l'information.

Affichez une liste de types de questions sur le tableau et lisez-les avec le groupe:

1. **Fermée** .....yes / no or 1-word answer
2. **Ouverte**.....commencez par comment, pourquoi, quoi; n'ont pas une réponse définie
3. **2-en-1** .....équivoque
4. **Multiple choix**.....options de réponses limitées
5. **Réponse forcée**.....implique un jugement ou suggère une réponse

Demandez aux étudiants de former 5 petits groupes. Distribuez 1 jeu de questions à chaque groupe pour en discuter.

Expliquez l'activité: Dans votre petit groupe, lisez toutes les questions qui se trouvent dans le polycop et dites quel type de questions elles illustrent (voir la liste sur le tableau). Ensuite demandez au groupe de discuter et d'écrire les avantages et les limites liés à ce type de question. Si le groupe trouve de nombreuses limites, demandez au groupe de reprendre certaines des questions pour les rendre plus utiles.

Donnez aux étudiants 10 minutes pour travailler. Demandez à chaque petit groupe de faire la restitution en plénière.

## **CONCLUSION**

Les 2 premiers types de questions ont chacun des objectifs pendant l'enquête. Parfois, nous devons poser des questions fermées pour obtenir des informations spécifiques comme dates, horaires, durée et données démographiques. Les questions ouvertes sont les plus confortables à répondre. Elles donnent à l'interlocuteur la possibilité d'exprimer ses propres points de vue et d'expliquer avec leurs propres mots.

Au cours des enquêtes, essayez d'éviter les questions à choix multiples, les questions deux-en-une et les questions tendancieuses. Celles-ci constituent des freins à l'information que vous recevez.

<p><b>GROUPE 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Combien d'enfants avez-vous?</li> <li>■ Pendant combien de temps avez-vous vécu ici?</li> <li>■ Est-ce que quelqu'un dans votre maison est malade de la grippe?</li> <li>■ Quel jour est-ce que le poulet est mort?</li> </ul>	<p><b>GROUPE 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourquoi n'étiez-vous pas en mesure d'aller à la réunion communautaire?</li> <li>■ Montrez-moi comment vous conservez votre eau potable.</li> <li>■ Dites m'en plus sur la période pendant laquelle votre famille était malade.</li> </ul>
<p><b>GROUPE 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comment vous sentez-vous avec les soins de santé que vous recevez et comment pourrait-on les améliorer?</li> <li>■ Avez-vous ressenti de la fièvre et des nausées?</li> <li>■ Quand avez-vous réalisé qu'il était malade et quand l'avez-vous amené à la clinique?</li> </ul>	<p><b>GROUPE 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Si vous aviez la grippe, iriez-vous à l'hôpital ou à la clinique?</li> <li>■ Utilisez-vous des préservatifs avec tous vos partenaires ou tout simplement avec votre partenaire principal?</li> <li>■ Préférez-vous des honoraires plus élevés ou la fermeture de la clinique?</li> </ul>
<p><b>GROUPE 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ne pensez-vous pas que vous devriez vacciner vos enfants?</li> <li>■ Je pense que vous auriez dû signaler les oiseaux morts, n'est-ce pas?</li> <li>■ Ne pensez-vous pas que la clinique serait plus sûre que d'aller voir la sage-femme?</li> <li>■ Vous savez que c'est bon d'allaiter votre bébé, non?</li> </ul>	

## DISCUSSION: ECOUTE EFFICACE

(15 minutes)

Objectif: présenter la différence entre l'audition et le traitement de l'information (ou la déduction) et l'ajout de conclusions. Demandez aux étudiants de produire des idées relatives à la manière dont on est meilleur auditeur.

### PRESENTEZ LE SUJET

En tant qu'enquêteur en première ligne sur les épidémies et autres situations de santé publique, vous avez l'occasion unique de parler directement à beaucoup de personnes de types différents. Au cours d'une enquête, il peut arriver que vous parlez avec n'importe qui, du petit agriculteur au maire de la ville. Comment pouvez-vous mieux comprendre les différences de votre public? Écouter les gens au cours de vos interviews d'enquête vous offre un chemin direct vers une meilleure compréhension.

L'écoute efficace est un élément fondamental de l'interview. Demandez: Qu'est-ce qui pourrait arriver si vous n'écoutez pas attentivement la personne interviewée? Cherchez les réponses suivantes:

- Vous pouvez terminer l'interview avec des informations erronées ou une fausse impression parce que vous avez raté ce que quelqu'un a vraiment dit ou parce que vous pensez avoir entendu quelque chose qui n'a jamais été prononcé.
- Vous pouvez avoir raté une bonne occasion d'aller au fond de votre enquête
- Vous pouvez laisser les gens se sentir exclus ou offensés si vous ne tenez pas compte de ce qu'ils ont dit.

Demandez aux étudiants de définir le terme "entendre" par opposition à "déduire" (une interprétation des mots d'autrui).

## EXPLIQUEZ

Ce que vous entendez c'est ce que les gens disent effectivement avec des mots. Ce que vous déduisez c'est ce que vous pensez qu'ils ont dit en fonction de leurs mots, de leurs signes non-verbaux et de vos propres impressions et expérience antérieures. En tant qu'interviewer, il est important pour vous de faire la distinction entre ce que vous entendez et ce que vous en déduisez.

Demandez aux étudiants les moyens par lesquels ils peuvent vérifier ce qu'ils ont entendu et contrôler leurs déductions: Recherchez:

1. **La Répétition:** Lors d'une interview, vous pouvez répéter ce que vous avez entendu en utilisant exactement les mots mêmes de la personne. Cela lui permet de s'étendre davantage sur ce qu'il / elle a dit.

Par exemple: "Alors, vous avez dit que vous êtes devenu inquiet avec la mort des canards...".

2. **La Reformulation:** Réfléchissez sur ce que vous avez déduit. Utilisez vos propres mots pour dire à la personne interviewée ce que vous pensez qu'elle essaie de dire. Cela lui permet de clarifier ou de corriger votre impression.

Par exemple, "On dirait que vous avez eu peur quand cela s'est passé ..."

3. **L'invite à plus de précisions:** Quand vous ne comprenez pas ce qu'on dit, essayez de lever la confusion en:
  - Demandant: Pouvez-vous m'en dire plus sur ce sujet?
  - Répétant leurs propres mots, puis observer une pause
  - Disant ce que vous croyez qu'ils ont dit, puis observer une pause.

Demandez-leur les moyens qui assurent une bonne écoute. Recherchez des réponses comme:

- Garder son esprit concentré sur l'autre personne. Essayer de se mettre à la place de la personne et de comprendre ce qu'elle est entrain de penser.

- Garder une expression neutre pendant qu'on l'écoute.
- Ne parler que lorsque nécessaire pour clarifier ou alimenter l'interview.
- Surveillez l'expression du visage de l'autre et son langage corporel.
- Admettre le silence et l'espace entre les questions. Les gens ont besoin de temps pour réfléchir à ce qu'ils vont dire. Vous avez besoin de temps pour comprendre ce qu'on dit.

## FAITES LE RESUME DE LA DISCUSSION

L'écoute est une partie audition et une partie déduction (votre interprétation de ce que vous avez entendu). Les épidémiologistes doivent écouter activement ce qu'on dit, et faire une déduction correcte de ce qui est dit pour mieux comprendre une situation.

## ACTIVITE 2: ECOUTER LA RADIO (20 minutes)

Objectif: les étudiants pratiquent la différence entre l'audition et la déduction en utilisant une source d'information qu'ils peuvent tous entendre. Comparez les différences possibles dans les façons d'"entendre" l'information de différents élèves.

Allumez la radio pendant 10 minutes et demandez aux élèves d'écouter attentivement un programme radiophonique, par exemple une participation de la communauté à une émission radiophonique interactive. Si une émission de radio appropriée ne passe pas en ce moment, prenez un segment préenregistré à rejouer pendant la leçon.

Demandez aux étudiants d'écouter et d'écrire:

- Ce qu'ils ont entendu
- Ce qu'ils en ont déduit.

## EN CONCLUSION

Demandez aux étudiants de lire ce qu'ils ont écrit et faites la comparaison de ce qu'ils ont entendu et déduit à travers le groupe.

Demandez au groupe les raisons qui expliquent certaines différences possibles.

## EN RESUME

Parfois, différentes personnes, en écoutant les mêmes informations, peuvent arriver à des déductions différentes. Alors il est utile de prendre note de ce qu'on entend pour être sûr qu'on peut revenir sur l'information et vérifier ses déductions.

## ACTIVITE 3: RESTER OBJECTIF (15 minutes)

Objectif: offrir aux étudiants un moyen de découvrir comment leurs valeurs et croyances peuvent être différentes de celles de la communauté dans laquelle ils vont travailler, et comment cela pourrait affecter leurs questions et leurs déductions.

Dites aux étudiants qu'ils apprennent et pratiquent des compétences importantes qu'ils vont appliquer au cours de la visite de terrain. Poser des questions et écouter sont des qualités indispensables à une enquête efficace. Expliquez-leur qu'avant de commencer à planifier les questions liées à la visite de terrain, ils examineront et pratiqueront d'abord une compétence supplémentaire.

Les enquêtes sont plus précises si les enquêteurs parviennent à accepter des réponses pouvant être différentes de leurs attentes ou de leurs conclusions préconçues

Demandez aux étudiants ce que signifie pour eux "être objectif" au cours d'une enquête ou d'une interview. Recherchez:

- Pas de réponses suggestives
- Ecouter
- Poser des questions ouvertes
- Ne pas essayer de prouver une hypothèse spécifique ou une conclusion
- Etre ouvert à une hypothèse ou conclusion différente.

## **EXPLIQUEZ L'IMPORTANCE DE RESTER OBJECTIF**

- Les épidémiologistes peuvent avoir une formation et des expériences différentes de celles des gens qu'ils auront à interviewer, ce qui pourrait influencer leurs perceptions, leurs valeurs et leurs croyances.
- Lorsque les gens comprennent leurs propres perceptions et croyances, ils peuvent plus facilement respecter celles des autres.
- Il peut y avoir aucune réponse "juste" ou "fausse" pendant les interviews d'enquête.
- Comprendre les croyances et les valeurs des autres permettra de créer de meilleures recommandations pour eux.

## **PRESENTEZ L'ACTIVITE**

Les étudiants réfléchiront sur leurs propres perceptions et croyances. Expliquez que l'enseignant va lire une série de déclarations, et les étudiants devront réfléchir sur chacune d'entre elles.

Demandez aux étudiants de sortir une feuille de papier et un stylo. Permettez-les de réfléchir sur ces déclarations de croyance de manière indépendante. Lisez à haute voix chaque déclaration. Pour chacune d'elles, demandez aux étudiants d'écrire s'ils sont d'accord, en désaccord, ne sont pas sûrs, ou ont des vues multiples sur la déclaration. Continuez jusqu'à ce que vous ayez lu toutes les déclarations



## EN CONCLUSION

Demandez au groupe:

- Quelles sont les déclarations qui vous ont surpris d'entendre?
- A quelles déclarations n'aviez-vous pas pensé avant?
- Selon vous, quelles sont les déclarations auxquelles personne ne croit?
- Selon vous, quelles sont les déclarations auxquelles les gens que vous allez interviewer sur le terrain peuvent croire?
- Quelles sont les déclarations qui affectent la manière dont les communautés entendront vos recommandations et messages?

## EN RESUME

Si nous reconnaissons nos propres croyances et en prenons note, nous pouvons éviter les idées préconçues sur les croyances des autres. En plus, si nous pouvons écouter les croyances d'autrui, nous pouvons mieux comprendre comment les traditions et les valeurs peuvent influencer les décisions de santé.

Plus tard, ils vont réfléchir et prendre des notes sur les valeurs et les croyances qu'ils peuvent rencontrer au cours de l'activité sur le terrain, et nos hypothèses à leur sujet.

## ACTIVITE 3: DECLARATIONS DE CROYANCES

1. l'utilisation des contraceptifs est contraire à notre tradition.
2. Une mère sait ce qui est le mieux pour son enfant.
3. Les femmes doivent obéir à leurs maris.
4. Les gens doivent apprendre à rester sains.
5. Vous ne pouvez pas échapper à la mort quand votre heure a sonné.
6. Les femmes ne doivent pas allaiter en public.

7. Les vaccins sont dangereux.
8. Si vous dites aux gens quoi faire, ils le font.
9. Les agents de santé sont trop occupés pour des responsabilités supplémentaires.
10. Les guérisseurs traditionnels n'ont aucun rôle dans la santé publique.
11. Les analphabètes ne peuvent pas suivre les instructions.
12. Vous devez comprendre les vecteurs de maladies pour prévenir les épidémies.

## **PREPARATIFS POUR LA VISITE DE TERRAIN: REDACTION DE QUESTIONS (20 minutes)**

**Objectif:** Les étudiants prennent le temps de rédiger quelques questions appropriées et de noter leurs hypothèses sur les coutumes et croyances qu'ils pourraient rencontrer avant la visite de terrain.

Expliquez le but de la visite de terrain: Les étudiants par groupes de deux iront dans la communauté interroger des gens pour faire la pratique des questions appropriées et de l'écoute efficace. Veuillez désigner les lieux où les participants auront le temps de pratiquer avec 2-3 personnes chacun. Avant de quitter, les équipes travailleront à préparer les interviews.

Fournissez aux étudiants des informations sur le passé sanitaire des endroits que vous avez sélectionnés pour la visite de terrain. Par exemple, si vous avez choisi une place de marché, passez en revue les questions de santé qui pourraient être pertinentes telles que la grippe aviaire, les maladies d'origine alimentaire, ou l'assainissement.

Demandez aux étudiants de se répartir en groupes de 4 et de travailler en équipes pour développer un projet de questions à poser, selon le type de personnes qu'ils peuvent interviewer. Par exemple, si vous allez dans un marché, préparez des questions à poser aux vendeurs de volaille, de légumes frais, etc. Expliquez que, les groupes de 4 qui préparent ensemble, se sépareront en groupes de deux au cours de la Visite sur le terrain.

Demandez également aux équipes de réfléchir à propos de leurs hypothèses sur les gens avec qui ils vont parler. Demandez aux étudiants de réfléchir sur les déclarations de croyances qu'ils viennent d'entendre, et de prendre note des croyances et valeurs qu'ils pourraient rencontrer sur le terrain et qui pourraient affecter les décisions de santé des gens. Demandez aux étudiants d'essayer de mettre de côté leurs propres points de vue sur ces croyances et de devenir de meilleurs auditeurs.

## EXPLIQUEZ LES ROLES DANS LES GROUPES A DEUX

- **Interviewer:** Un étudiant s'approchera d'une personne et utilisera les techniques 'écoute efficace' et 'rester objectif' pour s'informer sur un problème de santé.
- **Observateur:** observer l'étudiant qui fait l'interview et noter ses forces et faiblesses, mettre l'accent sur l'écoute complète de l'interviewé pour le non-verbal ou les sentiments et problèmes sous-jacents. Les équipes doivent faire tourner les rôles afin que chaque étudiant joue chaque rôle et chaque étudiant interviewe au moins 2 personnes.

## ACTIVITE 4: VISITE DE TERRAIN

(3-4 heures, dépendant du type de transport)

Objectif: Les étudiants pratiquent l'utilisation des questions appropriées et l'écoute efficaces dans un contexte communautaire.

A l'heure fixée, demandez aux étudiants de se retrouver autour de leurs équipes et d'utiliser le transport / la logistique convenu pour se rendre au lieu indiqué. Rappelez-leur l'heure à laquelle ils doivent revenir en salle.

- Les étudiants en groupes de deux utilisent la check-list interviewer/ observateur sur les compétences en communication / écoute.
- Envisagez d'inviter des organisateurs / activistes locaux pour présenter les étudiants à la communauté et fournir le feedback de la communication

## FICHE D'OBSERVATION DE LA VISITE DE TERRAIN

Etudiant enquêteur (nom): \_\_\_\_\_

Interview # (encercler) 1 2 3

Etudiant enquêteur	Oui	Non	Observations
Se penche en avant			
Regarde l'interviewé			
Hoche la tête quand l'interviewé parle; utilise des acquiescements verbaux pour montrer son intérêt			
Répète les sentiments ou les préoccupations /reformule			
Utilise des questions ouvertes			
Utilise la réponse forcée			Fournir le feedback pour améliorer les questions
Utilise 2 questions en 1			Fournir le feedback pour améliorer les questions
Utilise des mots simples et des termes courants			
Utilise les salutations d'usage au début et à la fin de l'interview			



## **RESUME ET CONCLUSION DE LA VISITE DE TERRAIN**

**(30 minutes)**

A l'heure fixée, demandez aux étudiants de retourner en salle.

Demandez aux équipes de travailler pendant 15 minutes pour discuter entre eux:

- Ce qu'ils ont appris de leurs interviews
- Dans quelle mesure leurs questions ont été bien reçues
- Ce qu'est l'expérience comparée à leurs hypothèses
- Les domaines qu'ils pourraient améliorer en tenant compte des observations de la check-list.

Demandez aux équipes d'améliorer leurs questions en se fondant sur ce qu'ils ont appris.

Rappelez l'heure après et demandez à 2-3 équipes de partager ce qu'ils ont appris sur l'écoute efficace et l'utilisation de questions appropriées.

## **CLOTURE**

**(5 minutes)**

Remerciez les participants pour leur dur labeur et encouragez-les à continuer à pratiquer leurs aptitudes interpersonnelles.

Répondez à toutes les questions des étudiants.

## **TRANSITION VERS LA LEÇON SUIVANTE**

La leçon suivante vous mène à travers des études de cas pour explorer la capacité de la communication à vous aider à créer de meilleures recommandations pendant les épidémies.





# LECON 2

## ELABORATION DE MESSAGES ET DE RECOMMANDATIONS REALISABLES

Cette leçon révisé la mise à disposition de recommandations liées à la santé publique en cas d'épidémie et la pratique de création de points de discussion par les étudiants pour une diversité de publics

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

A la fin de cette leçon, l'étudiant doit être capable de:

- Définir des recommandations réalisables à partir des preuves des enquêtes
- Décrire comment les actions et les avantages diffèrent pour des publics différents
- Créer des points de discussion pour des publics différents  
Faire montre d'empathie et de confiance au cours d'une interaction avec la communauté.

### PREPARATION

Révisé chaque activité pour vous assurer que les coutumes locales et des exemples sont intégrés. Une note du formateur en haut de chaque activité précise l'objectif de l'activité, afin que des adaptations possibles puissent conserver l'esprit initial de l'activité.

Plus précisément:

- **Révision: Développer des Recommandations Praticables:**  
Révisé les critères et rendez-les compatibles avec les éléments globaux du cours FETP
- **Activité 1:** Il est possible que vous souhaitiez remplacer cette étude de cas avec une autre de votre région parce qu'elle est simple et illustre mieux l'objectif de l'activité.

- **Activité 2:** Réviser les messages, ajoutez ou remplacez par ceux qui sont appropriés pour votre région.
- **Activité 3:** Réviser les études de cas et sélectionnez celles qui sont appropriées pour vos élèves. Il est possible aussi que vous souhaitiez ajouter des études de cas locaux.

Préparez et affichez une page Flipchart intitulée "Page Tech".  
Préparez et affichez 3 pages Flipchart intitulées: "Public",  
"Fournisseurs de Soins de Santé" et "Décideurs".

## MATERIEL

1. Chevalet, papier et marqueurs
2. Documents (1 jeu par participants)
3. Des copies des études de cas (2 exemplaires de chaque étude de cas; 1 jeu pour deux élèves)
4. Ruban de masquage
5. Cartes-points de vue, imprimées et découpées dans des cartes (1 jeu)

## APERCU DE LA LECON

**Introduction à la leçon 2** (5 minutes)

**Révision: Création de Recommandations Réalisables**

(15 minutes)

**Activité 1: Étude de cas - Recommandations en cas d'Épidémie**

(15 minutes)

**Activité 2: L'Avis de Qui?** (15 minutes)

**Activité 3: Rédaction de Points de Discussion** (40 minutes)

**Activité 4: Pratique à Deux** (15 minutes)

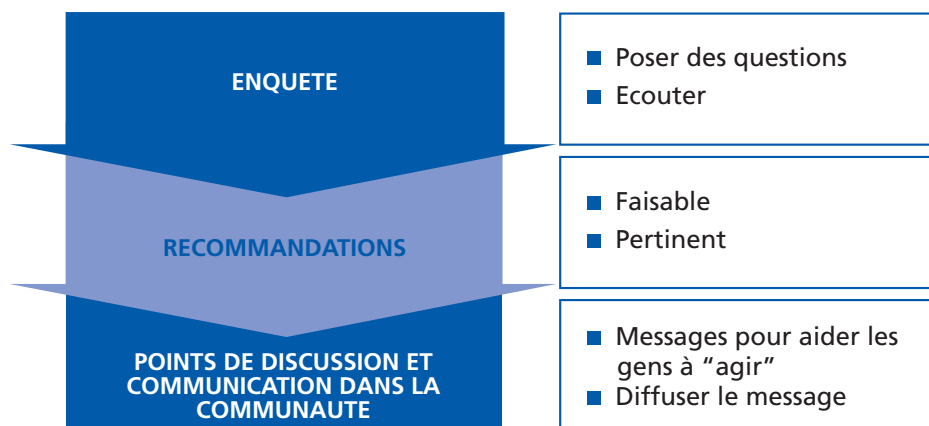
**Clôture** (10 minutes)

## INTRODUCTION A LA LEÇON 2

Objectif: Présenter la leçon 2 et placer la communication dans cette responsabilité première de l'épidémiologiste de créer des recommandations en cas d'épidémie

**INTRODUISEZ LE SUJET DE CETTE LEÇON:** élaboration de recommandations concrètes et de messages. Rappelez aux étudiants les techniques de communication qu'ils ont apprises de la leçon précédente et où s'insère la Leçon 2:

### TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR CHAQUE ETAPE DE VOTRE TRAVAIL



### UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS

Expliquez que vous passerez brièvement en revue la manière d'élaborer des recommandations pour une bonne enquête. Une fois les recommandations reçues par l'équipe d'épidémie, l'objectif alors est de les transmettre à toutes les personnes touchées. Ayant les compétences nécessaires pour analyser les preuves de l'enquête et créer des messages efficaces pour différents groupes, qu'ils soient écrits ou oraux, ils sauront aider ces groupes à mieux comprendre ce qu'il y a lieu de faire lors d'une épidémie ou au-delà.

Aujourd'hui, nous allons commencer par:

- Revoir ce qui fait une bonne recommandation: cela veut dire qu'elle est FAISABLE par les personnes que vous appuyez.
- Nous verrons ensuite qui doit faire quelque chose de différent, c'est à dire comment les publics sont différents dans les mesures qu'ils doivent prendre pour faire cesser une épidémie.
- Ensuite, vous vous entraînez à créer des points de discussion pour communiquer avec des publics variés.

Expliquez que pendant toute la leçon, les étudiants doivent être attentifs au choix des mots qu'ils utilisent. Le public n'a pas l'expertise pour comprendre la terminologie scientifique ou traduire des statistiques en ce qu'elles signifient pour eux. Montrez une page flipchart intitulée "Page Tech." Tout au long de la leçon, affichez des termes, données, statistiques et autre jargon qui pourrait ne pas être compris par le public. Expliquez que, à la fin de la leçon, le groupe va les réexaminer et proposer des termes, des mots ou des descriptions simples.

## REVISION: DEVELOPPEMENT DE RECOMMANDATIONS FAISABLES

(15 minutes)

Objectif: Revoir comment les épidémiologistes créent des recommandations à partir d'autres leçons FETP. Cette leçon suppose que les étudiants ont appris cet élément auparavant et donc est uniquement considérée comme révision.

### INTRODUISEZ LE SUJET

L'un des rôles les plus importants de l'épidémiologiste consiste à utiliser les conclusions de l'enquête afin d'élaborer des recommandations pour le système de santé, le public et pour les autorités. Ces recommandations sont ensuite diffusées à travers des formes de communication variées, soit au moyen de communiqués de presse par les médias ou l'éducation par les agents de santé.

Si vous avez des recommandations faisables, il sera plus facile de les communiquer au public et aux autres groupes. Qu'est-ce qu'une recommandation "faisable"? Recherchez:

- Des preuves que la pratique de ces actions peuvent arrêter ou ralentir l'épidémie
- La compatibilité de ces actions avec les croyances et les valeurs
- La perception par les gens des avantages qu'il y a pour eux-mêmes et leur famille et par conséquent leur motivation
- Les connaissances et les compétences nécessaires aux gens pour accomplir l'action
- L'existence de l'appui ou des ressources au niveau des gens pour faire l'action
- Le soutien des actions par des personnes crédibles (médecins, dirigeants communautaires, célébrités, des pairs, etc).

Demandez aux étudiants de citer des critères, à partir de leur expérience passée, qui font une bonne recommandation. Recherchez:

- Prouvée
- Spécifique
- Faisable
- Rentable
- Acceptable
- Conforme à la morale

<b>Prouvée</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mettez l'accent sur les résultats des enquêtes</li> <li>2. Laissez de côté ou présentez séparément des recommandations générales qui ne sont pas des déductions directes de vos enquêtes Par exemple, si une épidémie de rougeole a été causée par l'absence de vaccination, proposer un examen de la chaîne du froid est inutile et incohérent</li> </ol>
<b>Spécifique</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fixez <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un petit nombre de recommandations clés</li> <li>■ Le classement par ordre de priorité</li> </ul> </li> <li>2. Décrivez de façon exacte, les mesures à prendre</li> <li>3. Évitez les "devrait"</li> <li>4. Posez-vous comme questions: Quoi, Qui, Quand et Comment?</li> </ol>

<b>Feasible</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ne recommandez pas une action, que vous savez d'emblée, ne sera pas ou ne pourra pas être réalisée</li> <li>2. Considérez <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La logistique et le temps</li> <li>■ Le système et l'accès</li> <li>■ La volonté</li> <li>■ L'aptitude / les compétences / la capacité de payer</li> <li>■ La durabilité</li> </ul> </li> <li>3. Identifiez les petites étapes qu'on peut prendre pour améliorer la situation</li> </ol>
<b>Rentable</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mesurez les coûts (coûts médicaux directs et indirects, les journées d'absence à l'école, l'absence au travail des parents, etc)</li> <li>2. Les effets doivent valoir les coûts <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Charge Considérable</li> <li>■ Intervention Efficace</li> </ul> </li> <li>3. On peut utiliser le bon sens en l'absence d'une documentation substantielle</li> </ol>
<b>Acceptable</b>	<p>La recommandation est acceptable pour les décideurs, les parties prenantes et le public qui doit suivre la recommandation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sur le plan politique / juridique</li> <li>■ Culturellement</li> <li>■ Socialement</li> </ul>
<b>Conforme à la morale</b>	<p>Principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Garantit la confidentialité</li> <li>■ Veille à l'équité</li> <li>■ Protège les minorités</li> <li>■ Aborde les questions de genre</li> <li>■ Evite la stigmatisation ou le pointage du doigt</li> </ul>

**Si nécessaire, utilisez ces définitions pour aider les étudiants à discuter chaque critère:**

Demandez aux étudiants de revoir ces critères et d'expliquer quelle personne ressource doit être consultée, autrement dit qui est-ce qu'on doit écouter et interroger pour obtenir les informations nécessaires.

Résumez la discussion ainsi: la science fournit les données pour les premiers critères, et les agents de santé et le public doivent croire aux autres critères.

Reliez ces critères aux communications liées au changement de comportement: Quand vous communiquez et informez les gens sur la manière de modifier leur comportement, vous devez leur proposer des actions faisables selon eux. Ces critères s'appliquent également à la création de messages d'action que le public trouvera acceptables, si vous êtes prudents dans l'élaboration de vos recommandations.

Pour le reste de cette leçon, expliquez que vous continuerez à vous référer aux actions faisables du point de vue des différents groupes et publics. Tout d'abord, l'étudiant appliquera ces critères pour les recommandations en utilisant une étude de cas.

## **ACTIVITE 1: ETUDE DE CAS: RECOMMANDATIONS LORS D'UNE EPIDEMIE (15 minutes)**

Objectif: Les étudiants pratiquent l'application des critères de la discussion précédente.

### **INTRODUISEZ L'ACTIVITE**

Révisons une étude de cas simple pour voir comment les critères s'appliquent au choix des recommandations à l'issue d'une enquête épidémiologique.

Lisez le scénario à partir des réseaux de FETP de l'Inde:

**Une équipe d'épidémiologistes de terrain sont appelés à un petit village dans les collines de l'Inde, pour une épidémie locale d'hépatite E**

**Les enquêteurs soupçonnent un puits non protégé comme étant la source de l'épidémie. L'analyse des données suppose que le puits était contaminé par une personne infectée vivant au-dessus du puits et qui n'utilisait pas de latrines.**

**Le village comptait 946 habitants vivant dans environ 105 foyers desservis par 13 puits. 64% des cas peuvent être attribués au puits contaminé.**

**L'équipe propose deux recommandations possibles pour arrêter l'épidémie:**

- **installer des latrines dans l'ensemble du village**
- **Protéger la zone de captage du puits**

Examinons ces 2 recommandations, chacune sous la lumière des critères dont nous venons de parler.

Demandez aux étudiants de parcourir la liste des critères et les recommandations proposées et de donner leur appréciation pour chacune d'elles si elles répondent aux critères. Faites un graphique sur un papier Flipchart et attribuez à chacune des recommandations le symbole (✓) quand l'étudiant pense que le critère est rempli, X quand c'est le contraire, et ? quand il a besoin de plus amples informations

Critère	Installer des latrines dans l'ensemble du village	Protéger la zone de captage du puits
Prouvée		
Spécifique		
Faisable		
Rentable		
Acceptable		
Conforme à la morale		



## DEBRIEFING

- A qui voudriez-vous parler dans le village pour obtenir plus d'informations?
- Laquelle de ces 2 recommandations est plus spécifique, autrement dit, pour laquelle êtes-vous en mesure de dire exactement qui va faire quoi ?
- Comment peut-on affiner ces recommandations pour plus de précision? (des précisions sur qui, quoi, quand, how)
- Est-ce que cet affinement affecte votre façon d'évaluer les autres critères?

## RESUME

Formuler des recommandations pendant et après une épidémie est une première étape clé pour aider effectivement les communautés à arrêter l'épidémie. Si les recommandations sont claires et faisables, les gens sont plus enclins à les suivre. Et si vous avez des recommandations claires et faisables, le travail qui consiste à les communiquer à d'autres sera plus facile à effectuer aussi.

## ACTIVITE 2: L'AVIS DE QUI? (15 minutes)

**Objectif:** Les étudiants classent les messages de santé par type d'auditoire, afin de voir comment les actions et les avantages varient en fonction du public.

## INTRODUISEZ L'ACTIVITE

Le but de cette activité est d'étudier comment différents groupes de personnes, ou de "publics", ont des points de vue différents. Une fois élaborées les recommandations, vous aurez besoin de les communiquer aux autres. On les appelle des "messages". Les messages sont différents selon les personnes, et sont élaborés en fonction de leur point de vue.

Ces différents points de vue proviennent de leurs réalités démographique et culturelle, de leur rôle dans la société, et de leur relation avec l'épidémie (qu'elles soient directement affectées ou mettent en place des décisions politiques pour contrôler l'épidémie).

Revoyez brièvement quelques points clés sur les raisons pour lesquelles il est important d'étudier les points de vue au moment de créer les messages:

- Acceptable: Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'action doit être culturellement ou socialement acceptable
- Réalisable: Les gens doivent pouvoir faire l'action, et avoir toutes les ressources et des compétences
- La croyance en l'efficacité ou au fait de faire une différence: On peut avoir besoin de la preuve qu'il y aura une différence
- Voir quelque chose d'utile: La perception de l'avantage de faire quelque chose peut être différente de la vôtre. Par exemple, alors que peut-être vous pensez que l'utilisation du savon est nécessaire pour contenir une épidémie, les gens pourraient y trouver comme avantage le fait de "sentir bon".

Demandez aux élèves de se lever. Montrez les pages Flipchart qui se trouvent autour de la pièce, intitulées "Public", "Fournisseurs de soins de santé" et "Décideurs".

Expliquez que vous allez distribuer des séries de 3 cartes messages. Les étudiants devraient lire les 3 messages et décider de l'auteur de l'avis représenté sur chaque carte. Demandez aux étudiants d'afficher leur carte sur la page Flipchart appropriée.

Distribuez les cartes, 1 jeu par étudiant. Donnez aux étudiants quelques minutes pour lire et afficher

## DEBRIEFING

- Qu'avez-vous remarqué sur les différences qui se trouvent dans ces messages?
- Comment est-ce que les actions diffèrent-elles?
- Quels sont les messages qui incluent un avantage pour le public? Autrement dit, quelque chose qui pourrait les motiver?

- Quels sont les messages qui ne présentent pas un avantage ou un facteur motivant? Qu'ajouteriez-vous?
- A quels autres auditoires pourrait-on s'adresser pour ces questions de santé?

## **RESUME**

Les actions que vous communiquez seront différentes selon le public. Et les avantages et les facteurs motivants pour aider les gens à les réaliser seront également différents. Gardez à l'esprit les différents types de personnes qui doivent contribuer à endiguer une épidémie, et comment chaque groupe a des points de vue différents.



## ACTIVITE 2: CARTES AVIS

Elaborez des cartes qui montrent des messages pour les membres de la communauté, les agents de santé et les décideurs tels que ceux qui sont cités ci-dessous. Imprimez cette page sur du papier cartonné et coupez-la en cartes.

<p>Le fait de mettre ses poules dans un poulailler gardera sa concession plus propre et ses enfants en meilleure santé.</p>	<p>Faire passer le test de la grippe aviaire à tous les patients ayant une maladie respiratoire fébrile. Envoyer les tests positifs au laboratoire du Ministère de la Santé.</p>	<p>Le marché de volaille doit se trouver à 200 mètres à l'extérieur du village.</p>
<p>Se laver toujours les mains avant de nourrir son bébé.</p>	<p>Apprendre aux mères de jeunes enfants comment mélanger les RVO à la maison.</p>	
<p>Si on a la toux avec de la fièvre, rester à la maison et s'abstenir d'aller au travail</p>	<p>En présence de malades porter un masque et se laver les mains pour vous aider à rester en bonne santé.</p>	<p>L'Organisation Mondiale de la Santé a élevé le niveau d'alerte de l'épidémie à 5.</p>
<p>En réduisant le nombre de cigarettes fumées, on pourrait économiser \$ X chaque jour.</p>	<p>Conseillez à vos patients de cesser de fumer. Vos patients écouteront vos conseils.</p>	<p>Une taxe sur le tabac pousserait 1 million de fumeurs à cesser de fumer, et empêcherait 2 millions de jeunes gens de commencer à fumer. Les recettes de la taxe peuvent également financer des programmes de santé pour les enfants nécessiteux.</p>
<p>Beaucoup d'enfants sont tués par les voitures dans notre ville. Apprendre à son enfant à traverser la rue par le passage pour piétons.</p>		<p>Les accidents de la circulation sont les principales causes de décès par traumatisme, faisant ainsi en moyenne 600 victimes par an pour les cinq dernières années.</p>



## ACTIVITE 3: REDACTION DE POINTS DE DISCUSSION

(30 minutes)

Objectif: Les étudiants s'entraînent à la manière de se préparer à parler au public et autres auditoires en rédigeant des "points de discussion" sur la base d'études de cas succinctes.

### INTRODUISEZ L'ACTIVITE

Félicitez les équipes pour être passées par une enquête, avoir créé des recommandations faisables, et avoir compris ce dont différentes personnes ont besoin pour faire une action. La dernière étape avant de partir à une rencontre avec la communauté ou une caméra de télévision consiste à avoir "des points de discussion". Les points de discussion sont un résumé d'une page de ce que vous êtes sûrs de dire clairement et succinctement, chaque fois que vous avez l'occasion de diffuser votre message. Les messages doivent être les mêmes pour tout le monde dans votre organisation.

### REVISION

Comme nous l'avons mentionné plus haut, vos recommandations liées à l'épidémie définissent ce que vous voulez que les gens font. Ce qui détermine alors ce que vous devez dire aux gens: les messages pour votre public. Dans l'activité suivante vous pratiquerez la rédaction de quelques messages que vous pouvez partager. Les "points de discussion" sont une liste des messages que vous voulez diffuser pour répondre aux préoccupations des gens, clarifier la mauvaise information, et les motiver à entreprendre des actions concrètes au cours d'une épidémie. Vous pouvez utiliser des points de discussion lors de votre visite aux communautés affectées, quand vous parlez au maire ou aux fonctionnaires d'autres administrations, ou lorsque vous êtes interviewés par les medias.

## POINTS DE DISCUSSION

- Résumez les informations les plus importantes que vous voulez diffuser auprès du public
- Fournissez seulement les informations les plus importantes afin que le public ne soit pas submergé d'informations supplémentaires
- Communiquez des messages cohérents et communs à tous les porte-parole pour empêcher le public de paniquer. La panique est la conséquence de messages incohérents ou contradictoires.

Les points de discussion sont vos recommandations sous forme de «messages», ainsi que toute autre information que vous croyez nécessaire pour appuyer votre public dans l'entreprise d'une action. Demandez aux étudiants d'autres informations dont les gens pourraient avoir besoin pour entreprendre une action. Recherchez: Des coordonnées pour les rapports, les endroits où obtenir des soins médicaux, Comment utiliser un médicament ou un appareil.

Demandez aux étudiants de consulter le document "Comment Ecrire un Point de Discussion." Répondez à toutes les questions liées au contenu.

Demandez aux étudiants de former des groupes de deux. Distribuez une étude de cas à chaque groupe.

Donnez aux étudiants quelques minutes pour lire l'étude de cas et ensuite donnez des instructions pour l'activité.

Demandez aux étudiants de choisir un public à partir de leur étude de cas. Rappelez au groupe que les messages seront différents selon que les publics sont différents (en particulier les fonctionnaires face aux agents de santé face au public) mais qu'ils doivent aussi se concentrer sur l'action et prendre en compte les avis. Demandez ce que sont les principales différences entre les auditoires pendant une épidémie. Recherchez:

- Manière de l'affection
- Rôle dans l'atténuation
- Mesures à prendre
- Soins médicaux ou services nécessaires.



Demandez aux groupes de travailler pendant 20 minutes pour rédiger des points de discussion pour un public, en fonction de leur étude de cas. Encouragez-les à faire de leur mieux avec les informations qu'ils détiennent. Rappelez-leur qu'en cas d'épidémie, le temps et l'information peuvent être très limités.

Donnez 20 minutes aux groupes pour le travail. Dites l'heure à haute voix. Demandez à 2-3 groupes de dire l'auditoire qu'ils ont sélectionné, puis de lire leurs points de discussion.

## **DEBRIEFING**

- Qu'est-ce qui a fait la difficulté de la rédaction des points de discussion?
- Qu'est-ce qui a rendu facile la rédaction des points de discussion?
- Quelles autres informations avez-vous souhaité avoir pour vous aider à les rédiger?
- Quelles questions avez-vous pour votre public?
- Combien êtes-vous confiants de la crédibilité de vos messages pour l'auditoire? Pourquoi?
- Quelles différences voyez-vous entre les points abordés pendant une enquête et ceux utilisés après une enquête?

Assurez-vous que chaque étudiant a sa propre copie des points de discussion pour la prochaine activité.



## ACTIVITE 3: COMMENT ECRIRE UN POINT DE DISCUSSION

Le public qu'on a sélectionné: \_\_\_\_\_

### **Situation actuelle:**

*Dans un langage simple et familier, décrire la situation d'épidémie. Reconnaître la peur, l'incertitude, ou la douleur.*

### **Action clé et acteur:**

*Soyez précis*

### **Avantages, du point de vue de l'auditoire:**

*Fournir une motivation pour amener les gens à se soucier de faire quelque chose.*

### **Autres justifications, faits importants du point de vue de l'auditoire:**

**Instructions ou informations nécessaires pour faire l'action:**

**Qui êtes-vous, et que comptez-vous faire pour résoudre le problème?**

*Utilisez "nous" pour votre organisme ou ministère.*

**A quel endroit le public peut-il trouver plus d'informations?**

## ACTIVITE 4: PRATIQUE A DEUX

(30 minutes)

Objectif: Les étudiants s'entraînent à la manière d'intégrer les compétences, l'empathie et la confiance dans la communication.

### INTRODUISEZ LE SUJET

Le fait d'avoir des points de discussion est extrêmement utile dans la préparation de sa communication avec le public sur ce qu'il faut faire pendant une épidémie. Vous êtes maintenant armés par les mots, les faits et les motivations pour aider les autres. Pour la suite nous allons pratiquer une autre aptitude à communiquer qui vous aidera dans votre travail.

L'étude montre que faire preuve de compétence et d'empathie, ainsi que proposer au public des actions spécifiques à entreprendre, évite la panique et aide le public à mieux gérer une crise ou un état d'urgence. Dans cette activité, vous examinerez la manière dont vous formulez vos messages pour faire apparaître l'empathie et la compétence. Si votre public voit que vous avez de l'empathie et de la compassion, il est susceptible d'accepter et d'agir selon vos recommandations.

Faites les points suivants:

- L'étude montre que la confiance est établie dès les premières 9-30 secondes d'une interview
- La confiance, la bienveillance, l'empathie se lisent à travers le langage du corps et les paroles
- Le langage verbal: vous devez dire que vous êtes concernés et que vous reconnaissez l'incertitude la peur et la douleur de votre auditoire.
- Un langage simple: vous devez utiliser les mots et termes que le public utilise pour établir la connexion.

Si vous arrivez à établir la confiance et l'empathie tout de suite dans l'interview, alors le public sera plus enclin à vous écouter et à vous croire.

Expliquez que l'activité finale sera de s'exercer à utiliser les points de discussion, à établir la confiance et l'empathie au départ et à décrire son engagement à résoudre le problème.

Donnez aux étudiants quelques minutes pour lire leurs points de discussion et réviser au besoin:

1. Ajoutez de l'empathie et de la compassion
2. Rendez les mots et le langage plus simples
3. Expliquez-leur comment ils résolvent le problème.

Demandez aux étudiants de se mettre dans de nouveaux groupes de deux. Distribuez le document:

La Fiche d'Observation. Donnez aux groupes le temps de réviser et de poser des questions. Revoyez la fiche au besoin. (Voir l'encadré ci-dessous).

Donnez des instructions pour l'activité: Expliquez que les étudiants joueront à tour de rôle à l'épidémiologiste de terrain pour s'exercer à utiliser leurs points de discussion comme s'il s'agissait de parler à un membre de la communauté.

- Vous allez jouer chacun, à tour de rôle, à l'épidémiologiste de terrain. L'autre personne sera un membre de l'auditoire.
- L'épidémiologiste de terrain peut poser des questions pour découvrir les préoccupations et leur trouver des réponses, pour encourager l'acceptation des recommandations.
- Vous aurez 3 minutes seulement.
- Les membres de la Communauté peuvent prendre des notes sur la fiche d'observation.
- Nous allons discuter de l'expérience par la suite.

Demandez aux groupes de commencer leur pratique de jeu de rôle. Circulez dans la salle pour observer et répondre aux questions, si nécessaire. Après 3 minutes, dites l'heure à haute voix et demandez aux étudiants d'inverser leurs rôles. Après 3 autres minutes, dites

encore l'heure à haute voix. Remerciez les étudiants pour leur participation à la pratique. Donnez quelques minutes aux groupes pour discuter de leur expérience et partager les commentaires à partir des fiches d'observation.

Demandez à chaque groupe de faire des commentaires devant le grand groupe sur ce qui a bien fonctionné et ce qui fut difficile.

## **DEBRIEFING AVEC LE GROUPE**

- Que pouvez-vous dire de l'effet de la limite du temps sur tel ou tel message?
- Qu'est ce qui rend difficile la manifestation de l'empathie ou de la compétence?
- Qu'est ce qui rend plus facile la manifestation de l'empathie ou de la compétence?
- Qu'est ce qui rend difficile l'utilisation d'un langage simple?
- Qui d'autre peut vous aider à parler avec les gens pour établir la confiance et la crédibilité?

## NOTE DU FORMATEUR:

Aptitude à pratiquer dans cette activité:	Pourquoi ceci est important:
Reconnait les préoccupations, les peurs ou autres émotions	S'associe au public
Personnalise la compassion (pendant les 30 premières secondes)	Fait que le public se sente concerné
Déclare que le problème de confiance sera résolu (même si toutes les infos ne sont pas disponibles)	Insuffle la confiance dans les solutions
Utilise des mots courts (< 3 syllabes en anglais)	Améliore la compréhension du public
Utilise des termes communs (un langage familier).	Améliore la compréhension du public
Utilise des phrases courtes (<10 secondes)	Améliore la compréhension du public et rappelle les messages
Décrit le risque ou la situation sans l'aide de statistiques	Améliore la compréhension du public pour un meilleur éclairage sur les décisions
Fait montre de préparation et de compétence	Insuffle la confiance et l'assurance
Décrit l'engagement	Insuffle la confiance et l'assurance



## ACTIVITE 4

### FICHE D'OBSERVATION POUR LA PRATIQUE A DEUX

Etudiant:	Oui	Non	Notes
Reconnait ses préoccupations, ses peurs ou autres émotions			
Personnalise la compassion (pendant les 30 premières secondes)			
Déclare que le problème de confiance sera résolu (même si toutes les infos ne sont pas disponibles)			
Utilise des mots courts (< 3 syllabes en anglais)			
Utilise des termes communs (un langage familier).			
Utilise des phrases courtes (<10 secondes)			
Décrit le risque ou la situation sans l'aide de statistiques			
Fait montre de préparation et de compétence			
Décrit l'engagement			

**Long mots utilisés:**

**Statistiques citées:**

**Acronymes utilisés:**

**Domaines de pratique:**



## **CLOTURE**

**(10 minutes)**

Remerciez les étudiants pour leur participation à la leçon. Répondez à toutes les questions des étudiants.

Passez brièvement en revue les termes figurant sur la “Page Tech”. Demandez aux élèves de proposer des termes alternatifs ou de les expliquer dans un langage familier. Soulignez que lorsqu’on parle avec le public, que ce soit pendant ou après une enquête, utiliser des termes simples permet d’obtenir et de donner plus d’informations.

Expliquez qu’à la prochaine leçon, l’étudiant devra s’exercer à utiliser les points de discussion pour parler avec la presse.

## **RESUMEZ LA LECON**

La contribution des épidémiologistes consiste en des recommandations utiles pour aider à stopper les épidémies et améliorer la santé communautaire. Mais ces recommandations doivent être livrées de manière à ce que les médias et le public puissent les comprendre. Avoir des points de discussion clairs, simples et prêts pour différents groupes affectés, tout en gardant leurs points de vue à l’esprit, permet au public d’entreprendre des actions pour une meilleure santé.



# L E C O N 3

## PARLER DANS LA COMMUNAUTE

Cette leçon fournit aux étudiants une occasion de s'impliquer pratiquement en utilisant des points de discussion et en étant interviewé par des journalistes et des membres de la communauté.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

A la fin de cette leçon, l'étudiant doit être capable de:

- Nommer 3 avantages du travail en partenariat avec les médias dans les situations de santé publique et les cas d'urgence
- Démontrer des aptitudes efficaces à mener une interview lors d'une interaction avec un journaliste ou un membre de la communauté
- Utiliser efficacement des points de discussion lors d'une interaction avec la communauté ou les médias
- Lister 5 manières de surveiller ou de recueillir des commentaires sur la communauté.

### PREPARATION

Examinez chaque activité pour vous assurer que les coutumes locales et des exemples sont intégrés, à savoir le langage du corps et la morale. Une note du formateur en haut de chaque activité précise l'objectif de l'activité, de sorte que de possibles adaptations puissent garder l'intention originale de l'activité.

Identifiez les points de discussion appropriés pour les activités pratiques. Il est possible que vous souhaitiez utiliser l'un des éléments suivants:

- Des points de discussion créés par les étudiants durant la leçon 2,
- L'échantillon de points de discussion de cette leçon, ou
- D'autres exemples locaux.

Préparez et affichez une page flipchart intitulée “Page Tech”.

S’il est possible que les étudiants travaillent avec les médias à l’avenir, révisez les activités de cette leçon et décidez s’il serait profitable à l’expérience des étudiants d’inviter des journalistes spéciaux. Les activités de cette leçon peuvent être menées en collaboration avec des journalistes de votre région.

Contactez et invitez un nombre restreint de journalistes et d’acteurs des médias pour vous aider à organiser et à gérer la classe. Les journalistes devraient refléter une variété de médias (radio, télévision et presse écrite) et seraient des contacts potentiels pour la rédaction plus tard d’articles liés à la santé. Offrez-leur l’opportunité de rencontrer des épidémiologistes à qui ils peuvent s’adresser à l’avenir pour leurs articles.

- Demandez aux journalistes invités d’apporter leur matériel avec eux, ou consultez la liste de matériel ci-dessous.
- Rencontrez les journalistes avant la classe pour partager les activités et passer en revue les responsabilités pendant la leçon

Si la vocation de vos étudiants n’est pas liée directement aux médias, ou si vous ne parvenez pas à inviter des journalistes, faites appel à d’autres formateurs ou étudiants pour jouer le rôle des membres de la communauté concernés ou des dirigeants communautaires. Voir la note du formateur ci-dessous.

## MATERIEL

1. Au moins 1 appareil d’enregistrement vidéo (soit une caméra numérique portative avec une fonction vidéo ou une caméra vidéo)
2. Plusieurs (au moins 1 pour 2 participants) appareils d’enregistrement audio (magnétophones portatifs, lecteurs MP3 et caméra numérique avec capacités d’enregistrement audio)
3. Copies des documents à distribuer (1 jeu par élève)
4. Tableau Flipchart, papier et marqueurs

## APERCU DE LA LEÇON

**Activité pré-classe (optionnelle): Interviews Embuscades**  
(30 minutes)

**Faire Sortir le Message** (15 minutes)

**Activité 1: Utilisation des Points de Discussion** (40 minutes)

**Activité 2: Langage du Corps** (30 minutes)

**Activité 3: Feedback (Rétroaction)** (15 minutes)

**Discussion Finale** (15 minutes)

**Révision de toutes les Leçons** (15 minutes)

**Clôture** (5 minutes)

## NOTE DU FORMATEUR

Pour aider les étudiants à avoir plus de temps pour la pratique en classe, faites appel à d'autres étudiants ou formateurs pour jouer le rôle des dirigeants communautaires concernés ou des journalistes au cours de cette leçon. Voici quelques conseils pour cela:

- Invitez des formateurs ou des étudiants d'autres sections ou programmes universitaires pour vous aider, afin que les étudiants en FETP puissent se concentrer sur la pratique en classe des aptitudes, et n'aient pas à changer de rôles.
- Tenez une réunion de planification avant le cours pour permettre aux formateurs et étudiants invités de s'exercer sur leurs rôles de membres de la communauté/journalistes avant la classe.
- Soulignez que leur rôle est d'aider les étudiants à pratiquer des aptitudes à l'interview, non pas de les coller ou de faire de sorte qu'ils aient peur des interviews et des discussions avec les groupes communautaires.
- Demandez-leur de s'entraîner en utilisant les appareils d'enregistrement.

En utilisant les points de discussion choisis, préparez des questions à l'avance. Exemples de questions:

- Pourquoi cette épidémie s'est-elle déclarée?
- Pourquoi n'a-t-elle pas été prévenue?
- Qui doit-on blâmer?
- Quand avez-vous commencé à travailler là-dessus (quand en avez-vous été notifiés, quand avez-vous décidé ceci)?
- Pourquoi ne travailliez-vous pas là-dessus auparavant?
- Que signifient ces données/informations/résultats?
- Que faites-vous pour les gens qui sont malades / ont mal?

- Est-ce que notre ville/quartier est sûr?
- Que font les gens pour se protéger?
- Combien de temps faudra-t-il encore attendre pour que le vaccin/ médicament soit disponible?
- Est-ce que la situation est sous contrôle?
- A quoi peut-on s'attendre?
- Qui est responsable?
- Quoi d'autre peut aller mal?
- Pourquoi le Ministère n'a-t-il pas mis assez de ressources dans la gestion de ce problème?
- Quelles sont les mauvaises choses que vous ne nous dites pas?

## **ACTIVITE PRE-CLASSE (OPTIONNELLE): INTERVIEWS 'EMBUSCADES' (15 minutes)**

**Objectif: Mettre les étudiants en situation d'interview sans préparation, pour leur faire prendre conscience que les épidémiologistes peuvent être mieux préparés.**

Si vous avez invité des journalistes à venir à votre session, organisez initialement une interview "embuscade" pour plusieurs étudiants. Faire surprendre quelques étudiants avec des questions par des journalistes servira d'avant-gout de ce à quoi il ressemble d'être pris au dépourvu pour un interview avec les médias.

Les journalistes peuvent soit arrêter les étudiants à l'entrée de la classe ou du bâtiment, ou bien vous pouvez offrir des rafraîchissements en dehors de la salle de classe, accordant davantage de temps aux journalistes pour qu'ils approchent les étudiants.

Préparez les interviews avec les journalistes à l'avance. Aidez les journalistes à préparer une série de questions réalistes et opportunes. Par exemple, rédigez des questions liées à un événement récent de santé dans la communauté ou dans le pays. Ou préparez des questions autour d'une récente épidémie dans un autre pays, qui



sondent l'opinion sur un risque éventuel au niveau local. Pensez à inclure de possibles défis aux médias, tels que "parler à micro fermé" ou posez des questions d'une manière négative.

Voir quelques exemples de questions ci-dessous:

## EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LA GRIPPE H1N1

Inclure des tactiques médiatiques, telles que les questions formulées négativement, les mythes/les rumeurs, et les questions tendancieuses

- D'où vient la grippe ?
- Pourquoi se répand-elle?
- Qui est responsable de sa propagation? N'est-ce pas les [étrangers / groupe de personnes] qui sont responsables?
- Pourquoi ne l'a-t-on pas empêchée?
- Que faites-vous pour les gens qui sont malades?
- Est-ce que la situation est sous contrôle?
- A combien d'autres malades peut-on s'attendre?
- Combien de personnes vont mourir?
- Quand avez-vous commencé à travailler sur ce sujet? Quand en avez-vous entendu parler pour la première fois?
- Que signifient ces données / informations / résultats?
- Quelles mauvaises nouvelles ne nous dites vous pas là?
- Qui est responsable?
- continuez-vous de manger du porc?

## EXEMPLES DE QUESTIONS SUR LA SANTE DES BUVEURS DE CAFE

- Qu'est-ce qui, dans le café, aide les gens à vivre plus longtemps?
- Que signifient ces données / informations / résultats de l'étude?
- Quelle quantité de café par jour devrait-on boire?
- A quoi peut-on s'attendre si on commence à boire du café tous les jours?
- (Hors micro), qu'êtes-vous entrain de boire en ce moment?

## FAIRE SORTIR LE MESSAGE

(15 minutes)

Objectif: Introduire la nécessité d'avoir des aptitudes de communication pour faire sortir l'information.

### INTRODUISEZ LA LEÇON

Réviser les grandes lignes et les activités. Expliquez l'objectif: les étudiants mettront en pratique les techniques d'interview et de discussion en utilisant les points de discussion. Demandez aux journalistes invités, s'il y en a, de se présenter et de décliner leur affiliation.

**MENEZ UNE COURTE DISCUSSION** pour introduire le sujet de la discussion avec les communautés et du travail avec les médias pour faire sortir le message:

- Demandez aux étudiants à propos de toute expérience relative à une prise de parole lors de réunions communautaires ou autres manifestations pour diffuser des recommandations ou des conseils de santé.
- Discutez brièvement un récent événement de santé qui s'est passé dans la communauté, à savoir la grippe H1N1. Comment le public a-t-il eu l'information? Comment les médias ont-ils présenté l'information? Quel autre chose aurait-on pu faire pour obtenir des informations précises et utiles?

Demandez aux étudiants ce qu'ils veulent apprendre au sujet de la discussion avec les communautés et de la technique de faire sortir le message. Réviser rapidement les aptitudes qu'ils auront à pratiquer dans cette leçon:

- Utiliser des points de discussion
- Rendre son message clair et cohérent
- Utiliser un langage corporel approprié.

Expliquez qu'il existe de nombreux moyens par lesquels les épidémiologistes sur le terrain peuvent se permettre de faire sortir l'information vers les communautés. Le fait de travailler avec les médias peut ne pas être le rôle de l'épidémiologiste. Mais parler avec d'autres agents de santé, informer les autorités, répondre aux questions des dirigeants communautaires, et parler à l'hôtel de ville ou aux réunions de village, tout cela peut être des moyens de faire sortir le message lors d'une épidémie. Chacune de ces activités requiert des aptitudes oratoires efficaces pour faire sortir les informations les plus importantes, sans se laisser distraire de ce qui est important à transmettre par la panique, les mythes, et autres diversions

S'il s'avère pertinent, demandez aux étudiants combien le fait de mieux travailler avec les médias peut les aider dans leurs rôles, et permet d'améliorer la santé publique. Recherchez:

- Les médias peuvent atteindre beaucoup de gens
- Les médias peuvent rapidement faire sortir des informations d'urgence
- Les médias peuvent donner au public des ressources à utiliser, comme les numéros de téléphone ou les adresses pour trouver de l'aide
- Les médias peuvent fournir un forum au public pour exprimer leurs préoccupations

S'il s'avère pertinent, demandez à un invité journaliste de décrire brièvement l'avantage d'avoir une relation avec un épidémiologiste. Recherchez:

- Un expert à joindre si il/elle a des questions factuelles ou a besoin de corriger des informations erronées
- Un contact à appeler en cas d'inquiétudes au sein de la communauté ou de rumeurs
- Disponibilité pour l'épidémiologiste d'une chaîne de transmission pour la diffusion rapide d'informations en cas d'urgence.

Demandez aux étudiants ce qui pourrait représenter quelques défis dans le travail avec les médias. Quelques exemples:

- Les médias ne présentent pas le fait dans un éclairage positif
- Les médias présentent mal la situation ou fournissent des informations erronées
- Les médias recherchent les "mauvaises" nouvelles
- Les journalistes posent des questions pièges.

Soulignez que le fait d'être préparé à rencontrer la communauté et la presse et de faire passer son message **en premier** permet d'éliminer bon nombre de ces problèmes potentiels. Également indiquez que, rencontrer et travailler avec les journalistes avant une situation d'urgence ou une épidémie peut établir une relation de travail fondée sur la confiance et le respect pour mieux informer le public.

## RESUMEZ LA DISCUSSION

- Avoir une bonne relation avec les médias est important dans la diffusion d'informations correctes de manière opportune.
- Être prêt à parler directement avec la communauté ou la presse signifie avoir à sa disposition des messages prêts et se sentir confiant dans la manière de les présenter.

Expliquez que le public et les médias voient les épidémiologistes comme une source d'information de confiance. Et les épidémiologistes peuvent offrir une voix confiante au public en cas de crise ou en situation d'urgence. Toutefois, le public n'a pas l'expertise de comprendre la terminologie scientifique ou de traduire des statistiques. Affichez une page flipchart intitulée "Page Tech." Partout dans la classe, affichez des termes, des données, des statistiques, ou du jargon qui pourrait ne pas être compris par le public. Expliquez que, à la fin de la leçon, le groupe les examinera et suggérera des termes familiers, des mots simples, ou des descriptions.

## ACTIVITE 1: UTILISATION DE POINTS DE DISCUSSION

### (40 minutes)

Objectif: Les étudiants utilisent des points de discussion pour s'exercer aux techniques d' interview

Si les élèves n'ont pas eu la **leçon 2**, donnez brièvement la définition du point de discussion. Demandez aux étudiants qui ont été interviewés dans le passé (ou dans les interviews embuscades) leurs points de vue sur l'utilité des points de discussion dans la préparation à une interview.

Ayez une brève **discussion** sur les interviews embuscades tenues avant la leçon, s'il y en a eues. Ecoutez les cassettes et discutez:

- Quelles informations avez-vous pu faire passer?
- Est-ce que le journaliste a demandé quelque information sur la prévention?
- Qu'est-ce que le public aurait appris de cette interview, si elle était diffusée?
- Comment le journaliste a-t-il posé des questions pièges ou tendancieuses?

Expliquez que, en ayant des messages déjà préparés, vous pouvez insérer dans votre interview des informations plus précieuses au public.

Expliquez-leur que leur première activité sera de pratiquer une interview axée sur l'utilisation des points de discussion. Demandez aux étudiants de former des groupes de deux. Affectez un journaliste à chaque groupe. Distribuez le document avec 2 séries de points de discussion et une fiche d'observation.

## EXPLIQUEZ L'ACTIVITE

- Chaque élève dispose de 2 séries de points de discussion dans leurs documents. Demandez aux groupes de choisir qui va utiliser quelle série. Si vous avez travaillé sur des études de cas locaux au cours de la leçon 2, utilisez à la place les points de discussion que vous avez développés.
- Montrez la fiche d'observation. Demandez aux étudiants d'examiner les items et ce qu'on leur demande de pratiquer. Notez que la fiche d'observation utilise les meilleures pratiques pour une bonne communication
- Demandez aux étudiants s'ils ont des questions liées aux points qui se trouvent sur la fiche d'observation. Lisez la fiche si nécessaire. (Voir l'encadré ci-dessous).
- Les étudiants prennent le temps de lire tous les points de discussion et de prendre quelques notes pour se préparer à l'interview.
- Demandez aux journalistes ou au " membre de la communauté " de mener une interview de 3-5 minutes avec le premier étudiant. L'autre étudiant va utiliser la fiche d'observation pour prendre des notes sur la façon dont communique la personne interrogée. Ensuite, les étudiants inversent les rôles.

Demandez aux journalistes ou au " membre de la communauté " de conduire les interviews. Circulez dans la salle pour observer et répondre aux questions, si nécessaire. Gardez l'heure à l'esprit et rappelez aux étudiants de changer de rôles.

Lisez l'heure à haute voix et demandez à chaque groupe de se joindre à un autre groupe, créant ainsi des groupes de 4. Demandez aux observateurs et aux journalistes/membre de la communauté de présenter aux petits groupes chaque interview, en montrant la vidéo ou en jouant l'enregistrement. Demandez aux observateurs et aux journalistes/membre de la communauté de choisir un point fort et un point qui peut avoir besoin de pratique supplémentaire.

Permettez aux groupes de travailler pendant environ 15 minutes. Les interviews peuvent ne pas être visionnées toutes. Demandez aux étudiants de donner la fiche d'observation à l'interviewé correspondant.

## MENEZ UNE DISCUSSION RESUMEE

- Qu'est-ce qui a rendu facile l'utilisation des points de discussion?
- Qu'est-ce qui a fait la difficulté de l'utilisation des points de discussion?
- Y a-t-il eu plus d'informations que vous avez voulu fournir? Si oui, lesquelles et pourquoi?
- Quelles questions de l'interviewer étaient hors sujet selon vous? Combien faciles ou difficiles ont-elles été à reformuler?
- Quelles questions avez-vous sur les aptitudes de la fiche d'observation?

## NOTE DU FORMATEUR

### Aptitudes sur la Fiche d'Observation

Aptitudes à pratiquer:	Pourquoi cela est important:
Déclare les messages clés de manière concise	L'auditeur perdra le sens du message s'il est trop long ou décousu
Propose une action claire à entreprendre; montre l'action si possible	La plupart des épidémies ou cas d'urgences nécessitent une action publique; l'action soulage le stress et permet aux gens de contrôler quelque chose
Est transparent sur l'information disponible	Le public et les médias ne doivent pas penser qu'on leur cache quelque information
Décrit fidèlement le risque, ne rassure pas trop, n'écarte pas le problème	Aide le public à prendre des décisions éclairées
Reconnaît l'incertitude	Le public et les médias ne doivent pas penser qu'on leur cache quelque information
Explique quand plus d'informations seront disponibles si la situation n'est pas claire pour le moment	Aide à réduire l'angoisse du public
Utilise "nous" pour l'organisation / le Ministère	Permet d'éviter l'utilisation des longs noms ou acronymes des organisations; donne à l'orateur un ton plus amical
Parle clairement	Assure la compréhension
Parle avec un bon rythme et de façon fluide (sans longues pauses, "umms", "errrs")	L'hésitation peut faire penser à l'auditeur que l'orateur manque de confiance ou ne partage pas toutes les informations
Reformule les questions négatives	Conserve un ton qui rend les messages positifs
Corrige la mauvaise information, les mythes ou les rumeurs	Aide le public à prendre des décisions éclairées



## ACTIVITES 1 ET 2: POINTS DE DISCUSSION POUR LES INTERVIEWS

### POINTS DE DISCUSSION A: LA GRIPPE AVIAIRE

- Il est très difficile pour les humains d'attraper la grippe aviaire.
- Mais si quelqu'un a les signes d'une infection respiratoire grave, il devrait aller à la clinique pour des soins.
- Eviter tout contact étroit avec des poules. Garder les oiseaux dans une cage à l'extérieur de sa maison.
- Se laver toujours les mains après manipulation de la volaille, pour supprimer les déjections et le mucus.
- Bien cuire la viande de volaille et les œufs. Bien-cuits les œufs et le poulet sont bons pour la santé familiale.
- Le Ministère de la Santé a formé des agents de santé sur la grippe aviaire et votre poste de santé est prêt à vous aider. Nous suivons tous les cas pour nous assurer que la maladie ne se propage pas.

### POINTS DE DISCUSSION B: FAIRE ATTENTION A LA GRIPPE DANS LA MAISON

- On prévoit une réapparition possible de la grippe.
- Si vous ou quelqu'un dans votre famille présente des signes de la grippe, restez à la maison jusqu'à guérison complète.
- Reposez-vous dans une chambre ou un espace séparé, pour empêcher la propagation de la maladie.
- Chargez une personne dans la famille de fournir des soins au malade afin d'éviter d'exposer tous les autres membres de la famille à la grippe.
- Lavez-vous les mains avant et après les soins aux patients.
- Séparez les affaires du membre de la famille malade, ustensiles pour le boire et le manger, serviettes, draps et couvertures.
- Le Ministère de la Santé fait le suivi des cas de la grippe, et a formé des agents de santé sur la grippe afin qu'ils soient mieux armés pour aider les patients.

## ACTIVITES 1 ET 2: QUESTIONS POUR LES INTERVIEWS

- Pourquoi la grippe a-t-elle apparu?
- Pourquoi n'a-t-elle pas été prévenue?
- Qui doit-on blamer?
- Quand avez-vous commencé à travailler là-dessus (quand en avez-vous été notifiés, l'avez-vous décidé)?
- Pourquoi ne travailliez-vous pas là-dessus auparavant?
- Que signifient ces données/informations/résultats?
- Que faites-vous pour les gens qui sont malades/qui ont mal?
- Est-ce que notre ville/quartier est sûr?
- Que font les gens pour se protéger?
- Combien de temps encore avant que le vaccin/médicament soit disponible?
- Est-ce que la situation est sous contrôle?
- A quoi peut-on s'attendre?
- Qui est responsable?
- Autre chose qui n'a rien à voir?
- Pourquoi le Ministère n'a pas mis assez de ressources dans la gestion de ce problème?
- Quelles mauvaises nouvelles ne nous dites-vous pas là?

## ACTIVITE 1

### FICHE D'OBSERVATION: UTILISATION DE POINTS DE DISCUSSION

Etudiant:	Oui	Non	Notes:
Déclare les messages clés de manière concise			
Propose une action claire à entreprendre; montre l'action si possible			
Est transparent sur l'information disponible			
Décrit fidèlement le risque, ne rassure pas trop, n'écarte pas le problème			
Reconnaît l'incertitude			
Explique quand plus d'informations seront disponibles si la situation n'est pas claire pour le moment			
Utilise "nous" pour l'organisation /le Ministère			
Parle clairement			
Parle avec un bon rythme et de façon fluide (sans longues pauses, "umms", "errrs")			
Reformule les questions négatives			
Corrige la mauvaise information, les mythes ou les rumeurs			

**Domaines to pratique:**



## ACTIVITE 2: LANGAGE DU CORPS

(30 minutes)

Objectif: Les étudiants jouent le rôle de l'interviewé, en mettant l'accent sur le langage du corps.

**REVISEZ** avec les étudiants ce qu'ils ont appris dans les **leçons 1** et **2** sur le langage du corps pour la communication inter-personnelle et l'interview. Cherchez:

- Contact avec les yeux
- Hochements de tête, l'attention sur l'orateur
- Penchement vers l'avant.

Notez que les mêmes aptitudes permettent de paraître confiant et sûr de soi quand on est interrogé.

Demandez aux étudiants, quels types de langage corporel, dans leur culture, rendent crédible et digne de confiance. Qu'est ce qui pourrait faire qu'une personne semble peu fiable ou pas crédible?

Demandez aux élèves comment ils se voient sur cassette à partir des premières pratiques d'interviews. Que changeraient-ils du langage de leur corps?

Expliquez que la prochaine activité sera la pratique d'une interview avec l'utilisation d'un langage corporel approprié. Expliquez que, lorsque les interviews sont sur caméra, le spectateur peut accorder plus d'attention au langage du corps, surtout si le spectateur n'entend pas bien ou ne peut pas suivre la langue. Dans de nombreux cas, le langage corporel transmet 75% du message au spectateur.

Demandez aux étudiants de former des groupes de deux à nouveau, mais avec un partenaire différent. Affectez à chaque groupe un journaliste ou un étudiant pour jouer le rôle d'un membre concerné de la communauté.

## EXPLIQUEZ L'ACTIVITE

- Demandez aux étudiants de répéter leur interview en utilisant les mêmes points de discussion.
- Montrez la fiche d'observation. Demandez aux étudiants de revoir les items et ce qu'on leur demande de pratiquer. Notez que la fiche d'observation utilise les meilleures pratiques pour une bonne communication
- Demandez aux journalistes de mener une interview de 3 minutes avec le premier étudiant. L'autre étudiant utilisera la feuille d'observation pour prendre des notes sur la façon de communiquer de l'interviewé. Puis les étudiants inversent les rôles.

Demandez aux journalistes de conduire les interviews. Circulez dans la salle pour observer et répondre aux questions, si nécessaire. Gardez l'heure à l'esprit et rappelez aux étudiants d'inverser les rôles.

Dites l'heure à haute voix et demandez à chaque groupe de se joindre à un autre groupe, créant ainsi des groupes de 4. Demandez aux observateurs et aux journalistes de présenter aux petits groupes des interviews qui ont été enregistrées sur vidéo. Demandez aux étudiants et aux journalistes de choisir un point fort et un point qui peut avoir besoin de pratique supplémentaire.

Permettez aux groupes de travailler pendant environ 15 minutes. Les interviews peuvent ne pas être visionnées toutes. Demandez aux étudiants de donner la fiche d'observation à l'interviewé correspondant.

## MENEZ UNE DISCUSSION RESUMEE

- Qu'est-ce qui a rendu facile l'utilisation d'un langage du corps approprié?
- Qu'est-ce qui a fait la difficulté de l'utilisation d'un langage du corps approprié?
- Quelles questions avez-vous sur les aptitudes de la fiche d'observation?

## ACTIVITE 2

### FICHE D'OBSERVATION: LANGAGE DU CORPS

Interviewé:	Oui	Non	Notes:
Se penche vers l'avant			
Regarde l'interviewer			
Hoche la tête lorsque l'interviewer parle pour montrer son attention et sa compréhension			
Le ton de la voix est calme et bas			
Les mains vers le bas (loin du visage) et les bras ouverts (pas croisés)			
Le corps est calme, pas agité			
Le visage est ouvert et les sourcils levés			
Les manières sont: ✓ Confiantes ✓ Patientes ✓ Attentionnées			

**Domaines de pratique:**





## ACTIVITE 3: BOUCLE DE RETROACTION

(15 minutes)

**Objectif:** Les étudiants citent les moyens par lesquels ils arrivent à se tenir au courant des préoccupations du public.

**REVOYEZ** la notion selon laquelle la communication est un partage à double sens. Demandez aux étudiants combien d'auditions ils ont fait pendant ces activités pratiques. Qu'ont-ils écouté? Qu'ont-ils entendu?

Rappelez aux étudiants que lorsque les messages sont envoyés dans les communautés, l'expéditeur a encore la responsabilité de l'écoute des réactions. Autrement dit, quand les épidémiologistes envoient des recommandations relatives à une épidémie ou à la prévention, il doit y avoir un suivi afin de s'assurer de leur effet. Le Feedback ou Rétroaction permet d'ajuster, de mettre à jour ou de refaire les actions recommandées.

Demandez aux étudiants de former des équipes de 4. Demandez à chaque équipe de choisir un rapporteur.

### EXPLIQUEZ L'ACTIVITE

Les équipes auront 5 minutes pour lister autant de moyens par lesquels ils peuvent recueillir le feedback après la diffusion de messages pendant une épidémie.

Dites à haute voix aux équipes l'heure du début et la durée de l'activité. Au bout de 5 minutes dites à haute voix l'heure. Demandez à chaque équipe de compter le nombre de réponses qu'ils ont obtenues.

### NOTE DU FORMATEUR

Les mécanismes du feedback pourraient comprendre:

- Le nombre de reportages imprimés/diffusés par les médias
- Les thèmes des programmes radios à micro-ouvert

- Les éditoriaux; les lettres à l'éditeur
- Les réactions des agents de la santé
- Les appels téléphoniques à chaud
- Les visiteurs d'informations sur le site Web
- Evaluations communautaires
- Enquêtes téléphoniques
- Enquêtes sur les ménages
- Focus groupes
- Visites médicales / tarifs hospitaliers
- Tarifs d'autres services (vaccinations, ventes de produits ou d'appareils).

## DEBRIEFING

- Qu'est ce qui a fait la difficulté de la réflexion sur les méthodes de feedback?
- Laquelle des méthodes de feedback sur la liste de votre équipe pensez-vous qu'il sera la plus difficile à mettre en œuvre?
- Laquelle est la méthode de feedback la plus efficace sur la liste de votre équipe?
- Laquelle des méthodes de feedback sur la liste de votre équipe serait la plus rapide pendant une situation d'urgence?
- Laquelle des méthodes de feedback sur la liste de votre équipe serait la plus réalisable sur le terrain?
- Sur l'aide de qui comptez-vous pour mener à bien ces méthodes?

## RESUME

Il existe une variété de moyens par lesquels les agents de santé publique et les épidémiologistes peuvent obtenir le feedback du public pendant les campagnes ou les épidémies. Certains moyens sont plus difficiles et nécessitent une planification et des ressources. D'autres méthodes peuvent être plus imprécises ou anecdotiques, mais peuvent quand même vous donner une idée de la façon dont vos messages sont reçus

## DISCUSSION FINALE

(15 minutes)

Objectif: Les étudiants révisent les principaux points de la leçon et établissent des contacts avec les journalistes.

Remerciez les étudiants et les journalistes pour leur bon travail. Demandez aux observateurs et aux journalistes de fournir chacun 1-2 points des feedback au groupe

Prévoyez environ 10 minutes de Q & R pour permettre aux étudiants de poser des questions aux journalistes. Encouragez-les à échanger des coordonnées pour un partenariat futur.

Demandez aux étudiants de revoir la "page Tech" sur le mur. Choisissez 4-5 termes et demandez au groupe de fournir des mots alternatifs ou des définitions simples. Demandez aux étudiants d'en choisir d'autres et de les partager avec le groupe.

### RESUME DE LA LEÇON

- Travailler avec les médias est plus efficace si vous considérez les journalistes comme vos partenaires dans la collecte d'informations provenant du public. Etant prêts avec vos points de discussion, il vous est assuré l'obtention d'informations utiles à partir du public.
- En cas d'épidémies ou d'urgences, vous souhaitez que vos recommandations soient entendues en premier et qu'elles soient crues au détriment des rumeurs ou des oui-dire.
- En pratiquant les techniques de communication et le recueil de feedback, vous pouvez vérifier que vous êtes considérés par le public comme une source crédible et digne de confiance, dont les recommandations valent la peine d'être écoutées et crues.

Remerciez les journalistes pour leur disponibilité et permettez-leur de quitter la classe.

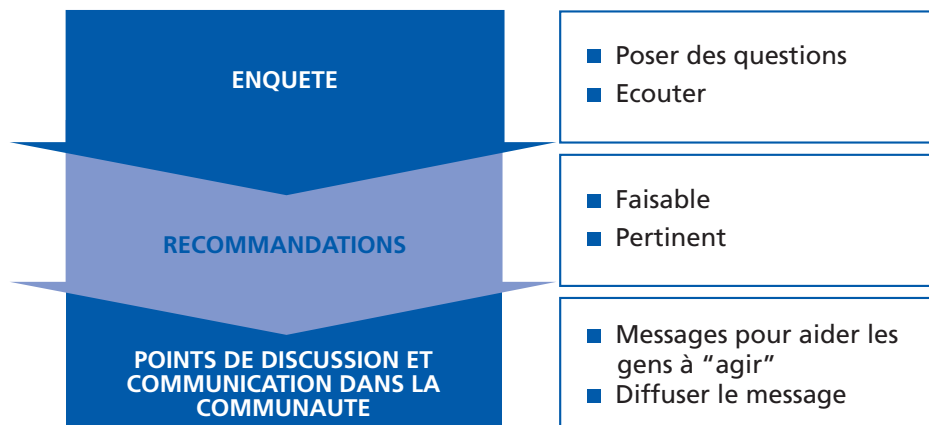
## DISCUSSION FINALE

(30 minutes)

Objectif: Réviser comment les leçons peuvent aider l'épidémiologiste à faire face à ses responsabilités.

REVISEZ les aptitudes que les étudiants ont apprises dans les leçons:

- Ecouter les communautés
- Poser des questions prudentes et appropriées
- Faire des déductions et rester objectif
- Formuler des recommandations faisables pour arrêter les épidémies
- Transmettre des recommandations aux gens, en respectant leurs points de vue
- Parler aux médias
- Prêter attention au feedback.



Tenir une petite discussion sur ce que les étudiants ont appris et qui était nouveau pour eux.

### REVISEZ

- Quelles leçons avez-vous apprises de la visite de terrain et que vous garderez en mémoire dans votre travail futur?
- Quelles leçons avez-vous apprises du travail avec les journalistes et que vous utiliserez dans votre travail futur?

- Demandez-leur quelle autre aptitude de communication pourrait les aider dans leur travail. Demandez-leur comment ils pourraient arriver à pratiquer ou apprendre ces aptitudes.

Félicitez les étudiants sur ces aptitudes pratiques

## **CLOTURE**

**(5 minutes)**

Remerciez les participants pour tous les efforts fournis le long des 3 leçons. Répondez à toutes les questions restantes. Fournissez des informations sur les cours ou calendriers prochains.



# ANNEXES: ETUDE DE CAS 1

## CHOLERA A LUSAKA, ZAMBIE (1<sup>RE</sup> PARTIE)

### SITUATION

Les épidémies de choléra se sont généralisées en Zambie au cours des années 1990. En réaction, le Ministère de la Santé a demandé d'urgence de pratiquer dans les maisons la désinfection à l'eau de javel produite localement. L'utilisation de l'eau de javel s'est considérablement développée dans les maisons avec un Système de Distribution d'Eau Potable, un point d'utilisation d'eau désinfectée et un programme de réservation d'eau Potable. Pendant plusieurs années, aucun autre foyer n'a été signalé.

Puis, en Novembre 2003-Janvier 2004, la ville de Lusaka enregistra des cas de maladie et de décès du choléra pour une estimation respective de 2.529 et 128. En Décembre 2003, l'équipe du district de santé de la ville ouvrit rapidement des stations de traitement du choléra.

Sept centres furent fonctionnels au début de Janvier 2004, et tous les patients soupçonnés de choléra furent orientés vers ces structures.

On estime qu'environ deux tiers des habitants de Lusaka vivent dans des bidonvilles sans réserves municipales d'eau ou de systèmes d'égouts.

### PREPARATION:

Vous êtes un épidémiologiste de terrain, et vous êtes sollicité pour interviewer les membres de la communauté issus des premiers quartiers où des cas ont été identifiés. L'enquête se poursuit et aucun résultat n'est encore disponible.

**PHOTO.** Tentes de traitement et de convalescence au Centre de Traitement du Choléra de Chawama, où plus de 100 patients par jour ont été traités au plus fort de l'épidémie Lusaka, Zambie, 2004



Photo/CDC

Préparez des points de discussion pour un public donné:

- Que comptez-vous dire aux familles qui s'inquiètent du choléra?
- Que pouvez-vous dire à une mère qui s'occupe d'un enfant qui a la diarrhée?
- Que pouvez-vous dire au chef de la communauté qui vient vers vous parce qu'il a appris que vous étiez dans le quartier?
- Que pouvez-vous dire aux passants qui voient la tente installée pour le traitement du choléra?

Source: CDC (2004),  
Epidémie de Choléra associée avec des légumes crus –  
Lusaka, Zambie, 2003-2004,  
MMWR  
53 (34) :783-6 (3 Septembre).



# ANNEXES : ETUDE DE CAS 2

## CHOLERA A LUSAKA, ZAMBIE (2E PARTIE)

### SITUATION

Les épidémies de choléra se sont généralisées en Zambie au cours des années 1990. En réaction, le Ministère de la Santé a demandé d'urgence de pratiquer dans les maisons la désinfection à l'eau de javel produite localement. L'utilisation de l'eau de javel s'est considérablement développée dans les maisons avec un Système de Distribution d'Eau Potable, un point d'utilisation d'eau désinfectée et un programme de réservation d'eau potable. Le Système de Distribution d'Eau Potable du pays connut un grand succès et pendant plusieurs années, aucun autre foyer n'a été signalé.

Puis, en Novembre 2003-Janvier 2004, la ville de Lusaka enregistra des cas de maladie et de décès du choléra pour une estimation respective de 2.529 et 128. En Février 2004, l'équipe du district de santé de la ville enclencha une enquête.

Voici les résultats de l'analyse:

- La consommation de légumes crus a été associée au choléra.
- La présence de savon pour les mains a été observée dans 58% des maisons des patients et 90% des maisons du groupe de contrôle. Le savon pour les mains a été considéré comme élément de base pour un réel lavage des mains et estimé d'un effet protecteur.
- L'absorption d'eau non traitée a été enregistrée chez environ 67% des patients et 52% du groupe de contrôle, mais l'association à la maladie n'a pas atteint la signification statistique.
- La désinfection de l'eau à boire à domicile a été enregistrée chez environ 66% des cas et 67% des contrôles. Des résidus de chlore ont été détectés dans l'eau stockée dans 27% des foyers des cas et 20% des foyers de contrôle.

La consommation de légumes crus a été associée de façon significative au choléra. Le lavage des mains (comme on le voit par la présence de savon) a été préventif du choléra.

## COMMUNICATION

Vous êtes un épidémiologiste de terrain, et vous êtes sollicité pour interviewer les membres de la communauté issus des premiers quartiers où des cas ont été identifiés. Les résultats de l'enquête viennent seulement de sortir.

Préparez des points de discussion pour **un public donné**:

- Que comptez-vous dire aux **familles** qui s'inquiètent du choléra?
- Que pouvez-vous dire à une **mère** qui s'occupe d'un enfant qui a la diarrhée?
- Que pouvez-vous dire au **chef de la communauté** qui vient vers vous parce qu'il a appris que vous étiez dans le quartier?
- Que pouvez-vous dire aux **marchandes** qui vendent des légumes au marché?
- Que pouvez-vous dire aux **journalistes** qui sont venus s'informer pour le compte de leur organe?

Source: CDC (2004),  
Epidémie de Choléra associée avec des légumes crus –  
Lusaka, Zambie, 2003-2004,  
MMWR  
53 (34) :783-6 (3 Septembre).

# ANNEXES: ETUDE DE CAS 3

## EPIDEMIE DE SRAS DANS UN IMMEUBLE DE LA RESIDENCE DES JARDINS D'AMOY (1ERE PARTIE)

### SITUATION

Au début de 2003, les habitants des Jardins d'Amoy, une résidence à Hong Kong, ont connu une épidémie de SRAS. L'épidémie débuta en mi-Mars, quand un homme de 33 ans rendit visite à son frère au Bloc E des Jardins d'Amoy. L'homme eut la diarrhée en ce moment, et utilisa les toilettes de la maison.

Son frère, sa belle-sœur, et les deux infirmières qui prenaient soin de lui dans un hôpital voisin développèrent ensuite le SRAS.

L'épidémie atteignit son paroxysme dans la résidence le 24 Mars et diminua de façon constante par la suite. On supposa que tous les cas notés dans les Jardins d'Amoy ont été contaminés par un seul homme. Le 15 Avril, il y eut 321 cas de SRAS dans les Jardins d'Amoy.

### ENQUETE

On supposa que le patient a infecté un petit nombre de résidents qui habitent le même bloc que son frère à travers le système d'égouts, le contact de personne à personne et l'utilisation d'infrastructures communément partagées (comme les ascenseurs et les cages d'escalier). Ces résidents par la suite transmirent la maladie à d'autres tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bloc par le contact de personne à personne et la contamination de l'environnement.

Le ministère de la santé mit en place un centre de commandement d'enquête dans le hall du bloc. La résidence fut entièrement entourée d'une bande de "prudence" jaune pour limiter l'entrée dans les bâtiments. Les résidents du bloc furent évacués et mis en quarantaine dans un hôtel.

L'inquiétude du public augmenta avec l'apparition d'agents de santé en équipement complet de protection personnelle dans le hall du bloc. La presse elle-même s'installa au dehors pour suivre le déroulement de l'enquête de minute en minute. Les habitants de l'environnement immédiat de la résidence évitaient de marcher dans la rue.

## COMMUNICATION

Vous êtes un épidémiologiste de terrain, et vous êtes sollicité pour travailler dans le centre de commandement durant l'enquête. Préparez des points de discussion pour un public donné:

- Que comptez-vous dire aux **reporters** dehors sur le trottoir?
- Que pouvez-vous dire aux **résidents** qui doivent être évacués?
- Que pouvez-vous dire aux **résidents qui ont peur** d'entrer dans leur immeuble après avoir vu la bande jaune tout autour?
- Que pouvez-vous dire aux **passants** qui vous voient dans un costume complet de protection?
- Que pouvez-vous dire aux **chefs de quartiers** de cette ville?
- Que pouvez-vous dire aux **agents de santé** de la clinique du quartier?

REMARQUE: les photos du Time magazine de l'équipe d'enquête et d'évacuation:  
[www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html](http://www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html)

# ANNEXES: ETUDE DE CAS 4

## EPIDEMIE DE SRAS DANS UN IMMEUBLE DE LA RESIDENCE DES JARDINS D'AMOY (2E PARTIE)

### SITUATION

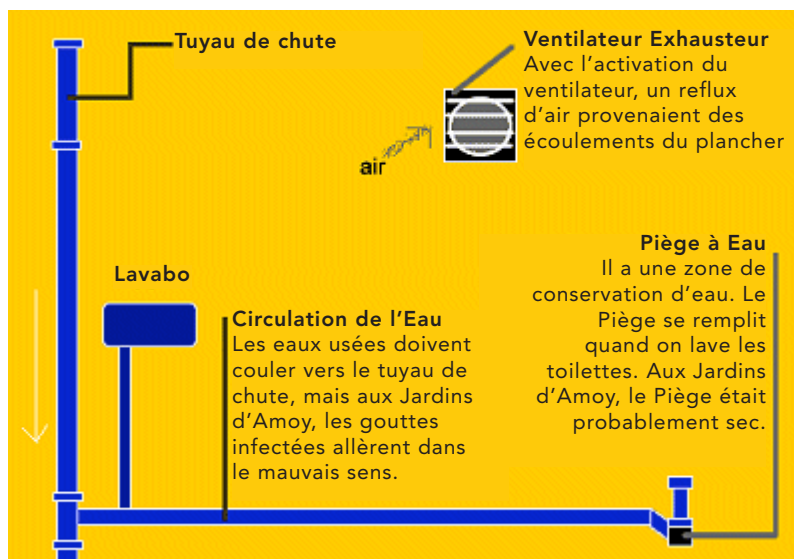
Au début de 2003, les habitants des Jardins d'Amoy, une résidence à Hong Kong, ont connu une épidémie de SRAS. L'épidémie débuta en mi-Mars, quand un homme de 33 ans rendit visite à son frère au Bloc E des Jardins d'Amoy. L'homme eut la diarrhée en ce moment, et utilisa les toilettes de la maison.

L'épidémie atteignit son paroxysme dans la résidence le 24 Mars et diminua de façon constante par la suite. On supposa que tous les cas notés dans les Jardins d'Amoy ont été contaminés par un seul homme. Le 15 Avril, il y eut 321 cas de SRAS dans les jardins Amoy.

### ENQUETE

L'équipe d'enquête évacua le bloc d'habitation où l'épidémie a débuté. Voici les résultats de l'enquête:

- Le patient qui souffrait de diarrhée a infecté un petit groupe de résidents à travers le système d'évacuation, le contact de personne à personne et l'utilisation d'infrastructures communément partagées (comme les ascenseurs et les cages d'escalier).
- Les résidents sont entrés en contact avec de petites gouttes d'eau usée contenant le virus. Ces gouttes provenaient des écoulements du plancher des salles de bains avec l'activation du ventilateur exhausteur.



- Alors les gouttes d'eau contaminée ont pu laisser le virus sur différentes surfaces telles que les nattes, les serviettes, des accessoires de toilette, et d'autres fournitures de salle de bains.
- Ces patients ont ensuite transmis la maladie à d'autres tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bloc par le contact de personne à personne et la contamination de l'environnement.

## COMMUNICATION

Vous êtes un épidémiologiste de terrain invité à travailler pendant l'enquête. Préparez des points de discussion pour **un public donné**:

- Que comptez-vous dire aux **journalistes** dehors sur le trottoir?
- Que pouvez-vous dire aux **résidents qui ont été évacués**?
- Que pouvez-vous dire aux résidents **des autres immeubles qui ont peur** d'une épidémie dans leur lieu d'habitation ?
- Que pouvez-vous dire aux **chefs de quartiers** de cette ville ?
- Que pouvez-vous dire aux **agents de santé** de la clinique du quartier ?

REMARQUE: les photos du Time magazine de l'équipe d'enquête et d'évacuation:  
[www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html](http://www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html)

### SITUATION

En 1998, un hôpital de Buenos Aires appela au ministère de la Santé pour faire enregistrer deux cas possibles de botulisme. Les deux patients étaient des conducteurs pour la même entreprise de bus et faisaient le même chemin et le même quart. Les patients se connaissaient, mais travaillaient sur différents jours de la semaine.

Pour trouver d'autres cas, le ministère contacta tous les employés de la compagnie de bus et invita les hôpitaux à signaler tous les patients souffrant de maladies neurologiques aiguës pouvant être le botulisme. Les familles des patients furent interrogées pour savoir si elles présentaient aussi des symptômes de botulisme. Puis, le ministère élaborait un communiqué de presse pour les médias locaux.

Le Ministère recensa alors sept autres patients présentant des signes neurologiques compatibles avec le botulisme.

Tous les patients étaient des conducteurs de la même entreprise de bus et faisaient le même itinéraire.

### COMMUNICATION

Vous êtes dans l'équipe d'enquête pour aider à questionner les familles et d'autres conducteurs d'autobus sur l'épidémie. L'enquête est en cours, et aucun résultat n'est encore disponible.

Préparez des points de discussion pour **un public donné** :

- Que comptez-vous dire aux **familles** qui s'inquiètent du botulisme?
- Que pouvez-vous dire aux autres **conducteurs d'autobus**?
- Que pouvez-vous dire au **chef de la communauté** qui vient vers vous parce qu'il a appris que vous étiez dans le quartier?
- Que pouvez-vous dire aux **journalistes** qui ont vu le communiqué de presse et font des investigations sur l'évènement?

## INFORMATION

Des épidémies de botulisme ont été liées à la mauvaise conservation de légumes, de fruits, de viande et de poissons y compris le poisson fermenté, les saucisses, la viande fumée, et les fruits de mer. Le *Clostridium botulinum* est une bactérie anaérobie sporulée obligée qui forme des spores (elle ne peut pas croître en présence d'oxygène). Les spores sont très répandues dans le sol et la poussière à travers le monde. La toxine est produite dans les aliments en boîte mal conservés, dans les aliments acidulés ou alcalins et dans les aliments pasteurisés et légèrement traités gardés sans réfrigération adéquate, surtout dans des boîtes étanches. La toxine se détruit par ébullition; l'inactivation des spores nécessite des températures beaucoup plus élevées.

Le syndrome clinique du botulisme est dominé par des signes et symptômes neurologiques. La sécheresse de la bouche, des paupières tombantes, une vision double et floue sont généralement les premiers signes neurologiques. Ces premiers symptômes peuvent être suivis par des perturbations dans le langage, des difficultés à avaler, et une faiblesse des muscles périphériques. Si les muscles de la respiration s'en mêlent, l'insuffisance respiratoire peut causer la mort. La période d'incubation moyenne du botulisme est de 18 à 36 heures, mais les symptômes peuvent survenir dès six heures ou jusqu'à 10 jours après l'exposition.

**Source: Site web CDC [www2a.cdc.gov/epicasestudies/](http://www2a.cdc.gov/epicasestudies/)**



# ANNEXES : ETUDE DE CAS 6

## DENGUE EN INDONESIE

### SITUATION

En 2004, l'Indonésie a mené une étude sur les taux de dengue à travers l'archipel. Les taux de la Fièvre Hémorragique de Dengue (FHD) ont été recueillis et analysés dans tous les sous districts, en tenant compte des conditions démographiques et météorologiques.

L'étude a révélé:

- La température n'était pas corrélée à la FHD
- Les précipitations et l'humidité étaient corrélées à la FHD
- La pulvérisation (avec des pesticides) a été jugée inefficace
- Les quartiers à forte densité de la capitale Jakarta, ont eu une forte incidence sur la FHD.
- L'analyse de l'eau des réservoirs de stockage à l'intérieur et à l'extérieur des maisons a révélé la présence de larves.

Réservoirs d'eau typiques en Indonésie, potentiels nids de moustiques de la dengue



### COMMUNICATION

Vous êtes invité à visiter un quartier urbain très peuplé pour commencer un programme d'éradication de la dengue.

Préparez les points de discussion pour **un public donné**:

- Que comptez-vous dire à une **famille** qui s'inquiète de la maladie?
- Que pouvez-vous dire au **chef de la communauté** qui vient vers vous parce qu'il a appris que vous étiez dans le quartier?

- Que pouvez-vous dire aux **agents de santé** de la clinique du quartier?
- Que pouvez-vous dire au **journaliste** qui a entendu les résultats de l'étude?

# ANNEXES : ETUDE DE CAS 7

## GRIPPE H1N1 A CHAMPASAK

### SITUATION

Le long de la frontière de la Thaïlande et du Laos, des familles élargies vivent dans les deux pays et pratiquent avec beaucoup de succès le commerce et l'artisanat. La famille en question possède une entreprise qui sert à la fois les deux communautés et elle dispose de plusieurs magasins dans les deux pays et importe des produits dans toute la région. Il y a un trafic intense à travers les frontières pour le transport de marchandises et la livraison de produits vers les différents magasins mais aussi pour la supervision des activités et le contrôle de la marche des affaires. Nipone, 36 ans, fils du propriétaire de l'entreprise dont la maison se trouve à Champasack, rend souvent visite à un proche en Thaïlande et un autre au Laos, et en même temps ses activités d'achats l'amènent en Chine, au Vietnam et en Thaïlande.

De retour d'un voyage effectué récemment, il alla dans son village et prit part avec sa famille au Festival de l'Eau du Laos. Il y rencontra beaucoup de gens, dîna avec sa famille, y compris les membres de la famille venus d'autres parties du Laos. Quelques jours plus tard, il tomba malade avec des frissons, de la fièvre et des courbatures.

Au début, son épouse Pinney pensa qu'il irait mieux dans un jour ou deux, mais son état s'empira. Elle commença à s'inquiéter et en parla à sa voisine, un agent de santé communautaire. Elle lui décrivit les symptômes de Nipone.

### ENQUETE

On appelle l'épidémiologiste de terrain, avec l'agent de santé communautaire il s'entretient avec la famille. L'enquête est en cours, et aucun résultat n'est encore disponible.

## COMMUNICATION

Préparez les points de discussion pour un public donné:

- Que comptez-vous dire à la famille qui s'inquiète de la maladie?
- Que pouvez-vous dire au chef de la communauté qui vient vers vous parce qu'il a appris que vous étiez dans le quartier?
- Que pouvez-vous dire aux agents de santé de l'autre côté de la frontière?

# ANNEXES : ETUDE DE CAS 8

## EPIDEMIE DE GRIPPE H1N1 DANS UN LYCEE EN OUGANDA

### SITUATION

Bushenyi town, dans le sud-ouest de l'Ouganda, est une ville agricole très active avec environ 425.000 habitants. Les 500 garçons du Séminaire local Kitabi, un pensionnat pour les élèves du secondaire, proviennent de familles des quartiers environnants. Les élèves viennent souvent à la ville pour des achats et des activités culturelles, et les membres de leur famille vont à l'école régulièrement.

En Septembre 2009, un agent du district de santé fit état de la suspicion d'une maladie semblable à la grippe au Séminaire de Kitabi. Une équipe de la division de surveillance et d'épidémiologie du Ministère de la santé et de l'Institut Ougandais de recherche sur le virus arriva le jour suivant pour mener une rapide enquête.

### ENQUETE

L'équipe entreprit de:

- Prélever des échantillons sur des élèves qui présentent les symptômes de la maladie pour des tests en laboratoire.
- Enregistrer les symptômes présentés par les étudiants
- Orienter le quartier et l'école sur les mesures de contrôle appropriées.

Un total de 173 élèves tombèrent malades dans les 5 jours. Les premiers cas furent des élèves qui étaient revenus de vacances 5 jours plus tôt. Les autorités de l'école envoyèrent certains chez eux avant de réaliser l'ampleur de la propagation de la maladie.

Les principaux symptômes rapportés par les élèves malades étaient des céphalées, de la toux, un nez qui coule, de la fièvre, et des douleurs thoraciques. Les élèves malades furent isolés dans une petite pièce destinée à l'infirmerie de l'école, et dans un dortoir. La ventilation dans les dortoirs était insuffisante, et les lits étaient en doubles couchettes.

L'équipe recueille des prélèvements nasaux et pharyngaux de 10 cas symptomatiques pour une analyse en laboratoire. Huit échantillons furent testés positifs au H1N1. L'équipe de l'Epidémie mit en place un centre de traitement dans l'école, et administra 480 doses d'oseltamivir, un médicament antiviral.

## COMMUNICATION

Vous faites partie de l'équipe de l'Epidémie appelée à la rescousse pour assurer le suivi avec les élèves et la communauté. Préparez les points de discussion pour **un public donné**:

- Que comptez-vous dire aux **familles** qui viennent à l'école s'enquérir de la santé de leur fils qui sont dans l'isolement?
- Que comptez-vous dire aux **familles** dont les enfants ont été retournés à la maison parce qu'ils sont tombés malades?
- Que direz-vous aux **autres personnels et chefs d'établissement** de Bushenyi?
- Que comptez-vous dire aux **chefs communautaires de Bushenyi**, qui sont préoccupés par la propagation de l'épidémie dans la ville?
- Certains élèves vivent en dehors du quartier. Que comptez-vous dire aux **agents de ces autres districts de santé**?

## POUR NOUS PERMETTRE D'ÉVALUER LES LEÇONS

**S'il vous plaît complétez ces phrases ou répondez aux questions en vous basant sur les leçons apprises**

1. Une chose que j'ai apprise aujourd'hui est
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. De toutes les leçons que j'ai apprises aujourd'hui, celle qui me sera la plus utile dans mon travail est
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Une chose dont je ne suis toujours pas sûr est
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. Quelles sont vos suggestions pour améliorer l'atelier?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
5. Y a-t-il des domaines en communication qui n'ont pas été traités et que vous croyez vous être utiles dans votre travail? (Développez, s'il vous plait)

6. Pensez-vous que cet atelier est applicable dans le domaine de votre travail?

1. Pas utile
2. Quelque peu utile
3. Très utile

S'il vous plait, expliquez / Comment pourrait-il être appliqué?

7. Pensez-vous que (cette session de l'atelier était / les sessions de l'atelier étaient) claire/s et compréhensible/s

1. Pas utile
2. Quelque peu
3. Très

S'il vous plait, expliquez:

**Nous vous remercions de votre contribution**





