



Il faut qu'on parle : résumé de rapport

December 2019



TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS

Une communication efficace pour une intervention plus efficace

Les organisations prenant part à l'intervention contre l'Ebola ne devraient pas sous-estimer l'importance d'une communication efficace. Pourtant, alors que l'épidémie actuelle d'Ebola en République démocratique du Congo est entrée dans sa deuxième année, les populations locales n'ont toujours pas obtenu de réponses claires, dans une langue qu'elles comprennent, à leurs questions sur la maladie. Même de nombreux communicateurs en santé locaux ne comprennent pas bien les mesures qu'ils promeuvent pour la prévention et le traitement de cette maladie. Les initiatives actuelles et futures visant à contrôler la propagation de l'Ebola seront plus efficaces si les intervenants comprennent ces défis de la communication et s'emploient à les surmonter.

Pour leur venir en aide, Translators without Borders (TWB) a mené une étude qualitative de la situation dont les résultats sont présentés dans le rapport « Il faut qu'on parle ». Dans ce rapport, nous décrivons certains des problèmes posés par la communication sur le virus Ebola dans la ville de Beni, en République démocratique du Congo (RDC). Nous y recommandons également des mesures qui contribueront à rompre la chaîne de transmission de l'Ebola en facilitant une meilleure communication avec la population affectée.

Si vous travaillez dans l'intervention contre l'Ebola ou dans la communication des risques en cas d'épidémies graves, vous trouverez ce rapport intéressant et pertinent. Quoique se référant à Beni, nos constatations sont applicables à l'ensemble de l'est du pays. Ce résumé présente les conclusions et les recommandations du rapport original plus exhaustif.

Trois facteurs importants

Lors d'une épidémie, il est toujours important de s'assurer que les populations exposées au virus disposent des informations dont elles ont besoin. Ceci est particulièrement difficile dans un contexte multilingue et culturellement distinct, comme celui de la RDC.

Notre rapport montre que, dans l'intervention contre l'Ebola, les individus ne peuvent pas toujours accéder à l'information qu'il leur faut. Même lorsqu'ils peuvent y accéder, ils n'arrivent pas toujours à la comprendre. Et même lorsqu'ils arrivent à la comprendre, ils ne lui font pas toujours confiance.

À Beni, trois facteurs limitent actuellement l'efficacité de communication :

- la langue utilisée par les intervenants ;
- le contenu fourni par les intervenants ;
- la façon dont les intervenants fournissent ce contenu.

Nos conclusions et nos recommandations découlent d'une série de discussions sur la dynamique des langues dans l'intervention. Nous nous sommes entretenus avec plus de 200 personnes chargées de la communication en santé, patients et résidents dans huit aires de santé. Nous avons limité notre étude aux personnes vivant et travaillant dans la ville de Beni, dans la province du Nord-Kivu, mais nous sommes d'avis que les facteurs recensés sont pertinents pour toute la région est de la RDC.



Les populations locales veulent des informations dans les langues qu'elles parlent et qu'elles comprennent		
Actuellement...	Notre étude indique que...	Nous recommandons donc aux intervenants les mesures suivantes...
<p>Toutes les communications écrites utilisées dans l'intervention contre l'Ebola sont en français ou en swahili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La langue privilégiée à Beni est une variante locale du swahili, différente du swahili congolais. • Le nande et le lingala sont des langues importantes si l'on veut atteindre les habitants de Beni qui ne parlent couramment ni le swahili ni le français. • Les femmes ont généralement un niveau plus faible en français, mais elles accompagnent souvent un membre de la famille au centre de santé. • Women and older people in Beni need information in localized Nande. • À Beni, les femmes et les personnes âgées ont besoin d'informations dans la variante locale du nande • Le lingala est une langue importante pour les militaires et leur famille. 	<ul style="list-style-type: none"> • Préférer l'utilisation de la variante locale du swahili à celle d'autres formes du swahili congolais. • À Beni, donner des informations aussi bien en nande et en lingala qu'en français et en swahili • Dans d'autres zones, rassembler des données sur les autres langues parlées et comprises par la population locale, puis utiliser celles-ci pour communiquer au sujet de l'Ebola.
<p>Certains termes médicaux spécifiques utilisés dans l'intervention contre l'Ebola sont en français ; ils ne sont pas toujours traduits et expliqués de la même manière dans d'autres langues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de termes clés en français est source de confusion, de frustration et de crainte. • L'utilisation d'une langue comprise par les populations augmente la confiance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir aux communicateurs en santé des outils et des formations pour les aider à traduire avec précision les termes qui portent à confusion.

Les populations locales veulent un contenu qui tienne compte de leurs besoins changeants

Actuellement...	Notre étude indique que...	Nous recommandons donc aux intervenants les mesures suivantes...
<p>Après plus d'une année de coexistence avec l'Ebola, les habitants de Beni ont acquis une meilleure connaissance de la maladie. Cependant, les politiques et les pratiques évoluent, et avec elles les exigences en matière d'information. Pour la population, ces évolutions suscitent des questionnements légitimes et parfois des doutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations et les détails nouveaux semblent parfois contredire ce qui a déjà été dit. • Les changements constants de la situation sont source de doute et d'incrédulité. • Les gens veulent des explications et non seulement des instructions. • Les gens veulent recevoir des messages porteurs d'espoir. • Des informations complexes demandent un langage simple. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur le « pourquoi » et non seulement sur le « quoi ». • Fournir des informations détaillées et actualisées sur la vaccination et les traitements. • Suivre les principes établis du langage simple pour optimiser la compréhension. • Actualiser régulièrement les messages et les explications. • Relayer des messages positifs qui apaisent les craintes et font entrevoir une fin de l'épidémie.



**Les populations locales veulent des informations
communiquées de façon appropriée et accessible**

Actuellement...	Notre étude indique que...	Nous recommandons donc aux intervenants les mesures suivantes...
<p>Les populations locales considèrent la plupart des termes utilisés dans l'intervention contre l'Ebola comme étant violents et y réagissent négativement. Les communicateurs en santé expriment donc ces termes clés sous forme d'euphémismes. Ils ne reçoivent aucun conseil sur la façon d'adapter les messages pour transmettre les informations essentielles en des termes acceptables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les communicateurs en santé ont du mal à comprendre et à traduire les termes spécifiques à l'Ebola. • Afin de fournir des explications claires, ils ont besoin de davantage de soutien. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des formations de mise à niveau régulières pour les communicateurs en santé, dans leur propre langue. • Offrir aux communicateurs en santé des outils et des formations qui leur permettent de diffuser des informations précises et actualisées. Ces outils et formations devraient s'appuyer sur leur compréhension des termes plus acceptables du point de vue culturel, tout en évitant les imprécisions et connotations négatives.
<p>À l'heure actuelle, les matériels d'information n'offrent qu'un soutien lacunaire aux activités de communication des risques. Les supports de communication imprimés n'existent pas en quantité suffisante pour être mis à la disposition de tout le monde. Le matériel existant manque de détails et relaie des messages peu clairs. Certaines informations sont présentées sous forme d'images, accompagnées en général d'explications en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les centres de santé, des affiches remplacent les brochures et les autres documents que les gens pourraient garder chez eux. Beaucoup d'affiches sont en mauvais état ou sont placées à des endroits où les patients ont peu de chances de les voir. • Une grande partie de la communication graphique n'est pas explicite et relaie parfois, sans qu'on le veuille, des messages erronés. • Les femmes préfèrent communiquer en personne avec des communicateurs en santé qu'elles connaissent. • Les intervenants utilisent rarement le matériel audiovisuel existant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les dirigeants et communicateurs en santé locaux. • Favoriser la communication en personne au moyen de réunions avec la population, de discussions éducatives et de sensibilisation au porte-à-porte. • Mettre au point des brochures, des affiches et des illustrations fournissant des informations complètes, adaptées aux préférences et aux besoins pratiques exprimés. Les tester pour voir si ces supports sont compris et bien acceptés. • Fournir aux communicateurs en santé l'équipement nécessaire pour rendre les supports audiovisuels accessibles aux membres de la population.

TWB peut vous aider

TWB œuvre pour rompre la chaîne de transmission d'Ebola en améliorant la communication bidirectionnelle avec les populations affectées, dans les langues et formats qu'elles préfèrent.

Notre soutien est conçu comme un service commun offert à l'ensemble de l'intervention, dans l'intérêt de la cohérence et de l'efficacité. Il s'inspire de modèles similaires de conseils et de renforcement des capacités linguistiques mis en œuvre au Bangladesh, au Mozambique et au Nigéria.

Le soutien actuel et futur de TWB à l'intervention contre Ebola comprend :

- des évaluations de la langue et de la communication et des recherches formatives

- la mise au point de formations, d'orientations et d'outils
- la constitution d'une communauté de traducteurs pour les langues locales
- un soutien linguistique aux intervenants sur le terrain
- un soutien aux efforts d'écoute et de collecte de données dans les langues locales
- la mise à disposition de technologies langagières et de communication pour améliorer l'accès à l'information.

Pour de plus amples informations sur cette étude ou pour savoir comment Translators without Borders soutient l'intervention contre l'Ebola en RDC, consultez notre site Web ou contactez-nous à l'adresse

drc@translatorswithoutborders.org.

Cette étude est soutenue par un don de Gilead Sciences, Inc., via l'International Rescue Committee et par le Fond H2H qui est financé par UK Aid du gouvernement du Royaume Uni. Gilead Sciences, Inc., l'IRC, le Fond H2H et le gouvernement du Royaume Uni n'ont contribué ni à la conception ni au contenu de ce document.

