



**MINISTÈRE DE LA SANTÉ
ET DE L'ACTION SOCIALE**

**COMITÉ NATIONAL DE GESTION DES ÉPIDÉMIES
COMMISSION COMMUNICATION SUR LES RISQUES ET ENGAGEMENT
COMMUNAUTAIRE**

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA PHASE PILOTE DU SYSTÈME DE GESTION DES RUMEURS



Janvier 2024



USAID
DU PEUPLE AMÉRICAIN

**Breakthrough
ACTION**
FAIRE AVANCER LE CHANGEMENT
SOCIAL ET DE COMPORTEMENT



Table des matières

Contexte et justification	04
Généralités sur le Sénégal	05
Aperçu des cinq districts de la phase pilote du système de gestion des rumeurs	08
Analyse de l'environnement communicationnel sur les risques et l'engagement communautaire au Sénégal	10
Description du système de gestion des rumeurs	12
Processus de mise en œuvre de la phase pilote du système de gestion des rumeurs.....	15
Évaluation	17
Leçons apprises	26
Scénario de passage à l'échelle.....	26
Recommandations.....	28
Annexes	29
Références	32

Abréviations & sigles

ACPP	Acteur communautaire de Prévention et de Promotion
AJSPD	Association des Journalistes en Santé Population et Développement
APS	Agence de Presse sénégalaise
ARP	Agence sénégalaise de Régulation pharmaceutique
BREIPS	Bureau régional de l'Éducation et de l'Information pour la Santé
BRH	Brigade régionale d'Hygiène
CCP	Centre de Communication des Programmes de Johns Hopkins
CDGE	Comité départemental de Gestion des Épidémies
DLM	Direction de la Lutte contre la maladie
DRS	Direction régionale de la Santé
Cell. Com	Cellule Communication
CNGE	Comité national de Gestion des Epidémies
COUS	Centre des Opérations d'Urgence sanitaire
CREC	Communication sur les Risques et l'Engagement communautaire
CRGE	Comité régional de Gestion des Épidémies
CSC	Cellule de Santé communautaire
CVACI	Comité de Veille et d'Alerte communautaire intégré
DCMS	Division du Contrôle médical scolaire
DP	Direction de la Prévention
DS	District sanitaire
ECD	Equipe Cadre de District
EIPS	Education Information Pour la Santé
GPF	Groupement de Promotion féminine
ICP	Infirmier Chef de Poste
JHU	Université Johns Hopkins
MCD	Médecin Chef de District
MCTEN	Ministère de la Communication des Télécommunications et de l'Économie numérique
MSAS	Ministère de la Santé et de l'Action sociale

OSC	Organisation de la Société civile
RSI	Règlement sanitaire international
RTS	Radio Télévision sénégalaise
SNEISS	Service national de l'Éducation et de l'Information sanitaire et sociale
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UGR	Unité de Gestion des Rumeurs
USAID	Agence des Nations Unies pour le Développement international

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Depuis 2014, le Sénégal a fait face à de nombreuses épidémies. On peut citer, entre autres, la maladie à virus Ebola, la dengue, la grippe aviaire hautement pathogène, la rougeole, la poliomyélite, la COVID-19, la fièvre de la vallée du Rift et la fièvre hémorragique de Crimée-Congo.

Les efforts de préparation et d'intervention mis en œuvre par le gouvernement du Sénégal et ses partenaires lors de ces événements de santé publique, ont permis de minimiser leurs impacts négatifs. Cependant, la menace d'épidémies majeures et de maladies infectieuses dues au trafic et au commerce transfrontalier, à certaines insuffisances du système de santé et aux pratiques familiales et socioculturelles, exposent continuellement les populations à des risques d'infection et des menaces sanitaires.

Parmi les dispositifs pour minimiser l'impact de ces événements sur la santé individuelle et collective, la Communication sur les Risques et l'Engagement communautaire (CREC) occupe une place importante. En effet, les interventions de CREC sont cruciales pour améliorer la préparation aux situations d'urgence et aussi promouvoir un changement de comportement rapide afin de briser la transmission lors d'une épidémie.

Ces événements de santé surviennent dans un contexte marqué par un écosystème médiatique dense et très diversifié. Les médias sociaux et les technologies de l'information et de la communication (TIC), par leur portée, contribuent certes à la promotion des bonnes pratiques, mais aussi à l'émergence et l'amplification des rumeurs et la désinformation.

Les différentes crises de santé publique ont montré que si de larges segments de la population peuvent faire confiance et apprécier les communications et les actions officielles de riposte à l'épidémie, il peut y avoir une frange qui nourrit des arrière-pensées et sème le doute dans les esprits. Cette méfiance pourrait affecter les résultats attendus des interventions de la riposte et exposer ainsi les communautés à un risque plus élevé.

Dans la riposte contre la pandémie de COVID-19, les rumeurs et la désinformation ont atteint des proportions inquiétantes. En effet, la COVID-19, en plus d'être virale d'un point de vue médical, l'a également été sur les réseaux sociaux en particulier ; en générant un volume de Fake news (fausses informations) sans précédent.

Afin de prévenir l'impact potentiellement négatif des rumeurs sur les stratégies de riposte aux épidémies, il est crucial d'anticiper par la mise en place d'un système bien articulé et coordonné permettant de veiller et de réagir de manière appropriée dans les délais requis. Ce système doit être bâti avec toutes les parties prenantes, pour une réponse multisectorielle et pluridisciplinaire aux événements majeurs de santé publique.

C'est dans ce contexte que la commission CREC, sous le lead du SNEISS et avec l'appui de partenaires techniques et financiers dont Breakthrough ACTION, a décidé de mettre en place un système de gestion des rumeurs et de la désinformation.

Ainsi, à partir de février 2022, la commission CREC a entamé la phase pilote du processus de mise en place d'un système de gestion des rumeurs dans les districts sanitaires de Dahra, Richard-Toll, Touba, Ziguinchor, Kaffrine et Tambacounda.

Après plus d'une année de mise en œuvre, il a été retenu de procéder à une évaluation de cette phase pilote afin de tirer les enseignements en vue d'un passage à l'échelle.

2. GÉNÉRALITÉS SUR LE SÉNÉGAL

2.1 Situation Géographique et organisation territoriale



Figure 1 : Présentation physique du Sénégal

Le Sénégal est situé à l'extrême ouest du continent africain. Il couvre une superficie de 196 712 km² avec une façade maritime occidentale de plus de 700 km. Il est limité au Nord par la République Islamique de Mauritanie, à l'Est par la République du Mali, au Sud par la République de Guinée et la République de Guinée Bissau, et à l'Ouest par l'océan Atlantique. La République de Gambie constitue une enclave de 25 km de large et de près de 300 km de long à l'intérieur du territoire sénégalais (figure 1). Le Sénégal a opté pour une politique de déconcentration administrative avec un découpage en 14 régions, 46 départements et 133 arrondissements. Il met également en œuvre une politique de décentralisation progressive et irréversible avec 557 communes et 5 villes qui épousent le contour de leur département administratif.

2.2 Situation Démographique

En 2023, la population du Sénégal est estimée à 18 275 743 habitants. Le taux d'accroissement annuel moyen inter-censitaire est estimé à 2,5% entre 1988 à 2013. L'accroissement relativement élevé de la population est expliqué par une natalité toujours élevée (taux brut de natalité 35,9‰), un indice synthétique de fécondité à 4,84, et une mortalité globale en constante baisse passant de 8, ‰ en 2013, à 7,1‰ en 2018 (ANSD).

La densité moyenne de la population est de 93 habitants au km². Toutefois, il existe une forte disparité dans la répartition de la population entre les 14 régions administratives du pays. Les régions les plus peuplées sont Dakar, Thiès et Diourbel avec respectivement 23,1% ; 13,0% ; et 11,1% de la population totale. A l'opposé, les régions septentrionales et orientales sont les moins peuplées.

2.3 Organisation du Système de Santé



Figure 2 : Pyramide socio-sanitaire du Sénégal (MSAS)

2.3.1 Pyramide Socio-sanitaire

Le système de santé du Sénégal est de type pyramidal à trois niveaux : le niveau central, le niveau intermédiaire et le niveau périphérique

Le district sanitaire est assimilé à une zone opérationnelle comprenant au minimum un centre de santé et un réseau de postes de santé qui polarisent des cases de santé et des maternités rurales. Il couvre une zone géographique pouvant épouser un département entier ou une partie de département. Le Sénégal compte 79 districts sanitaires, 103 centres de santé, 1415 postes de santé et 2676 cases de santé.

2.3.2 ORGANISATION DU SECTEUR DE L'ÉLEVAGE

Étroitement lié à l'agriculture, le secteur de l'élevage retient particulièrement l'attention du gouvernement depuis quelques années, par son important potentiel de création de richesses et sa contribution à la sécurité alimentaire.

En 2011, le cheptel de 15,4 millions de têtes au total est dominé par les ovins (5,7 M de têtes pour 19 000 t de viande), les caprins (4,9M de têtes pour 13 000 t de viande) et les bovins (3, 3M de têtes pour 87 000 t de viande). En 2011, les effectifs de la filière avicole atteignent 23, 3M de têtes pour la volaille traditionnelle et 19,9 M de têtes pour la volaille industrielle.

Le Sénégal reste toutefois dépendant en grande partie, pour sa consommation de viandes, des approvisionnements en provenance de la Mauritanie et du Tchad. Pour sa consommation de lait, le pays importe des produits laitiers principalement de l'Europe.

2.3.3 SECTEUR DE L'AGRICULTURE

L'économie sénégalaise repose principalement sur le secteur agricole qui occupe plus de 60% de la population active. La population rurale représente 55 % de la population totale du Sénégal, évaluée à 13,5 millions. L'agriculture au Sénégal c'est près de 4 millions d'hectares (19 % de la superficie du pays) , inégalement répartis en zones éco géographiques ;

L'agriculture est le pilier fondamental de la politique de développement du Sénégal, qui réunit toutes les conditions favorables au développement d'une agriculture compétitive assurant la sécurité alimentaire et des flux d'exportation importants vers les marchés à haute valeur.

2.3.4 SECTEUR DE L'ENVIRONNEMENT

Les changements environnementaux attendus dans les prochaines décennies risquent de s'amplifier au point d'atteindre ou de dépasser des seuils critiques et irréversibles, si des mesures de sauvegarde adaptées ne sont pas soigneusement élaborées et effectivement mises en œuvre. Aujourd'hui, la prise de conscience de la nécessité de préserver l'environnement est une réalité à tous les niveaux de décision en fonction des problèmes environnementaux spécifiques à résoudre : pouvoir central, décideurs locaux, acteurs privés, organisations de la société civile, partenaires techniques et financiers, associations communautaires et populations locales.

Les changements climatiques vont probablement exacerber les risques et les impacts associés aux maladies à transmission hydrique et vectorielle, qui prévalent déjà au Sénégal. Dans tout le pays, des températures plus élevées altéreront la disponibilité et la qualité de l'eau, augmentant l'incidence des maladies d'origine hydrique telles que le choléra et les maladies diarrhéiques, aussi bien pendant la saison sèche que la saison des pluies .

Les zones urbaines telles que Dakar, déjà sujettes aux inondations, connaîtront probablement davantage d'épidémies de choléra en raison de l'intensification des épisodes de précipitations intenses qui endommagent les installations d'approvisionnement en eau et assainissement.

2.3.5 SECTEUR DE L'ÉCONOMIE (TRANSPORT, GARES ROUTIÈRES, COMMERCE)

La structure de l'économie sénégalaise reste caractérisée par la prédominance du secteur tertiaire qui représente 51,2% du PIB en valeur en 2019. Le secteur tertiaire a connu une hausse de 4,6% de sa valeur ajoutée en 2019, soit une contribution de 2,3 points à la croissance.

La progression du secteur tertiaire est imputable à la performance des activités financières et d'assurance, du transport, etc. Le secteur du transport est très développé au Sénégal, permettant aux populations de se déplacer plus facilement. Chaque jour, une masse importante de la population se rencontre dans les lieux de transport ou se déplace de ville en ville/région en région, facilitant ainsi la diffusion et la propagation des nouvelles. Selon une étude sur les gares interurbaines des capitales régionales du Sénégal, le trafic moyen des gares routières ciblées tourne autour d'une moyenne de 150 départs/jour, soit 55.000 départs dans l'année. La gare des baux maraîchers à elle seule compte plus de 770 départs journaliers. Ces chiffres montrent l'importance de ce secteur dans le tissu économique et social du pays.

3. APERÇU DES CINQ DISTRICTS DE LA PHASE PILOTE DU SYSTÈME DE GESTION DES RUMEURS

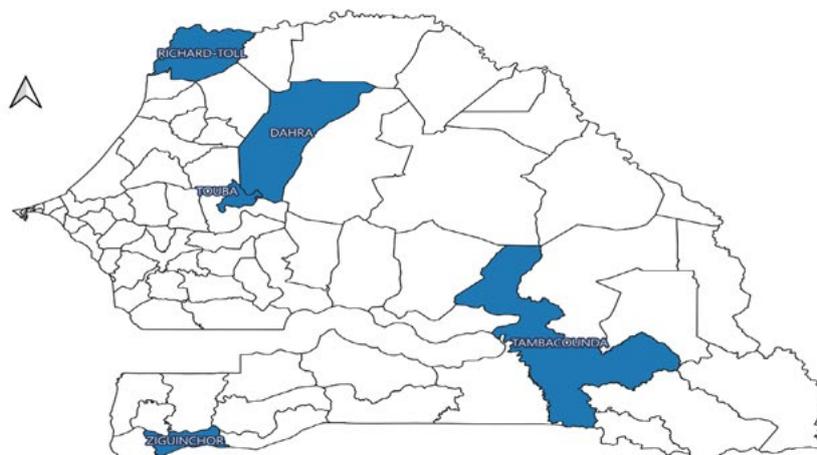


Figure 3 : carte du Sénégal mettant en exergue les 5 districts de la phase pilote

3.1 DISTRICT SANITAIRE DE DAHRA

Situé dans le département de Linguère, région de Louga, le district a une population de 173.800 hbts sur une superficie de 6980 km² soit une densité de 25 hbts/ km². Du point de vue administratif, ce district compte 2 arrondissements et 11 communes. Sur le plan sanitaire, il comporte 03 centres de santé, 19 postes de santé, 01 cabinet médical et 03 cabinets paramédicaux, 07 officines et 01 dépôt privé de pharmacie. Sur le plan communautaire, il compte 45 cases de santé, 20 DSDOM, 85 bajenu Gox, 114 relais, 66 ASC, 46 matrones, 20 CVACi, 04 radios communautaires et 11 mutuelles de santé.

Situé dans la zone sylvo-pastorale, Dahra doit son développement à l'importance du commerce de bétail qui donne rendez-vous chaque dimanche à tous les pays de la sous-région. Il abrite l'un des plus grands marchés hebdomadaires de l'Afrique de l'Ouest qui approvisionne en bétail tout le pays. En outre, il abrite un Centre de recherches zootechniques (CRZ) créé avant l'indépendance.

3.2 DISTRICT SANITAIRE DE TAMBACOUNDA

Chef-lieu de la région de Tambacounda, le district couvre une superficie de 11.461 km² avec une population de 427419 hbts soit une densité de 37hbt/km² (ANSD 2023). Selon l'annuaire de la population du Sénégal (ANSD 2022), un peu plus de 73% de la population totale de la région de Tambacounda vivent en zone rurale. En saison sèche, on note l'existence de populations nomades composées de familles de bergers à la recherche de pâturage. En majorité composée de jeunes, la population est très diversifiée avec la présence des peulhs, des mandings, des wolofs, des sérères, des diolas. Le district couvre 02 arrondissements et 6 communes. Il est frontalier au sud avec la République de Gambie. Sur le plan sanitaire, le district compte : 01 Hôpital, 06 centres de santé, 27 postes de santé, 02 cabinets privés et 05 cliniques, 06 structures militaires, 07 laboratoires et 14 officines. Sur le plan communautaire, il compte 37 cases de santé.

Le district dispose d'une bonne couverture médiatique avec la présence de radios locales et d'une chaîne de télévision régionale (RTS3).

¹ Groupe de travail RSI sur la communication des risques, 2009

² Source : Glossaire du Code sanitaire pour les animaux terrestres de l'Organisation mondiale de la santé animale).

³ La revue du praticien, Maladies infectieuses émergentes et ré émergentes, Publié en septembre 2018;68(7);721-5).

3.3 DISTRICT SANITAIRE DE ZIGUINCHOR

Le district sanitaire de Ziguinchor, situé dans le département de Ziguinchor, est l'un des cinq districts que compte la Direction Régionale de la Santé (DRS). Il est limité à l'est par la région de Sédhiou, à l'ouest par le district d'Oussouye, au nord par la Guinée-Bissau et au sud par le district de Bignona.

Sa population est estimée à 340.924 habitants et représente l'entité la plus peuplée de la région. Il couvre une superficie de 1589 km² avec une densité de 201 habitants / km².

Le district de Ziguinchor est la partie la plus urbanisée de la région favorisant le développement d'activités économiques. Par ailleurs, on note l'implantation de deux universités (Université Assane SECK avec une UFR santé et l'UCAO), de moyennes et petites entreprises, du port et de l'aéroport. Il compte également des réceptacles hôteliers, des zones de pêche etc. Cette situation favorise un regroupement massif de populations ce qui par conséquent accentue sa vulnérabilité.

En matière d'infrastructures sanitaires, le district compte 02 EPS, 01 Centre de santé, 36 postes de santé, 07 cases de santé et 76 sites de pesé sans compter les structures privées qui permettent d'élargir l'offre de service.

3.4 DISTRICT SANITAIRE DE RICHARD TOLL

Le district sanitaire de Richard-Toll est situé à 105 km au nord-est de la ville de Saint-Louis et couvre une superficie de 2912 km². Le district sanitaire de Richard-Toll est frontalier au nord à la République islamique de Mauritanie (RIM) à travers le fleuve Sénégal.

L'existence d'un réseau hydrographique dense à travers le fleuve Sénégal et les canaux d'irrigation, favorise la prolifération de moustiques vecteurs de maladies et le développement des maladies liées à l'eau telles que les bilharzioses, les diarrhées et les dermatoses.

La population du district est estimée à 185 551 habitants avec une densité de 63 habitants par km². Cette moyenne cache une répartition extrêmement inégale de la population, avec une densité humaine plus importante dans les zones urbaines de Richard-Toll et de Rosso Sénégal. Dans ces parties du District, des quartiers périphériques et très peuplés se développent très rapidement. Les travailleurs saisonniers de la compagnie sucrière sénégalaise (CSS) vivent en groupe dans des chambres de location. Cette situation entraîne une promiscuité favorable au développement de certaines maladies dont la tuberculose et le VIH/Sida.

3.5 DISTRICT SANITAIRE DE TOUBA

Avec une superficie de 553 km², une population estimée à 1 590 000 habitants en 2023 et une urbanisation galopante, le district sanitaire de Touba est le district le plus peuplé du Sénégal.

Situé au centre ouest du pays, Touba est une ville religieuse à grande majorité musulmane. Les membres de la communauté sont des adeptes du fondateur du Mouridisme dont le représentant est le Khalife général des mourides. Les mouvements de populations vers Touba sont d'une telle ampleur qu'il existe une zone semi rurale constituée par les nouvelles habitations à côté de la zone urbaine.

Avec le développement rapide de la ville, plusieurs marchés et autres lieux de commerce y ont été cartographiés dans les différents quartiers et surtout dans les quartiers périphériques.

Le statut sacré de la ville a provoqué un rush des populations vers la cité, développant du coup un pôle économique impressionnant. Aujourd'hui, Touba est devenue presque une centrale d'achat qui reçoit quotidiennement d'importantes quantités de marchandises et des produits divers pour le ravitaillement des habitants, l'approvisionnement des localités voisines et aussi des régions voisines.

Les principales activités se résument à l'agriculture, le commerce et l'élevage. L'arachide et le mil

sont les principales cultures dans la localité. Ils font également l'objet de beaucoup de spéculations dans le marché. Actuellement les cultures maraîchères gagnent du terrain surtout dans les villages environnants.

Les pèlerinages annuels (magals), les « thiantes » et les « ziarras » hebdomadaires des « dahiras » font que Touba voit sa population fluctuer durant toute l'année.

Dans le domaine de la téléphonie, Touba est la deuxième grande ville du pays après Dakar. Le téléphone (fixe et mobile) a été très tôt banalisé et est rapidement entré dans les mœurs. On y retrouve toutes les grandes sociétés de télécommunication qui existent actuellement dans le pays avec une bonne couverture réseaux et un accès confortable à l'internet mobile.

Au plan sanitaire, Touba dispose d'infrastructures publiques comme privées, bien équipées et de ressources humaines qualifiées pour répondre aux besoins en santé de la population.

Les médias traditionnels y sont bien implantés couvrant ainsi tout le district.

4. ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT COMMUNICATIONNEL SUR LES RISQUES ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE AU SÉNÉGAL

Les populations ont vécu dans l'angoisse et la peur lors de la récente épidémie de COVID-19 au Sénégal et dans le monde. Ce fut le cas lors des épidémies déjà survenues dans notre pays (choléra, méningite, MVE). De plus en plus, les citoyens deviennent plus exigeants en informations sur les risques et en prise en charge globale de leur sécurité et de leur santé dans des contextes d'urgence de santé publique et/ou de catastrophes. Ainsi, on note à côté d'une demande croissante de protection contre les risques sanitaires, une plus grande exigence envers les autorités en charge de ces dossiers qui doivent prendre toutes leurs responsabilités, gérer la crise et tenir informer la population en temps réel.

La stratégie d'information des professionnels et du grand public s'appuie sur de nombreux partenaires relais, pour que l'information soit bien diffusée au plus près des personnes concernées. Les leaders d'opinion, les religieux, les leaders communautaires, la société civile, les acteurs des autres secteurs, les acteurs communautaires de promotion et de prévention demeurent parmi les relais les plus importants. Tous doivent être impliqués dès la phase de préparation de crise.

Autres relais majeurs, les médias, qui disposent d'une importante force de diffusion et de dissémination de l'information auprès de la population. Ils doivent à ce titre être régulièrement avertis pour relayer les informations dans les plus brefs délais. Leurs publications ont, en effet, la capacité de disséminer très rapidement l'information notamment via les réseaux sociaux et d'avoir un impact sur le public pour qu'il adopte les comportements préconisés en fonction de la situation. Selon digital report en janvier 2023, au Sénégal, on note 20,13 millions de lignes mobiles soit 114,8% de la population, 10,19 millions d'utilisateurs d'internet, 3,05 millions d'utilisateurs des médias sociaux dont 2,6 millions sur Facebook dont la portée publicitaire de 14,8% de la population générale. Une grande frange de la population utilise TikTok et surtout WhatsApp.

Le système de santé du Sénégal a toujours su compter sur ce support des relais pour assurer la promotion de comportements favorables à la santé.

Selon l'OMS, tout appui au système CREC devrait comprendre :

- Une cartographie des capacités du pays en matière de CREC et l'identification des lacunes ;
- L'élaboration d'une stratégie nationale de CREC pour les problèmes majeurs de santé publique ;
- La préparation et l'adaptation des supports et des outils de CREC pour le pays, notamment des approches de la collecte, de l'analyse et du suivi des retours d'information de la communauté ;
- La coordination des approches des activités de CREC et le partage d'informations avec les

partenaires • La coordination inter-agence avec des partenaires et des parties prenantes externes, comme l'UNICEF, l'OMS, l'USAID et d'autres ONG.

Premier pays francophone à réaliser l'auto-évaluation de ses capacités nationales de mise en œuvre du Règlement sanitaire international (RSI 2005), le Sénégal a élaboré, en 2017, un plan d'action destiné à combler les gaps identifiés par les membres de la mission internationale d'évaluation externe, conjointement avec les experts nationaux des différents secteurs. La mise en œuvre des activités avec l'appui considérable des partenaires techniques et financiers a permis de noter en 2023 un bond considérable avec un score passant de 1 à 3.2.2 (EEC – 2023). Un ensemble de bonnes pratiques ont ainsi été soulignées par les experts notamment :

- La formation des membres de la commission sur les domaines de la CREC
- L'existence d'une planification des interventions avec les PTF dans le but de renforcer la collaboration
- L'implication d'organisations d'acteurs de la presse dans les rencontres de la commission CREC
- L'Élaboration d'un livret des rumeurs et des vérités sur la vaccination contre la COVID-19 par les acteurs de la presse (AJSPD) entre autres.

Toutefois, ce bond appréciable pourrait être amélioré en tenant compte des recommandations des experts notamment :

- Renforcer la fonctionnalité des cadres de coordination de la CREC à tous les niveaux avant, pendant et après un événement de santé publique
- Élaborer un plan de renforcement des capacités tenant compte de la cartographie des intervenants.

Communication sur les risques	R.5.1 Systèmes de communication sur les risques (plans, mécanismes, etc.).	1
	R5.2 Communication et coordination interne et avec les partenaires.	2
	R.5.3 Communication publique	3
	R.S.4 Communication pour faire participer les communautés touchées.	4
	RS.5 Écoute dynamique et gestion des rumeurs.	2

R.5. Communication sur les risques et collaboration avec les communautés	R.5.1.	Système de communication sur les risques et de collaboration avec les communautés en cas d'urgence	3
	R.5.2.	Communication sur les risques	2
	R.5.3.	Collaboration avec les communautés	2

Tableau comparatif des scores JEE de 2017 et de 2023

5. DESCRIPTION DU SYSTÈME DE GESTION DES RUMEURS

Pour assurer une bonne gestion des rumeurs, il est nécessaire de mettre en place une équipe de gestion des rumeurs multi acteurs, à tous les niveaux, qui se charge de faire la collecte, le traitement, l'analyse, la réponse et le suivi.

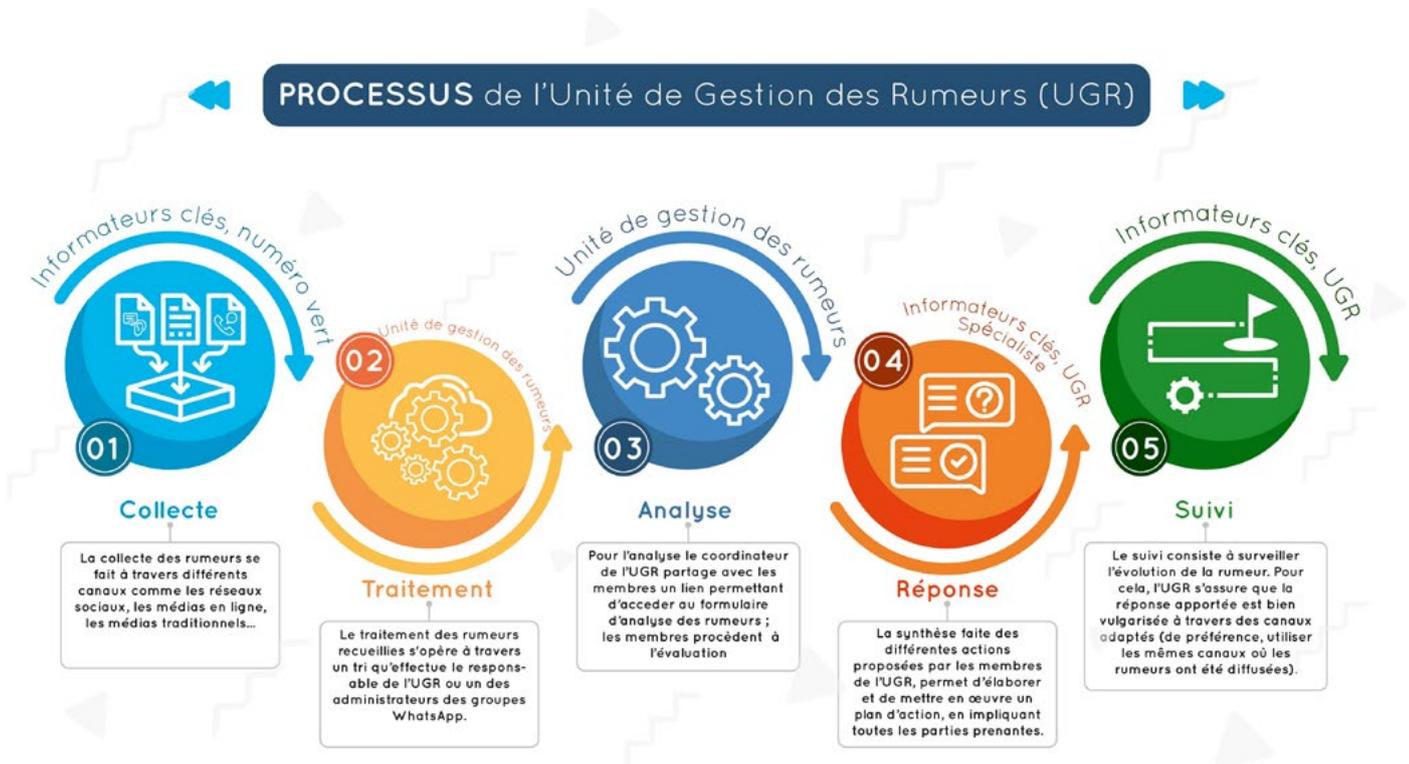


Figure 4 : Les étapes du système de gestion des rumeurs aux Sénégal

5.1 COLLECTE

Pour faciliter la collecte et le partage des réponses, des Groupes WhatsApp ont été créés après chaque formation. Ces groupes ont permis aux informateurs ayant des difficultés pour utiliser le Google Forms de partager les rumeurs collectées à travers la messagerie vocale.

La collecte des rumeurs se fait à travers quatre principaux canaux :

- L'internet : les réseaux sociaux (WhatsApp, Telegram, Tiktok...), les médias en ligne (sites d'informations, site du ministère de la Santé et des autres ministères sectoriels etc.),
- Les médias traditionnels TV, radio, presse écrite etc.,
- Le numéro Vert du ministère de la Santé et de l'Action sociale (800 00 50 50) et
- Le canal interpersonnel (bouche à oreille).

- **L'internet : les réseaux sociaux (WhatsApp, Telegram, Tiktok...), les médias en ligne (sites d'informations, site du ministère de la Santé et de l'Action sociale, ainsi que des autres ministères sectoriels etc.)**

L'équipe de l'unité digitale du SNEISS assure la collecte des rumeurs à travers l'internet.

L'équipe de l'unité digitale fait la saisie des rumeurs collectées au niveau des réseaux sociaux suivis dans le cadre de la veille médiatique, dans la plateforme en ligne conçue à cet effet. Elle est appuyée dans cette tâche par les membres de la commission CREC du niveau central, de certains informateurs

clé et les responsables de l'éducation et de l'information pour la santé qui sont formés sur le système de gestion des rumeurs.

- **Les médias traditionnels TV, radio, presse écrite, etc.**

Les membres de l'AJSPD (Association des Journalistes en santé, Population et Développement) assurent le suivi et la collecte des rumeurs à travers ce canal. Le lien de la plateforme est partagé avec les membres de l'association qui ont bénéficié de la formation sur le système de gestion des rumeurs. Ainsi, ils ont la possibilité de collecter et de remonter les rumeurs directement au niveau central en utilisant la plateforme.

- **Le numéro Vert du ministère de la Santé et de l'Action sociale (800 00 50 50)**

Logé au sein du Service national de l'Éducation et de l'Information sanitaire et sociale (SNEISS), le numéro Vert est accessible 7 jours sur 7, de 8h à 20h et est gratuit sur l'étendue du territoire national. En situation d'urgence, le numéro Vert fonctionne 24h/24.

Le numéro Vert est une plateforme où les appelants sont issus de toutes les couches de la population sénégalaise dans leur grande diversité. Les appels proviennent de toutes les régions, sur des thèmes de santé très variés. Il est, ainsi, un canal utilisé par les appelants pour partager leur feedback sur l'ensemble des interventions de promotion de la santé mise en œuvre.

Les téléopérateurs assurent la collecte des rumeurs à travers ce canal qu'ils saisissent directement au niveau de la plateforme de gestion des rumeurs.

- **Le canal interpersonnel**

Des informateurs clés, issus de la communauté ont été sélectionnés et formés sur le système de gestion des rumeurs. Ces derniers, présents dans les établissements recevant du public (marchés, gares routières, écoles, etc.) suivent de près les discussions au niveau communautaire et envoient les rumeurs collectées, via WhatsApp sous différents formats (texte, image, audio, vidéo) ou faire la saisie directe sur la plateforme.

Toutes les rumeurs sont transmises de manière fidèle pour ne pas déformer le sens. Lors de la transmission, le collecteur déclare son identité (nom et numéro de téléphone), la localité, la thématique et le canal par lequel la rumeur a été recueillie/entendue.

5.2 TRAITEMENT

Le traitement des rumeurs recueillies s'opère à travers un tri qu'effectue le responsable de l'UGR ou un des administrateurs des groupes WhatsApp. Leur rôle consiste à faire le toilettage des données, en vue de les rendre exploitables, grâce à un formulaire Google Forms et/ou Excel, pour les partager avec les membres de l'UGR. Selon la gravité, l'ampleur ou l'urgence, les données sont transmises à l'UGR dans les 24h.

Une information sera considérée comme une «rumeur à laquelle il faut répondre» s'il répond à un seul des critères suivants :

- Comporte de la désinformation ou des mythes
- Favorise les pratiques néfastes
- Engendre des obstacles aux pratiques positives
- Suscite une réputation nuisible ou diminue la confiance des communautés envers les principaux intervenants.
- Constitue un risque pour la santé publique
- Accroît la stigmatisation des personnes affectées/infectées

5.3 ANALYSE

L'analyse se fait comme suit :

- Le coordinateur de l'UGR partage avec les membres un lien permettant d'accéder au formulaire d'analyse des rumeurs ;
- Les membres procèdent individuellement à l'évaluation :
 - du statut de la rumeur, après vérification ;
 - de l'ampleur ;
 - du risque : faible, moyen ou élevé ;
 - de la récurrence ;
- Si nécessaire, une réunion avec l'ensemble des membres de l'UGR est convoquée, dans les 48h, pour faire la synthèse des analyses individuelles, en vue d'apporter des réponses adaptées.

5.4 RÉPONSE

La synthèse faite des différentes actions proposées par les membres de l'UGR, permet d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action, en impliquant toutes les parties prenantes. Le plan d'action prend en compte le public cible, le développement et le pré test de nouveaux messages convaincants, pour dissiper la rumeur. Différentes activités de communication pourraient être mises en œuvre à travers :

- des communiqués émis par les autorités sanitaires, administratives ou territoriales ;
- des plaidoyers auprès d'un public cible (autorités locales, administratives, religieuses, coutumières, etc.) ;
- des mobilisations sociales par les leaders communautaires (ACPP, chefs religieux ou coutumiers, etc.)
- divers supports de communication (imprimé, digital, audiovisuel) diffusés par les programmes du ministère de la Santé et de l'Action sociale (MSAS) et autres sectoriels, avec l'appui de ses partenaires.

Si la rumeur est circonscrite dans une localité, les acteurs locaux prennent en charge la réponse, en collaboration avec l'UGR. En revanche, si elle est collectée dans différentes localités du pays, la réponse est portée par l'UGR à travers des activités d'envergure nationale.

Il est conseillé de privilégier le canal qui a servi à collecter la rumeur, pour apporter une réponse. Toutefois, on peut également utiliser des canaux additionnels, pour partager la réponse.

5.5 SUIVI

Le suivi consiste à surveiller l'évolution de la rumeur. Pour cela, l'UGR s'assure que le message est bien vulgarisé à travers des canaux adaptés (TV, radio, presse écrite, affichage, mailing, etc.). Pour que le message ait un impact, il doit être entendu, compris et accepté par la cible. C'est là que le processus cyclique d'écoute, de vérification et d'engagement prend tout son sens.

Différentes techniques sont utilisées pour le suivi de l'évolution de la rumeur :

L'observation comportementale consiste à voir si la population ciblée a changé de comportement après avoir reçu la réponse adéquate face à la rumeur recueillie ; par exemple, un informateur clé remarque que certaines personnes ne portent pas de masque parce qu'elles croient que le virus s'y trouve. Si, après réponse à cette rumeur, on constate que de plus en plus de personnes portent le masque, on suppose que la rumeur est corrigée.

Le numéro Vert (800 00 50 50), permet de faire le suivi de l'évolution des plaintes, préoccupations, suggestions et/ou recommandations des appelants (feedbacks) suite au partage des bonnes informations.

L'enquête rapide se fait avec un questionnaire adressé à la population cible. L'exploitation des réponses permettra de mesurer l'impact du message sur la réduction de l'intensité ou l'extinction totale de la rumeur.

Une fois que la rumeur est gérée efficacement, il est recommandé de documenter la démarche et le type de résultat obtenu.

Si les rumeurs persistent, l'UGR recommence le processus et partage à nouveau la ou les réponses adaptées.

5.6 LA RETRO INFORMATION

A travers le numéro vert ou les activités au niveau communautaire, l'UGR recueille une information ou réaction positive ou négative en rapport avec la rumeur, qui lui permet de mieux comprendre les préoccupations des populations en rapport avec la rumeur.

- Analyse périodique du volume des rumeurs collectées à travers les différents canaux,
- Analyse du format, du contenu et la portée géographique
- Exploitation de questionnaires de satisfaction des appelants à la fin de certains appels
- Exploitation des commentaires des informateurs clés par le biais du système de messagerie WhatsApp.

5.7 ASSURANCE QUALITÉ

Pour une assurance qualité du système de gestion de rumeurs, l'UGR adopte une démarche systématique, inclusive et participative à travers : la sélection et la formation des informateurs clés, le recours à des spécialistes pour élaborer des réponses, la mise en place d'un premier filtre, aux rumeurs et la rétro information pour apprécier et évaluer la portée des réponses.

6. PROCESSUS DE MISE EN OEUVRE DE LA PHASE PILOTE DU SYSTÈME DE GESTION DES RUMEURS

6.1 La mise en œuvre de la phase pilote du SGR s'est déroulée en trois étapes :

- Élaboration du guide de gestion des rumeurs COVID-19 ;

Le premier guide de gestion des rumeurs a été élaboré en 2020 lors de la pandémie de Covid 19. Après validation, il a été partagé avec tous les responsables de BREIPS et les responsables d'EIPS des districts sanitaires retenus pour la phase pilote ;

- Concertation avec les régions et districts pilotes :

Une réunion du comité CREC a été le prétexte pour partager le système de gestion des rumeurs et choisir les districts devant abriter la phase pilote. Ensuite, une mission d'échanges avec les membres des équipes cadre de régions et de districts de Louga, de Ziguinchor, de Tambacounda, de Kaffrine, de Diourbel et de Saint Louis sur la mise en place du système de gestion des rumeurs a été effectuée ;

- Renforcement de capacités :

Suite aux missions de prise de contact, les districts ont identifiés les informateurs clés selon les critères définis. Ces derniers ont été formés sur le système de gestion des rumeurs notamment sur

la collecte. D'autres acteurs et entités ont aussi été formés sur le mécanisme de gestion des rumeurs pour assurer leur pleine participation dans la collecte. Il s'agit des téléopérateurs du numéro Vert du MSAS et des journalistes.

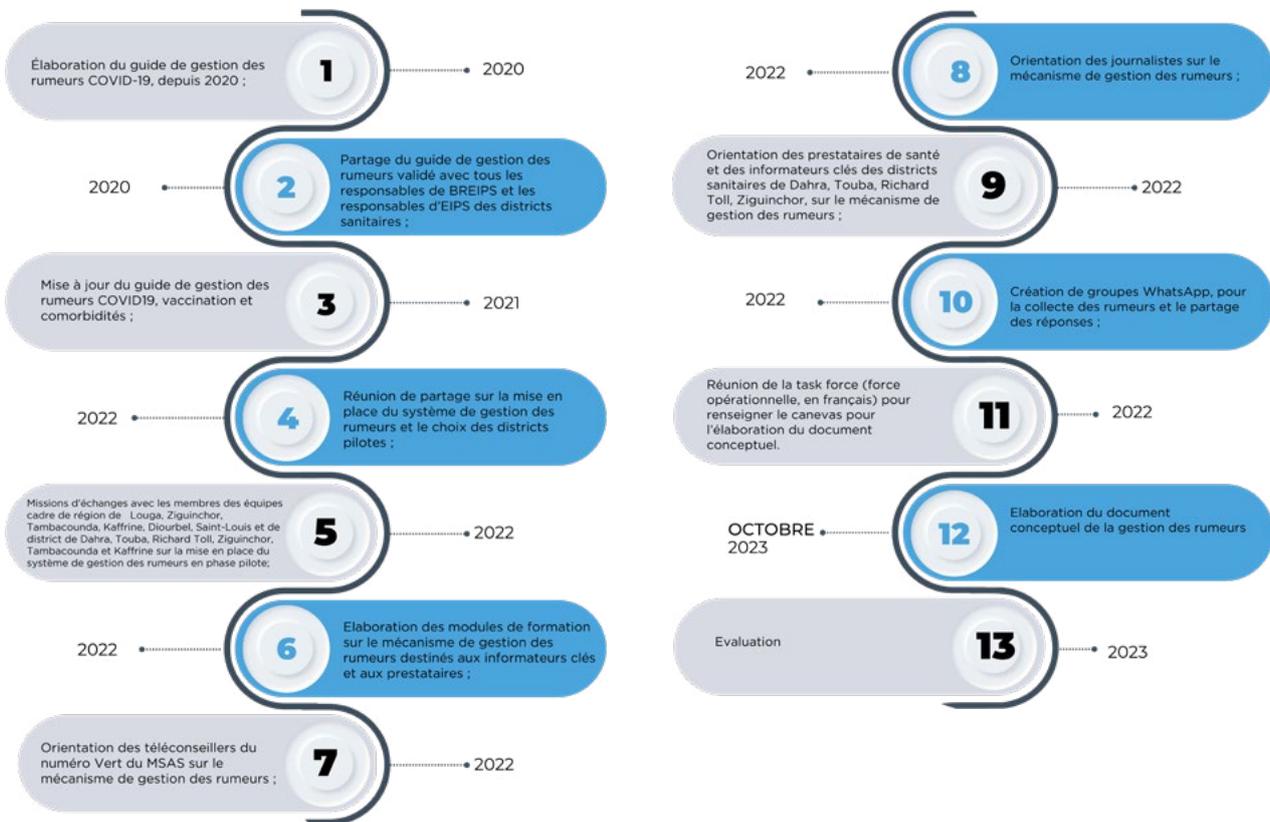


Figure 5 : étapes de la mise en œuvre de la phase pilote

Informateurs Clés

Au niveau des districts sanitaires, les informateurs clés sont choisis par l'équipe cadre ; élargie à des personnes ressources (représentants : presse locale, acteurs communautaires, chefs religieux, etc.).

Ces informateurs clés sont identifiés selon les caractéristiques de leurs zones et des profils proposés par l'UGR. Les critères mis en avant sont entre autres : la crédibilité, la notoriété, la compréhension des langues locales, la responsabilité, et le bénévolat.

Conformément aux orientations de l'UGR du niveau central, une démarche inclusive a été adoptée pour l'identification des informateurs clés aussi bien au niveau du secteur de la santé, des autres sectoriels, que d'autres membres de la communauté issus des OSC, des GPF, des organisations faïtières, des acteurs communautaires (ACPP, Bajenu Gox, hommes, femmes et jeunes) etc.

Une session d'orientation de deux jours a été organisée à l'intention des différentes parties prenantes à savoir le personnel de santé (Chef de poste ou son représentant et membres ECD) et les informateurs clés retenus.

Pour faciliter le partage et la rétro information, un groupe WhatsApp est créé à l'issue de chaque session de formation. Les membres sont les participants aux sessions de formation et à chaque niveau de la pyramide sanitaire un ou des administrateurs sont désignés. Il s'agit pour le district du responsable de l'EIPS, du point focal surveillance du DS et /ou du MCD. Au niveau régional il s'agit du

responsable du BREIPS et au niveau central c'est le pool de formateur y compris le gestionnaire de la plateforme de gestion des rumeurs.

Pour limiter la propagation des rumeurs le groupe WhatsApp est paramétré de sorte que les membres ne peuvent envoyer la rumeur collectée qu'à un des administrateurs qui se charge de les saisir dans la plateforme.

Le recours à des spécialistes ou personnes ressources extérieures au besoin

Les rumeurs collectées au niveau communautaire portent sur diverses thématiques. Ainsi, une approche multisectorielle et multidisciplinaire a été adoptée pour y répondre efficacement.

La réponse à des rumeurs touchant à de tierce spécialité, nécessite l'intervention de spécialiste pour donner plus de crédibilité à la réponse fournie. Ainsi, après la collecte et l'analyse, l'UGR s'adresse à différentes personnes ressources pour répondre à la rumeur. Le format de la réponse peut être un document imprimé (communiqué, déclaration, affiche, etc.) un document électronique, une vidéo, un audio etc.

7. EVALUATION

7.1 Méthodologie d'évaluation

Pour mener l'évaluation de la phase pilote, l'organisation d'un atelier participatif avec les parties prenantes de la mise en œuvre a été préconisée. En prélude à cet atelier, l'équipe d'analyse a défini les critères d'évaluation en proposant deux questionnaires.

Un premier pour apprécier l'état des lieux en l'absence de rapports réguliers des unités de mise en œuvre (districts et central) et un autre questionnaire pour apprécier globalement la cohérence du SGR en rapport avec le document d'orientation élaboré, la pertinence du système et sa durabilité. Cette évaluation a pris en compte toutes les étapes du processus de la collecte au suivi en passant par le traitement, l'analyse et la réponse (voir annexe).

L'atelier d'évaluation a vu la participation des acteurs du SGR du niveau central comme du niveau district en passant par le niveau régional. Au niveau central, le SNEISS (management global du SGR, le numéro vert et l'unité digitale), la DLM, la DGS, l'ARP, le Secrétariat permanent du One Health et l'Association des Journalistes en Population Santé et Développement ont pris part à l'évaluation. Au niveau opérationnel : les 5 districts pilotes (Membre de l'équipe cadre du district et région : MCD, Responsable EIPS, Superviseur SSP, Superviseur PEV) et informateurs clés ont été conviées. Au niveau régional, les responsables BREIPS ont représenté les DRS à l'atelier. Les partenaires (OMS, Breakthrough ACTION) ont également participé à la facilitation de cet atelier d'évaluation.

7.2 État des lieux de la mise en œuvre

7.2.1 District

Il a été noté une diversité "d'approches" dans la mise en place du système de gestion des rumeurs au niveau des districts. En effet, chaque district, en fonction de ses caractéristiques socio-économiques, identifie les profils les plus adaptés pour constituer son réseau d'informateurs clés.



7.2.1.1 La collecte des rumeurs

Les informateurs clés ont été la principale source de collecte des rumeurs

Pour l'ensemble des districts, le nombre d'informateurs clés quarante-cinq (45) a été respecté et ils ont tous été formés avant le démarrage de la collecte. Le processus de leur sélection a pris en compte la multisectorialité et la pluridisciplinarité pour que l'approche One Health retrouve tout son sens dans la gestion des rumeurs au niveau opérationnel. Dans certains districts, le secteur de l'éducation a été pris en compte, tandis que pour d'autres on retrouve le secteur de l'environnement, du transport, de la jeunesse, des organisations de femmes, des journalistes ou des communicateurs traditionnels etc.

Cette pluralité d'acteurs a certes été une richesse dans l'écoute et la veille médiatique pour un partage exhaustif des rumeurs. Cependant, elle a constitué un point faible dans la coordination globale. En l'absence d'instance de coordination régulière au niveau local, il a été noté une léthargie et une « démobilitation » de certains membres.

Globalement, les informateurs clés connaissent la signification du terme « rumeur ». Cependant, dans la collecte, il a été noté des incohérences dans les informations renseignées au niveau de la plateforme. En l'absence de feedback systématique après réception des informations via la plateforme, les districts n'ont pas été en mesure d'apporter la clarification et d'améliorer la collecte des rumeurs au niveau des informateurs clés.

Également, il a été relevé une opacité du système de collecte au niveau district. En effet, le formulaire google Forms mis en place pour une remontée des rumeurs provenant des informateurs clés ne permettait pas au district d'avoir une vue sur les rumeurs collectées dans leur zone de responsabilité. S'agissant du groupe WhatsApp, il a été noté au niveau des districts pilotes « un repartage » systématique des rumeurs reçues des informateurs clé, du responsable EIPS vers l'unité nationale de gestion des rumeurs sans au préalable procéder au « recodage ». Cette pratique n'a pas permis d'avoir une exhaustivité des informations partagées pour un traitement diligent. Ce qui a conduit, d'une part à une faiblesse du nombre de rumeurs comptabilisées au niveau district et d'autre part, une certaine

frustration des informateurs clés et ou des membres de l'équipe de gestion des rumeurs du niveau local qui ont déplorés l'absence de feedback ou d'accusé de réception de la part du niveau central.

Cette démarche est différente de celle définie dans le système de GR, où toutes les rumeurs devraient être partagées au niveau national soit via le formulaire ou soit le numéro vert.

7.2.1.2 Traitement et analyse

Dans les orientations de mise en place des unités de gestion des rumeurs, les districts devraient appuyer les informateurs clés dans la remontée des rumeurs, cependant dans les faits, les districts ont eux-mêmes procédé au traitement et à l'analyse des rumeurs. Les rumeurs les plus traitées ont concerné la COVID-19, la vaccination contre le HPV, la consommation des cuisses importées, l'utilisation des médicaments.

Pour ceux qui ont traité et analysé systématiquement les rumeurs au niveau local, toutes les étapes définies dans le document d'orientation (réunion de comité, partage avec un expert et choix du canal approprié), n'ont pas été respectés. Dans la plupart des districts pilotes, le traitement et l'analyse ont été gérés par une seule personne en occurrence le responsable EIPS. Ce dernier, dans certains cas, a saisi d'autres membres de l'équipe cadre ou les responsables des postes de santé (ICP, sage-femme) pour clarifier certains concepts et apporter quelques informations lors des émissions radio. Dans d'autres districts, les réunions de staff ont constitué un cadre pour traiter et analyser les rumeurs. Pour les rumeurs nécessitant l'intervention d'autres acteurs en dehors du système de santé, des personnes ressources ont été invitées en vue d'apporter une réponse pertinente.

Aucun des districts pilotes n'a élaboré de rapports ou comptes rendus de séance de traitement d'analyse. Ceci constitue un point faible du système car ne facilite pas une documentation approfondie du système.

7.2.1.3 Réponse

Comme pour le traitement et l'analyse, certains districts ont eu à apporter directement des réponses aux rumeurs collectées. Les canaux les plus usités étaient les activités communautaires et la radio. Dans certains districts, les réunions de concertation et les réunions de staff du district ont constitué un cadre pour répondre aux rumeurs, toutefois ce cadre n'a pas pu impliquer les autres parties prenantes des autres secteurs.

Le choix des acteurs communautaires a souvent été fait pour apporter les bonnes informations à travers les activités de communication interpersonnelle au niveau de la communauté.

Cependant, il serait important de relever que dans le document d'orientation, toutes les rumeurs devaient être remontées au niveau central pour un traitement, une analyse et une réponse le cas échéant.

S'agissant des réponses reçues de l'unité de gestion des rumeurs du niveau central, les canaux appropriés et suggérés par le niveau central ont été utilisés.

7.2.1.4 Suivi

Pour ce qui est du suivi, étant donné que les prérogatives du district se limitent exclusivement à la collecte des rumeurs, ils n'ont pas été renforcés sur cet aspect lors de la formation. Néanmoins, chacun selon ses moyens et compréhensions a fait le suivi des réponses apportées. Ce suivi n'a pas été mené suivant un plan d'action établi au préalable. Il en est de même pour le suivi de l'impact de la rumeur qui a été mené de manière empirique. En dehors d'études formelles sur l'effet de la rumeur, les districts ont apprécié la pertinence de la réponse par l'adhésion de la communauté aux services

(cas de la vaccination HPV) et la diminution de l'ampleur de la rumeur.

Comme pour les autres étapes, les activités de suivis menées par les districts n'ont pas fait l'objet de rapport. Les districts ont partagé verbalement leurs expériences lors de l'atelier d'évaluation.

7.2.2 Niveau central

7.2.2.1 Numéro vert



Le numéro vert, a pleinement joué le rôle qui lui a été assigné comme défini dans le document d'orientation du SGR. Au démarrage des activités les téléconseillers ont été formés sur le remplissage du formulaire google ainsi que sur le codage des rumeurs reçues au téléphone. Il est arrivé que des téléconseillers sollicitent directement les techniciens du SNEISS pour répondre à un appelant afin d'apporter les éclairages nécessaires et limiter la propagation des rumeurs. Cette pratique n'étant pas systématiquement documentée, il est difficile d'apprécier ce qu'elle pourrait représenter sur l'ensemble des rumeurs traité à l'UGR centrale.

7.2.2.2 Unité digitale



Dans le SGR, le rôle conféré à l'unité digitale est d'assurer la veille médiatique en collectant les rumeurs via google alerts et sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, TikTok) du SNEISS. Dès qu'une rumeur est répertoriée, elle est transmise via WhatsApp à un membre de l'UGR qui se charge de compléter avec les autres membres les étapes suivantes à savoir : traitement, analyse et réponse. Les agents de l'unité digitale sont conviés aux réunions de traitement et d'analyse des rumeurs du niveau central, surtout lorsque celles-ci concernent les rumeurs provenant des réseaux sociaux. Une fois que la réponse est apportée, l'unité

digitale se charge de la diffusion dans les canaux les plus appropriés. Le suivi de la rumeur et de son impact se fait de manière informelle à travers l'observation des contenus diffusés au niveau des réseaux sociaux.

En l'absence de données factuelles, il est difficile d'évaluer l'impact de la réponse aux rumeurs sur les comportements de la communauté. Mais de manière empirique, une diminution de l'intensité de la diffusion des rumeurs dans les plateformes a été constatée.

Tout comme les autres entités, l'unité digitale n'élabore pas systématiquement de rapports périodiques sur les résultats de la veille. Ce qui rend difficile l'appréciation qualitative de leur apport dans le SGR.

7.2.2.3 Les journalistes

Les journalistes, en particulier ceux de l'AJSPD, font partie intégrante du SGR à tous niveaux. Ils sont informateurs clés au niveau district et membres de la task force de GR au niveau central. Les membres du niveau central ont certes participé au renforcement des capacités des unités au niveau district, cependant il est difficile d'apprécier leur plus-value dans le SGR global car ils n'avaient pas accès à la plateforme où les rumeurs étaient consignées. Pour la collecte comme pour la réponse et le suivi, il n'y a pas eu d'évidences permettant d'apprécier leur contribution. Toutefois, il a été relevé l'existence d'un groupe WhatsApp des membres de l'AJSPD qui permet aux journalistes de vérifier la véracité des faits avant leur partage au grand public.

7.2.2.4 Task force de la GR

La task force est composée de quelques membres de la commission CREC. Son rôle est d'assurer la coordination des activités de l'ensemble des UGR mais aussi le renforcement de capacités des acteurs au niveau opérationnel, la mise en place des supports, la coordination des réponses et le suivi.

Durant cette phase pilote, la task force a organisé une rencontre d'analyse et de proposition de réponses aux différentes rumeurs transmises par les informateurs clés et autres entités via le google Forms et les groupes WhatsApp. D'autres éléments de réponses ont été apportés avec l'appui du SNEISS. Cependant, il a été noté quelques insuffisances notamment :

- La formalisation de la task à travers une note ;
- L'absence de feuille de route ;
- L'insuffisance dans la supervision des UGR opérationnelles (seules trois supervisions ont été réalisées) ;
- L'absence de rétro information aux collecteurs après partage des rumeurs ;
- L'absence de partage des résultats dans les instances de coordination des différents secteurs.

Ces insuffisances ont impacté négativement le fonctionnement des UGR créant quelques fois une léthargie mais également des inconsistances dans la mise en œuvre.

7.3 Résultats de l'évaluation

7.3.1 Collecte

La collecte des rumeurs et des préoccupations communautaires est une étape fondamentale du SGR. Les rumeurs peuvent être directement collectées auprès des communautés et de leurs membres à travers le téléphone (numéro vert), via Google Forms, via la surveillance des plateformes de réseaux sociaux, entre autres.

Ainsi, l'évaluation de la phase pilote de gestion des rumeurs a permis de mesurer le niveau de cohérence, de pertinence et de durabilité dans la collecte des rumeurs conformément aux exigences de gestion de celle-ci.

Cohérence :

Il ressort de l'évaluation que les éléments nécessaires à la collecte ont été renseignés. Les sources retenues pour la collecte sont alignées aux principes du document d'orientation démontrant ainsi une cohérence et répondant de manière adéquate à la multisectorialité préconisée. Aussi, la cohérence est corroborée par le fait que les sources identifiées sont en conformité avec les réalités socioculturelles de la zone de circonscription de la rumeur.

En outre, l'implication des membres de la communauté en tant qu'informateurs clés est clairement

soulignée dans le document d'orientation, en plus de la dimension multisectorielle. Toutes les potentielles parties prenantes ont été prises en compte dans le choix des informateurs clés.

Cependant, force est de constater qu'il est nécessaire d'améliorer les outils de collecte qui ne conviennent pas toujours au contexte de chaque district en raison du faible niveau d'instruction de certains informateurs clés, du déficit d'accès à internet dans certaines localités et de l'inadaptabilité de certains téléphones portables pour le formulaire. Le numéro vert a été proposé comme alternative mais gagnerait à être davantage promu pour jouer pleinement son rôle dans la collecte.

De plus, le circuit de remontée n'est pas toujours respecté, car il arrive que le niveau opérationnel (région, district, poste) soit omis lors de la transmission d'informations relatives à leur zone de responsabilité. En conséquence, ce niveau n'a aucune visibilité sur les données transmises via le formulaire Google Forms.

Pertinence :

La démarche est pertinente car le choix des collecteurs était basé sur des critères bien définis tels que la crédibilité, la notoriété, la compréhension des langues locales, la responsabilité, l'engagement et le bénévolat.

En plus, pour le renforcement de capacités des acteurs, les contenus des formations reçues sont en adéquation avec les tâches qui leur ont été assignées. Toutefois, il est nécessaire d'améliorer la transmission des informations et la coordination interne avant la remontée de certaines rumeurs.

Les outils de collecte sont pertinents du fait qu'ils prennent en compte toutes les données essentielles pour un traitement efficace des rumeurs (identification du collecteur, date, zone, sources, type, etc.). Cependant, certains ne sont pas adaptés à certains contextes.

Durabilité :

Les membres de l'UGR se sont partiellement appropriés du système de GR, principalement au niveau de la collecte.

Les outils sont durables car ils nécessitent peu de frais et restent accessibles aux parties prenantes. Toutefois, les outils basés sur des formulaires (tels que Google Forms), en raison de la gestion restreinte, présentent des défis de durabilité.

La collecte pourrait être poursuivie de manière autonome sans le soutien d'un partenaire, car il ne nécessite pas de financement. Ainsi, sa pérennisation pourrait reposer sur ses acteurs, issus de la communauté, tels que les professionnels et les acteurs communautaires.

7.3.2 Traitement et analyse

Dans le traitement et l'analyse, on remarque que certaines rumeurs ont été traitées au niveau local tandis que d'autres ont été envoyées au niveau central conformément au document d'orientation.

Le processus de traitement est défini comme suit : l'équipe de gestion des rumeurs du district reçoit la rumeur, la vérifie, l'analyse et décide si une réponse est nécessaire. Si oui, l'équipe détermine qui fournira la réponse (local, régional ou central).

Les rumeurs les plus traitées sont en rapport avec les médicaments, la vaccination HPV, la COVID-19 et le PEV de routine.

Cependant il n'existe aucun outil ou instance d'analyse des rumeurs au niveau local et aucun retour d'information n'est fourni au niveau opérationnel.

Cohérence :

Le traitement des rumeurs au niveau local n'est pas toujours cohérent. En effet, la démarche prévue n'est pas toujours respectée.

Le tri des rumeurs n'est pas systématique, car l'unité chargée de l'analyse et du traitement des rumeurs n'est pas mise en place au niveau district.

Il existe un outil en ligne qui permet à l'équipe de gestion des rumeurs au niveau central d'analyser les rumeurs individuellement. Les résultats sont, par la suite, partagés et discutés en groupe avant de statuer sur la nécessité d'apporter une réponse ou non. Mais, la périodicité des instances de coordination n'est pas respectée.

Le délai de traitement des rumeurs dépend de leur ampleur ou de leur urgence. Cependant, on note des retards dans le traitement de certaines rumeurs dû en partie à la non disponibilité/accessibilité de la personne ressource qualifiée pour y apporter une réponse.

Ces insuffisances peuvent avoir un impact négatif sur l'efficacité du système de gestion des rumeurs. En effet, elles peuvent entraîner des retards dans le traitement des rumeurs, ce qui peut permettre à celles-ci de se propager davantage.

Pertinence :

Les critères de traitement et d'analyse au niveau local sont globalement pertinents. Cependant, il existe quelques points à améliorer.

Les critères d'inclusion et d'exclusion des rumeurs proposés sont pertinents. Ils permettent de sélectionner les rumeurs qui nécessitent une réponse. Cependant, il est important de définir des critères clairs pour déterminer si une rumeur nécessite une réponse ou non.

Les critères d'analyse proposés sont également pertinents. Ils prennent en compte les trois aspects les plus importants d'une rumeur : l'impact de la rumeur sur la communauté, sa propagation et sa véracité.

Cependant, le système ne permet pas aux acteurs des différents niveaux de suivre les rumeurs collectées pour une analyse exhaustive. Il est important de mettre en place un système de suivi permettant aux acteurs de connaître l'état d'avancement du traitement des rumeurs.

L'instance de traitement et d'analyse existe, mais elle n'est pas toujours opérationnelle. Il est important de garantir que l'instance soit toujours en mesure de traiter et d'analyser les rumeurs le plus rapidement possible.

L'outil proposé pour l'analyse est pertinent. Cependant, il est important de mettre en place une unité au niveau opérationnel qui sera chargé de faire l'analyse dont les membres font partie de l'unité globale de gestion des rumeurs au niveau opérationnel. Cette unité doit être formée sur l'utilisation de l'outil (Google Forms) et au besoin proposer un outil plus participatif et performant.

Enfin, les personnes ressources potentielles sont identifiées. Cependant, il serait important de s'assurer de leur disponibilité, quelle que soit la thématique de la rumeur. Ainsi faire un plaidoyer pour une appropriation du système de gestion des rumeurs par les autorités locales et centrales serait d'une grande utilité.

Durabilité ;

Le traitement et l'analyse des rumeurs au niveau local est globalement viable, mais il existe quelques points à améliorer pour renforcer son appropriation et sa durabilité. Le système est disponible et utilisable, ce qui en fait un outil durable.

Cependant, il est plus utilisé par le niveau central que par le niveau opérationnel. Il est donc important de renforcer l'appropriation du système par les acteurs du niveau opérationnel. Cela peut se faire en définissant une périodicité pour le traitement et l'analyse des rumeurs.

La viabilité du système dépendra des propositions suivantes

De la mise en place d'une stratégie de planification des activités :

Une stratégie de planification des activités doit être mise en place pour garantir que le système soit utilisé de manière efficace. Cette stratégie doit inclure des mécanismes de supervision et de revue.

De la mise en place d'un dispositif de leaders communautaires dans le cadre de la sensibilisation : Des leaders communautaires doivent être mis en place pour sensibiliser la population aux rumeurs et aux moyens de les contrer.

7.3.3 Réponse

La réponse est la mise en œuvre d'un plan d'action proposé par les membres de l'UGR sur la base de la synthèse faite après le traitement et l'analyse de la rumeur. Le plan d'action prend en compte le public cible, le développement et le pré test de nouveaux messages convaincants, pour dissiper la rumeur.

Cohérence :

Globalement, au niveau opérationnel la démarche est cohérente et consiste à apporter une réponse locale lorsque la rumeur est circonscrite dans une localité précise. Si elle a une envergure nationale, la réponse est fournie par l'UGR du niveau central. Cependant dans certaines localités, des réponses sont données par les équipes locales sans se référer à l'UGR.

Les canaux couramment utilisés pour répondre aux rumeurs sont les médias de masse, les médias sociaux, la communication interpersonnelle et l'engagement communautaire/la mobilisation sociale. Pour des soucis d'efficacité, c'est généralement à travers les canaux par lesquels les rumeurs ont été diffusées qui sont utilisés pour disséminer la réponse.

Cependant, les canaux de diffusion de la réponse peuvent être diversifiés et variés pour toucher plus de personnes afin de mieux éliminer la rumeur.

Pertinence :

La plupart des éléments de réponses apportées aux rumeurs sont pertinents. Par contre certains supports utilisés pour la réponse ne sont pas adaptés ou parfois inaccessibles (Ex : une rumeur partagée en audio et dont la réponse est faite à travers un communiqué écrit en français qui ne facilite pas la compréhension par la majeure partie de la cible).

En général, la thématique de la rumeur oriente l'UGR sur le choix de la personne ressource habilitée à apporter des éléments de réponse. Pour certaines rumeurs, et surtout au niveau périphérique, les spécialistes ciblés apportent une réponse adaptée. Au niveau central, des difficultés ont souvent été notées dans l'acceptation par certains spécialistes ciblés de fournir une réponse.

Durabilité :

Comme pour toute intervention efficace en matière de santé publique, la durabilité doit être une priorité absolue dans la gestion des rumeurs. La durabilité garantit la constance des processus dans

le temps. Pour le cas de ce système de gestion des rumeurs, la démarche pour apporter des éléments de réponse aux rumeurs peut nécessiter, quelquefois des ressources financières et techniques pour la réalisation de visites de proximité, le déplacement pour interview, l'élaboration de supports, etc.

La durabilité du SGR dépend en partie de son appropriation par les responsables de programmes des différents secteurs. Cependant le constat sur le terrain montre que certains responsables méconnaissent l'existence de l'UGR et que d'autres ne lui accordent pas trop d'importance.

7.3.4 Suivi

Le suivi est un élément essentiel dans le processus de mise en œuvre du système de gestion des rumeurs. Il s'agit d'une considération particulièrement importante pour assurer l'efficacité et l'efficience dans l'atteinte des objectifs assignés.

Cohérence :

Durant cette phase, les insuffisances notées dans la coordination ont causé une absence de suivi formel. En plus, il n'était pas clairement décrit dans le document conceptuel que les districts devaient élaborer des plans de suivi. Cependant dans certains districts le suivi se faisait de façon informelle c'est-à-dire via le téléphone avec seulement quelques informateurs clés.

Pertinence :

Un plan de suivi de l'évolution de la rumeur n'existe pas mais certaines techniques comme l'observation comportementale permettent d'apprécier l'évolution ou non de la rumeur.

Exemples :

Pour le HPV, les rumeurs qui circulaient dans la communauté constituaient un blocage à l'adhésion des parents à ces vaccins. Une visite de plaidoyer auprès des autorités scolaires qui ont eu des informations par voies autorisées ont demandé aux parents d'accepter la vaccination des filles de 9 à 14 ans contre le cancer du col de l'utérus.

La diminution de l'intensité de la propagation d'une rumeur peut donner aussi des indications sur la pertinence de la réponse.

Durabilité

Le système de suivi nécessite les ressources humaines formées dans la gestion et la réponse aux rumeurs et des ressources financières pour la tenue des réunions de coordination, la réalisation des supervisions et de certains supports de communication pour répondre aux rumeurs (spots audiovisuels, etc.) et logistiques (téléphones, forfaits mobile, internet, véhicules pour supervision).

7.3.5 Coordination et suivi du système

La coordination et le suivi du système est primordial pour harmoniser les démarches et s'assurer de la mise en œuvre correcte de la gestion des rumeurs.

Pour ce faire, même en l'absence de note officielle qui définit l'organisation et le fonctionnement de l'unité de gestion des rumeurs, au niveau central, une unité de gestion des rumeurs a été mise en place au sein de la commission Communication sur les Risques et Engagement Communautaire (CREC) avec des rôles et responsabilités bien définis.

Cependant, au niveau intermédiaire et opérationnel, ces instances n'existent pas.

Par ailleurs, il a été constaté que des réunions de coordination régulières avec les parties prenantes pour évaluer la situation et tester sa capacité de réponse et de réaction n'ont pas été organisées.

Toutefois, il est important de relever que l'UGR, même en l'absence de réunions officielles a toujours traité et endigué les rumeurs portées à sa connaissance.

Néanmoins, pour une meilleure appropriation de l'UGR par toutes les parties prenantes, il est nécessaire de mettre en place l'UGR par note de service avec des attributions clairement définies.

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre au niveau opérationnel, les UGR ont été au moins supervisées une fois. Lors de ces visites de suivi, il a été noté que les recommandations ont été exécutées. Néanmoins, il est important d'augmenter le nombre de visites de suivi et d'élaborer un plan de suivi des recommandations.

Le système de suivi est efficace dès lors qu'il a permis :

- d'apporter des informations précises sur certaines rumeurs ;
- d'améliorer l'ancrage au niveau de la communauté ce qui facilite la transmission de l'information ;
- de renforcer la collaboration multisectorielle.

8. LEÇONS APPRISES

Les leçons tirées de la phase pilote de mise en œuvre du SGR montrent que celui-ci est efficace mais seulement pour que le passage à l'échelle soit efficace, il faudra prendre en compte les éléments suivants :

- La non-adoption d'une approche standardisée de collecte de rumeurs a abouti à une inconsistance des rumeurs collectées par les informateurs clés. Ces derniers n'ayant pas de téléphones portables Android équipés d'un forfait Internet n'ont pas remonté en temps réel les rumeurs collectées. Ce qui a justifié quelque part la léthargie des UGR dans certains districts pilote.
- Le plaidoyer à l'endroit des autorités pour leur pleine participation et engagement dans la mise en œuvre de la réponse est essentielle pour renforcer la pertinence et l'efficacité du système.»
- L'absence de supervisions régulières des unités opérationnelles par le niveau central n'a pas facilité la détection précoce des erreurs de compréhension pour une éventuelle correction
- La réactivité des intervenants du niveau national pour apporter des réponses aux rumeurs a grandement empêché leur amplification. Ainsi, avoir ces derniers dans le processus est d'une grande utilité surtout au niveau local.
- L'absence de "documentation " systématique (fiche de suivi de la réponse, rapport de session de traitement et d'analyse) n'a pas permis d'avoir des évidences sur la tenue régulière des instances au niveau opérationnel

9. SCENARIO DE PASSAGE À L'ÉCHELLE

La mise à l'échelle consiste selon Sanchez 2000 à « s'appuyer sur les succès démontrés pour faire en sorte que les solutions atteignent leur potentiel maximal, aient le plus grand impact possible et conduisent à un changement généralisé »

Dans le cadre de la gestion des rumeurs au niveau du Sénégal, la commission CREC suivant les conclusions de l'atelier national d'évaluation de la phase pilote de la mise en œuvre du système de gestion des rumeurs dans les 6 districts prioritaires préconise un passage à l'échelle de manière

graduelle et en cascade qui couvrira toutes les 14 régions d'ici décembre 2024.

Ce processus se fera dans un cadre inclusif selon les différents niveaux de la pyramide sanitaire avec des capacités à mettre en place, renforcer et/ou consolider suivant les différents niveaux de la pyramide sanitaire.

Pour le niveau national, il s'agira surtout :

- De l'actualisation du document conceptuel sur le système de gestion des rumeurs pour prendre en compte les leçons apprises de la phase pilote mais aussi renforcer certaines parties du document
- De la révision des termes de référence des informateurs clés en essayant d'intégrer les recommandations de l'atelier en termes de rôles et responsabilités
- De l'affinement ou révision des critères de sélection et du profil des informateurs clés
- La digitalisation de la plateforme de collecte, de stockage des données et son hébergement au sein de l'unité digitale du SNEISS.

Pour le niveau régional, l'accent sera mis sur :

- Le développement et la mise en œuvre d'un plan d'action pour une meilleure appropriation du système de gestion des rumeurs par les autorités administratives et les comités régionaux One Health
- La mise en place d'unités de gestion des rumeurs fonctionnelles dans toutes les régions et leurs orientations.

L'unité comprendra entre 10 et 15 membres représentant les secteurs clés de l'approche One Health avec comme objectif général d'assurer le management de la gestion des rumeurs au niveau régional (suivi collectes des rumeurs, analyse et réponses). Il s'agit entre autres du :

- Gouverneur
- DRS
- R-BREIPS
- DRELPA
- DREEC
- Chef du BRH
- Directeur Régional du commerce
- DRDR
- Tous les R-EIPS de la région
- Point focal réseau des journalistes
- 3 informateurs clés

L'unité se réunit sur invitation de son coordonnateur au moins une fois par trimestre et au besoin suivant la situation sanitaire de la région et/ou du pays.

Enfin pour le niveau département, le focus sera :

- L'identification de 10 informateurs clés pertinents représentant les différents secteurs ou domaines d'activités
- L'orientation de ces informateurs clés sur la gestion des rumeurs, le système de gestion des rumeurs et sur leurs rôles et responsabilités dans ce système.

NB : le numéro vert et l'unité digitale du niveau central viendront en appui au niveau départemental dans la collecte et le partage des rumeurs à travers un rapport hebdomadaire en période de crise sanitaire et mensuelle en dehors d'un événement de santé publique.

Quant aux modalités de passage à l'échelle, le comité d'évaluation préconise une feuille de route articulée autour des points suivants :

- Tenir une réunion de la commission CREC 2 semaines après la finalisation du rapport d'évaluation et de documentation avec comme points à l'ordre du jour
- Partage des résultats de l'évaluation du système de gestion des rumeurs
- Validation technique de la proposition de passage à l'échelle
- Élaboration d'un chronogramme d'enrôlement des régions et de prise en charge des recommandations de l'atelier d'évaluation
- Partage du rapport d'évaluation avec les comités CREC régionaux accompagné d'une note d'information sur les modalités de passage à l'échelle
- Partage de la documentation du système de gestion des rumeurs avec toutes les parties prenantes et les autres sectoriels
- Restitution de la phase pilote de mise en place du système de gestion des rumeurs au CNGE en présence de la presse pour renforcer la vulgarisation
- Validation politique de la proposition de passage à l'échelle lors du COPIL ou réunion de la commission CREC.

10. RECOMMANDATIONS

Niveau central :

- Formaliser l'UGR du niveau central par une note ;
- Doter l'unité digitale d'outils de veille, de traitement et d'analyse automatique des rumeurs
- Redynamiser l'instance de coordination du niveau central,
- Tenir des réunions mensuelles de l'UGR ;
- Assurer la formation continue des acteurs du niveau opérationnel : Les acteurs doivent être régulièrement formés sur le système de gestion des rumeurs. Cela leur permettra de mieux comprendre le système et de l'utiliser de manière efficace.
- Organiser des supervisions trimestrielles au niveau opérationnel afin de permettre aux acteurs de collaborer et de partager des informations et au besoin apporter des corrections sur la mise en œuvre de la gestion des rumeurs. ;
- Mettre en place des instances de traitement et d'analyse des rumeurs collectées au niveau opérationnel;
- Intégrer dans le guide de gestion des rumeurs les rôles et responsabilités des acteurs ;
- Mettre en place le plan de suivi issu des recommandations ;
- Mettre à jour le document conceptuel en tenant compte des recommandations de l'atelier d'évaluation ;
- Définir des indicateurs de suivi de la mise en œuvre ;
- Définir une périodicité pour le traitement et le partage des rumeurs collectées avec le niveau opérationnel ;

Niveau opérationnel :

- Formaliser les instances de coordination du système de gestion des rumeurs par une note ;
- Redynamiser les commissions CREC ;
- Tenir des réunions mensuelles sur la gestion des rumeurs conformément aux orientations du document conceptuel ;
- Inscrire un point gestion des rumeurs dans les réunions de coordination des districts ;
- Tenir les instances de coordination au niveau opérationnel impliquant tous les secteurs ;
- Mettre en place le plan de suivi issu des recommandations ;
- Capitaliser et partager avec le niveau central les rumeurs traitées au niveau local ;
- Documenter et partager les bonnes pratiques en rapport avec la gestion des rumeurs ;

ANNEXES

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRES D'ÉVALUATION

A. ETAT DES LIEUX AU NIVEAU CENTRAL ET LOCAL

1. La collecte

- Principales sources de collecte des rumeurs ont été collectés
 - Informateurs clés ; (Choix, formation, contributions des IC, etc.)
 - Numéro vert ; (formation, contributions, etc.)
 - L'unité digitale, (formation, contributions, etc.)
 - Les journalistes (formation, contributions, etc.)
- Les outils utilisés
- Canaux de partage des rumeurs
- Feedbacks aux districts après collecte des rumeurs

2. Le traitement et analyse

- Niveau de traitement des rumeurs (national/local)
- Démarche pour le traitement local des rumeurs
- Les rumeurs les plus traitées dans votre district
- Les outils d'analyse des rumeurs au niveau local
- Instances d'analyse des rumeurs

3. La réponse (Personnes ressources du système adaptées à la rumeur)

- Les réponses aux rumeurs au niveau local et/ou central
- Ce qui a été fait en termes de réponses aux rumeurs (le process)

- Cadre de concertation pour apporter une réponse aux rumeurs à défaut, comment se fait le choix des options de réponse
- Les canaux utilisés pour apporter la réponse

4. Le suivi

- Plan d'action pour suivre des actions menées pour contrecarrer la rumeur
- Suivi de l'évolution de la rumeur à la suite de la réponse
- Impact des actions menées sur le comportement de la communauté
- Instances où la question de la gestion des rumeurs est discutée

B. ANALYSE DE LA PHASE PILOTE

Introduction

1. La Collecte :

1.1 La cohérence :

- Exhaustivité des éléments requis pour la collecte
- Les outils de collecte sont adaptés au contexte (registre de gestion des rumeurs, formulaire) ?
- Cohérence des sources de collecte avec les éléments dans le document d'orientation ?
- Est-ce que le circuit de collecte est adapté ?
- Est-ce que le circuit de remontée (messages partagés dans les groupes WhatsApp, formulaire de collecte, numéro vert, unité digitale) est adapté ?

1.2 Pertinence :

- Est-ce que le choix des différents collecteurs est-il pertinent ?
- Est-ce que le module/contenu des formations reçues répond aux tâches assignées ?
- Est-ce que les outils de collecte sont pertinents ?

1.3 La durabilité :

- Est-ce que les membres de UGR se sont appropriés du système GR ?
- Est-ce que les outils de collecte sont durables ?
- Est-ce que le système pourra continuer sans l'appui d'un partenaire ?

5.1.4 Recommandations

2Le traitement et l'analyse

2.1 La cohérence :

- Est-ce que la démarche pour l'analyse et le traitement des rumeurs est cohérent avec les orientations ?
- Est-ce que les outils d'analyses que vous utilisez sont conformes aux orientations ?
- Est-ce que la périodicité du traitement et de l'analyse des rumeurs est conforme aux orientations ?
- Est-ce qu'il y a une célérité dans le traitement et l'analyse des rumeurs ?

2.2 Pertinence :

- Est-ce que les critères d'inclusion et d'exclusion des rumeurs proposés sont pertinents ?
- Est-ce que les critères d'analyse proposés sont pertinents ?
- Est-ce que le système permet aux acteurs des différents niveaux de suivre les rumeurs collectées dans leur zone pour un traitement et analyse diligent ?
- Est-ce qu'il existe une instance pour le traitement et l'analyse ?
- Est-ce que l'outil proposé pour l'analyse est pertinent ?
- Est-ce que les personnes ressources potentielles sont identifiées selon la thématique ?

2.3 La durabilité :

- Est-ce que les membres de UGR (niveau national, niveau local) ont accès aux outils de traitement et d'analyse ?
- Est-ce que les membres de UGR se sont appropriés du système de traitement et d'analyse ?
- Est-ce que le système de traitement et d'analyse est viable (appui de partenaire ou non) ?
- Est-ce que l'outil d'analyse est durable ?

2.4 Recommandations

3. La réponse

3.1 La cohérence :

- Est-ce que la démarche utilisée pour apporter une réponse aux rumeurs est cohérente par rapport aux orientations ?
- Est-ce que la réponse apportée aux rumeurs a été diffusée dans les canaux appropriés ?
- 3.2 Pertinence :
- Est-ce que les éléments de réponse apportés (personne, langue, canal, type de réponse) aux rumeurs ont été pertinents ?
- Est-ce que les personnes ressources identifiées pour apporter les éléments de réponse sont celles indiquées ?

3.3 La durabilité :

- Est-ce que la démarche utilisée pour apporter des éléments de réponse nécessitent des ressources financières (canaux, réunions, déplacement pour interview, élaboration de supports au besoin, traduction des réponses en langues locales, etc.) ?
- Est-ce que les responsables de programmes se sont appropriés de la gestion des rumeurs (proactivité de la réaction, accessibilité) ?

5.3.4 Recommandations

4. Le suivi de la réponse

4.1 La cohérence :

- Est-ce que le plan de suivi des actions retenues pour contrecarrer la rumeur est conforme aux orientations ?

4.2 Pertinence :

- Est-ce que le plan de suivi de l'évolution de la rumeur au sein de la communauté est pertinent (suivi

et partage des recommandations) ?

4.3 La durabilité :

- Est-ce que le système de suivi nécessite des ressources ?

4.3 Recommandations

5. La coordination et le suivi des interventions

5.1 Coordination

- Existe-t-il une instance de coordination des activités ?
- Est-ce que les rôles et responsabilités des différents acteurs sont définis ?
- Est-ce que les réunions sont tenues selon la périodicité retenue ?

5.2 Suivi

- Est-ce que les visites de supervision ont eu lieu ? Si oui, combien de fois ?
- Est-ce que le plan de suivi des recommandations est exécuté ?
- Est-ce que le système de gestion des rumeurs mis en place est efficace ?

5.3 Recommandations

RÉFÉRENCES

- 1- Guide de gestion des rumeurs du Sénégal, Commission CREC, 2002. Pdf.21 pages.
- 2- Mise en place d'un système de gestion des rumeurs du Sénégal- Document conceptuel, Haut conseil pour la sécurité sanitaire mondial, 2023 Pdf.21 pages
- 3- Livret des Rumeurs et des Vérités sur la Vaccination contre la COVID-19.AJSPD, Sénégal
- 4- Recensement General de la population et de l'habitation 2023, disponible sur <https://www.ansd.sn/actualite/rgph-5-les-resultats-publies-le-31-octobre-2023>, consulté le 20 décembre 2023.
- 5- Agriculture et Agrobusiness, portrait du secteur ministère de l'économie <https://www.economie.gouv.sn/fr/investir-au-senegal/secteurs-porteurs> consulté le 20 décembre 2023
- 6- Rapport sur l'état de l'environnement au Sénégal, 2020 disponible sur https://www.pseau.org/outils/ouvrages/cse_rapport_sur_l_etat_de_l_environnement_au_senegal_2020.pdf consulté le 20 décembre 2023
- 7- Situation Economique et Sociale du Sénégal Ed. 2019 | COMPTES ECONOMIQUES , https://www.ansd.sn/sites/default/files/2022-12/17-SES-2019_Comptes-economiques.pdf consulté le 20 décembre 2023
- 8- Rapport mission JEE Senegal final_2023.pdf. 40 pages
- 9- <https://datareportal.com/reports/digital-2023-senegal?rq=senegal>
- 10- <https://www.who.int/fr/mega-menu/health-topics/popular/covid-19>



ÉQUIPE DE RÉDACTION

Dr. Ousmane GUEYE

Directeur du SNEIPS/MSAS

Bara GAYE

Directeur du SNEIPS/MSAS

Dr Gérôme SAMBOU

Ministère de l'Environnement et de la Production animale

Dr Ibou GUISSSE

Service national de l'Education et de l'Information pour la Santé

Ousseynou KA

Responsable bureau Environnement/WASH DCMS/MEN

Michel SAGNA

Coordonnateur technique, SNEIPS/MSAS

Bara TINE

Service national de l'Education et de l'Information pour la Santé

Ousseynou SY

Responsable du Centre d'Ecoute, d'Orientation et de Conseil/Numéro vert MSAS

Nima DAFF

Chef Bureau communication SNEIPS

Bineta BOCOUM

Responsable communication / Centre des Opérations d'Urgence sanitaire

Ndeye Diya DIOP

Responsable unité promotion de la santé/ Cellule de Santé communautaire

Khadidiatou SAKHO

Membre du Réseau des journaliste en santé

Abdoulaye SIDY

Membre du Réseau des journaliste en santé

Mouhamadou Lamine BALDE

Chef de projet USAID/Breakthrough ACTION

Oumoul Khaïry MBENGUE

Responsable suivi Evaluation Breakthrough ACTION

Mohamadou DIOP

Chargé de programme Breakthrough ACTION

Angelina NWACHUKWU

Assistante programme Breakthrough ACTION

Baye Ousseynou DIOP

Télé opérateur au numéro vert du MSAS

Germaine MBAYE

Télé opérateur au numéro vert du MSAS

Yafincoura Cisse NGUIRANE

OMS

Ndeye Maguette NDAW

OMS

Salimata FAYE

OMS

Djoukhous Hugues Michel DAPRE

UNICEF

Ibrahima NIANG

Réseau des Organisations Communautaires de Bases des Acteurs de la Santé

Rokhaya DIALLO

Cellule de Santé communautaire

Omar KHOUMA

Direction de la Lutte contre la Maladie

El Hadji Cheikh SY

Catholic Relief Services

Oumar DIAW

SNEIPS

Sokhna NDOUR

SNEIPS

Alassane DIEDHIOU

Service National de l'Hygiene

Amadou KANOUTE

Ministère de la Culture et de la communication

Abdoulaye SAMB

Secrétariat Permanent OH/SGG

Babacar JEAN PIERRE DIOUF

Directeur de projet ,Search for Common Ground/Fondation Bill et Melinda Gates

