

KoBoToolbox

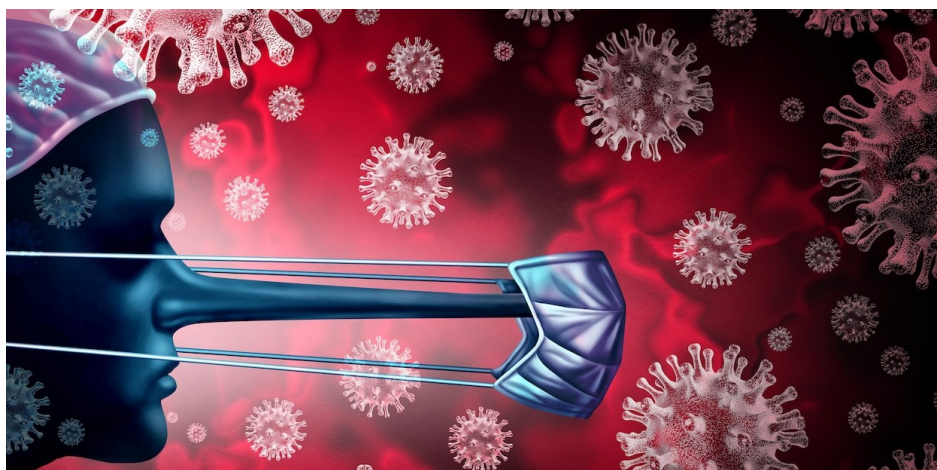


Photo: iStock / wildpixel

MANUEL DE REMPLISSAGE DU FORMULAIRE DE SURVEILLANCE DES RUMEURS A L'AIDE DE LA PLATEFORME



Cofinancé par l'Union européenne



Table de matière

Note introductive : Types de rumeurs à surveiller	2
Prise en main du formulaire sur Kobocollect	2
VERSION SIMPLIFIEE DU FORMULAIRE	3
Rubrique 1 : Sources de la rumeur	3
a. La date	3
b. Le lieu	3
c. Le numéro de contact et l'email	3
d. La description de l'auteur	3
Rubrique 2 : Description de la rumeur (désinformation / infox)	4
a. Le détail	4
b. L'illustration	4
c. Le genre	4
Rubrique 3 : Contact du rapporteur	4
VERSION COMPLETE DU FORMULAIRE	5
Rubrique 1 : Sources de la rumeur	5
a. La date	5
b. Le canal	5
c. Le lieu	5
d. Le numéro du contact et l'email	5
e. La source	5
f. La description de l'auteur	6
Rubrique 2 : Description de la rumeur (désinformation / infox)	6
a. La catégorie d'infox	6
b. Le détail	7
c. L'illustration	8
d. Le genre	9
e. Le public cible	9
Rubrique 3 : Notation du risque et sensibilité	9
Rubrique 4 : Analyse et réponse aux rumeurs	10
Rubrique 5 : Contact du rapporteur	10

Ce document guide l'utilisateur du formulaire de surveillance des rumeurs covid-19 dans le remplissage des différents champs proposés. Il présente le formulaire, décrit les enchainements et donne des instructions pour son remplissage.

Note introductive : Types de rumeurs à surveiller

La rumeur se distingue par son caractère contradictoire avec les informations officielles. Les types de rumeurs à surveiller sont :

- Une affirmation inhabituelle ;
- Une histoire incroyable ;
- Un évènement discursif qui attire l'attention de la population ;
- La diffusion des fausses informations, une façon de contredire les informations officielles ou de désinformer la population (ex. le coronavirus n'existe pas en Guinée)
- La propagation des pratiques à risque (ex. utilisation du menthol et de l'eau chaude pour prévenir le covid-19)
- La diffusion d'informations qui nuisent aux acteurs de la riposte et à leurs interventions (ex. l'ANSS centralise la gestion de l'épidémie)

Prise en main du formulaire sur Kobocollect

Le formulaire de surveillance des rumeurs est disponible sur la plateforme de collecte de données kobocollect. Pour y accéder sur votre ordinateur, Android, Iphone, Ipad, etc., il faut cliquer sur le lien suivant : <https://ee.humanitarianresponse.info/x/hTmx6ihl>. L'accès au formulaire ne nécessite ni nom d'utilisateur ni mot de passe et peut être renseigné sans connexion à internet. Cependant pour le premier chargement du formulaire et la soumission de ce dernier, vous devez disposer d'une connexion. Vous avez la possibilité d'enregistrer le formulaire en local pour ensuite le modifier si besoin avant de le soumettre ; mais après soumission il n'y a pas de possibilité de modifier les informations renseignées. Au cours du remplissage des formulaires, vous allez rencontrer des champs qui apparaîtront lorsque vous choisirez certaines réponses, rassurez-vous de les renseigner pour apporter plus de précisions aux réponses.

Le formulaire comporte deux volets : une version complète et une version simplifiée. Pour choisir le type de formulaire à ouvrir, il faut aller dans le champ « choisissez le type de formulaire à afficher ». La version simplifiée du formulaire permet de remonter les informations clés à savoir sur la rumeur. Ces informations, une fois partagées avec l'unité de gestion des rumeurs, peuvent aider à circonscrire le problème, recueillir des données complémentaires et formuler une réponse adaptée pour déconstruire la désinformation.

La version complète du formulaire présente le format long de l'outil. Elle permet à la personne qui remonte la rumeur de fournir toutes les informations susceptibles de contribuer à formuler la meilleure réponse possible à la rumeur. Elle renferme toutes les rubriques de la grille de gestion des rumeurs, notamment la source de la rumeur, la description de la rumeur, la notation du risque et de la sensibilité de la rumeur, l'analyse de la réponse (contre-argument) à apporter à la rumeur, le contact du rapporteur de la rumeur.

VERSION SIMPLIFIEE DU FORMULAIRE

Elle comporte trois rubriques avec un nombre de champs très réduit. Elle est surtout destinée aux utilisateurs bénévoles qui ne disposent pas de suffisamment de temps à consacrer à la remontée des rumeurs. Il leur suffit donc de partager avec l'unité de gestion des rumeurs les points clés sur la désinformation en cours.

Rubrique 1 : Sources de la rumeur

Cette rubrique renseigne sur l'origine et le contexte de la rumeur pour mieux cerner le sens de la désinformation. Elle contient cinq (05) champs à renseigner.

a. La date

C'est la **date à laquelle la rumeur a été entendue**.

Il ne s'agit pas de la date à laquelle la rumeur a été mise en circulation. Il s'agit de la date à laquelle la personne qui remplit le formulaire a entendu la rumeur. Il faut mettre le jour, le mois et l'année (JJ/MM/AA). Lorsque vous cliquez sur le champ, un calendrier s'affiche dans lequel vous pouvez directement activer la date que vous recherchez.

b. Le lieu

Il **donne une précision sur l'endroit où la rumeur a été entendue**.

C'est soit dans une commune du pays ou dans un média. Il faut mentionner la commune, le réseau social ou le média en ligne dans lequel la rumeur a été entendue.

- Lorsque c'est la commune, il faut indiquer le nom de la commune.
- Lorsque c'est un média traditionnel (radio ou télé), il faut mentionner le nom du média et de l'émission
- Lorsque c'est un média en ligne, il faut mentionner le nom du média et copier le lien URL

c. Le numéro de contact et l'email

Si on veut **approfondir les informations sur la rumeur**.

Ce contact est important mais facultatif, en fonction de sa disponibilité. C'est une personne qui a suffisamment d'informations sur la rumeur et qui peut apporter des éclairages pour aider à formuler une réponse adaptée. Il faut recueillir :

- Le numéro de téléphone de la personne
- L'adresse e-mail de la personne

d. La description de l'auteur

C'est une **brève description de la personne qui a prononcé la rumeur**.

Cette information complète la précédente en intégrant en apportant plus d'éclaircissement sur le profil de l'auteur de la rumeur. Il s'agit d'un champ libre dans lequel l'utilisateur doit saisir du texte.

Ex :
une commerçante d'habit au marché de Madina
Un professeur d'université en situation de classe
Un passager à bord d'un taxi
Etc.

Rubrique 2 : Description de la rumeur (désinformation / infox)

La deuxième rubrique permet de comprendre la rumeur elle-même pour mieux la gérer. Elle regroupe toutes les informations en rapport avec le contenu de la rumeur pour aider à formuler une réponse adaptée. Elle contient :

a. Le détail

Il présente la rumeur en format de texte en montrant des éléments consistants sur le contexte permettant de comprendre son occurrence.

Il s'agit du discours tenu par l'auteur de la rumeur.

b. L'illustration

C'est une preuve de la circulation de la rumeur. Elle sert aussi de mémoire pour aider à documenter les rumeurs et à archiver les données recueillies.

Il faut donc veiller à trouver un moyen le plus illustratif possible de la rumeur. La rumeur peut être illustrée par :

- Un document
- Une capture d'écran
- Un lien URL
- Une photo
- ...

c. Le genre

Le genre de l'auteur de la rumeur reporte à la caractéristique principale qui décrit la personne ou l'institution qui a été vue en train de vulgariser la rumeur.

Il faut retenir que le genre, ici, ne se réfère pas simple à l'opposition entre l'homme et la femme. Il décrit plutôt le profil imminent de la personne ou du groupe de personnes qui promeut la rumeur. Il peut désigner :

- Une catégorie professionnelle (ex : chauffeur, mécanicien, salarié...)
- Un groupe social (marié, célibataire...)
- Un groupe auto-organisé (ex : association de tel, ONG de tel, groupement d'intérêt de tel, parti politique de tel...)

Rubrique 3 : Contact du rapporteur

Cette rubrique recueille les contacts de l'informateur qui a renseigné le formulaire pour permettre à l'unité de gestion des rumeurs de rechercher des informations supplémentaires au besoin. Ces contacts (téléphonique et électronique) ne serviront à aucune autre fin. C'est d'ailleurs pour ça que le nom de l'informateur n'est pas récolté. Les informations sont gardées strictement confidentielles.

VERSION COMPLETE DU FORMULAIRE

Elle comporte cinq rubriques avec tous les champs possibles.

Rubrique 1 : Sources de la rumeur

Cette rubrique renseigne sur l'origine et le contexte de la rumeur pour mieux cerner le sens de la désinformation. Elle contient sept (07) informations clés à remplir :

a. La date

C'est la **date à laquelle la rumeur a été entendue**.

Il ne s'agit pas de la date à laquelle la rumeur a été mise en circulation. Il s'agit de la date à laquelle la personne qui remplit le formulaire a entendu la rumeur. Il faut mettre le jour, le mois et l'année (JJ/MM/AA). Lorsque vous cliquez sur le champ, un calendrier s'affiche dans lequel vous pouvez directement activer la date que vous recherchez.

b. Le canal

C'est le **moyen par lequel la rumeur a été obtenue**. Sept canaux ont été identifiés à cet effet :

- L'agent communautaire (AC) qui apprend une rumeur en circulation dans sa localité,
- Le centre d'appel de l'ANSS qui fournit des rumeurs obtenus à partir des alertes des populations,
- Une rumeur captée en écoutant les émissions interactives radiophoniques ou télévisuelles
- Les partenaires opérationnelles de la riposte qui signalent une rumeur à travers le numéro WhatsApp
- Les bénévoles (citoyens ordinaires) qui signalent des rumeurs à travers le numéro WhatsApp,
- La veille des rumeurs sur les médias en ligne,
- La veille des rumeurs sur les réseaux sociaux.
- S'il y a un autre canal, le préciser dans la modalité « Autre ».

c. Le lieu

Il **donne une précision sur l'endroit où la rumeur a été entendue**.

C'est soit dans une commune du pays ou dans un média. Il faut mentionner la commune, le réseau social ou le média en ligne dans lequel la rumeur a été entendue.

- Lorsque c'est la commune, il faut indiquer le nom de la commune.
- Lorsque c'est un média traditionnel (radio ou télé), il faut mentionner le nom du média et de l'émission
- Lorsque c'est un média en ligne, il faut mentionner le nom du média et copier le lien URL

d. Le numéro du contact et l'email

Si on veut **approfondir les informations sur la rumeur**.

Ce contact est important mais facultatif, en fonction de sa disponibilité. C'est une personne qui a suffisamment d'informations sur la rumeur et qui peut apporter des éclairages pour aider à formuler une réponse adaptée. Il faut recueillir :

- Le numéro de téléphone de la personne
- L'adresse e-mail de la personne

e. La source

C'est l'instance par laquelle la rumeur a été entendue.

Que ce soit dans la communauté, dans les médias ou dans les réseaux sociaux, il s'agit d'identifier la personne qui parle. Ça peut être un individu ou une institution :

- Un individu connu. Ex : journaliste, influenceur sur les réseaux sociaux...
- Un individu crédible. Ex : chef de quartier, ministre, leader, expert...
- Individu populaire. Ex : politicien...
- Institution connue. Ex : une ONG, organisation internationale...
- Institution crédible. Ex : centre de recherche...
- Institution populaire. Ex : parti politique...
- Source inconnue

f. La description de l'auteur

C'est une **brève description de la personne qui a prononcé la rumeur.**

Cette information complète la précédente en intégrant en apportant plus d'éclaircissement sur le profil de l'auteur de la rumeur. Il s'agit d'un champ libre dans lequel l'utilisateur doit saisir du texte.

Ex :
une commerçante d'habit au marché de madina
Un professeur d'université en situation de classe
Un passager à bord d'un taxi
Etc.

Rubrique 2 : Description de la rumeur (désinformation / intox)

La deuxième rubrique permet de comprendre la rumeur elle-même pour mieux la gérer. Elle regroupe toutes les informations en rapport avec le contenu de la rumeur pour aider à formuler une réponse adaptée. Elle contient :

a. La catégorie d'infox

Descripteur permettant de caractériser la rumeur et de s'y reporter facilement.

C'est le concept synthétique ou mots-clés. Dix termes ont été retenus à cet effet, parmi lesquels la personne qui aura à remplir la fiche devra choisir :

- Existence de la maladie à coronavirus
- Origine et étendue de la maladie à coronavirus
- Augmentation du nombre de cas (malades, décédés)
- Risque infectieux / populations à risque
- Symptômes de la maladie à coronavirus
- Transmission de la maladie à coronavirus
- Traitement de la maladie à coronavirus – Désinformation médicale
- Mesures de Prévention et Protection contre la maladie à coronavirus.
- Vaccination

- Régimes alimentaires, Environnement et faune
- Désinformation liée aux systèmes et aux autorités
- Fin de la pandémie
- Autre (à spécifier)

b. Le détail

Il présente la rumeur en format de texte en montrant des éléments consistants sur le contexte permettant de comprendre son occurrence.

Il s'agit du discours tenu par l'auteur de la rumeur.

Exemples tirés de l'enquête CAP réalisée par le LASAG/PROSARE :

- *Existence de la maladie à coronavirus.*
 - « Quand je regarde le nombre de personnes contaminées par rapport au nombre de décès, par rapport aux autres pays, donc je me dis que ce n'est pas réel chez nous »
 - « On entend toujours à la télé mais moi j'ai pas vu d'abord quelqu'un qui est malade »
 - « Je ne sais si c'est vrai ou bien c'est faux parce que je n'ai jamais vue une personne qui a corona »
- *Origine et étendue de la maladie à coronavirus.*
 - « Est-ce vrai que le virus a été fabriqué ? »
- *Augmentation du nombre de cas (malades, décédés).*
 - « Augmentation rapide des cas malgré les mesures barrières »
 - « Le nombre de cas ne fait qu'augmenter d'après les informations sur la télé »
- *Risque infectieux / populations à risque.*
 - « Que les africains ne peuvent pas contracter ce virus »
 - « Que les jeunes ne peuvent pas contracter la maladie, seulement les vieux »
 - « On a vu qu'il est possible d'être négatif pour une personne vivant plus d'un mois avec une personne atteinte du COVID-19 »
- *Symptômes de la maladie à coronavirus.*
 - « Que le coronavirus ressemble au palu et aux autres maladies »
 - « On ne nous dit rien sur les critères de diagnostics »
 - « Nous on ne comprend pas c'est quoi les difficultés respiratoires »
- *Transmission de la maladie à coronavirus.*
 - « On entend beaucoup sur la durée de vie du virus. On ne sait plus qui croire »

- *Traitement de la maladie à coronavirus – Désinformation médicale.*
 - « Il y a un manque de place pour les malades dans les centres de traitement »
 - « Les tests de dépistage ne sont pas fiables »
 - Rupture des produits de traitement de la maladie (Hydroxychloroquine,..)
 - Perte des échantillons, retard de transmission des résultats
- *Mesures de Prévention et Protection contre la maladie à coronavirus.*
 - « Ceux qui portent la bavette ressemblent à des monstres »
- *Vaccination.*
 - « Le vaccin contre la grippe protège d'une contamination au Covid-19 »
- *Régimes alimentaires, Environnement et faune.*
 - « La pollution a nettement baissé grâce au confinement »
- *Désinformation liée aux systèmes et aux autorités.*
 - « Le nombre de cas est minimisé par l'ANSS »
 - « L'ANSS ne donne pas suffisamment d'informations »
 - « Les chiffres publiés par l'ANSS ne sont pas réels »
- *Fin de la pandémie.*
 - « Corona ne finira pas en Guinée tant que les mosquées seront fermées »
- *Autre (à spécifier)*
 - « Une application de surveillance a été installée à votre insu sur votre téléphone »

c. L'illustration

C'est une preuve de la circulation de la rumeur. Elle sert aussi de mémoire pour aider à documenter les rumeurs et à archiver les données recueillies.

Il faut donc veiller à trouver un moyen le plus illustratif possible de la rumeur. La rumeur peut être illustrée par :

- Un document
- Une capture d'écran
- Un lien URL
- Une photo
- ...

d. Le genre

Le genre de l'auteur de la rumeur reporte à la caractéristique principale qui décrit la personne ou l'institution qui a été vue en train de vulgariser la rumeur.

Il faut retenir que le genre, ici, ne se réfère pas simple à l'opposition entre l'homme et la femme. Il décrit plutôt le profil imminent de la personne ou du groupe de personnes qui promeut la rumeur. Il peut désigner :

- Une catégorie professionnelle (ex : chauffeur, mécanicien, salarié...)
- Un groupe social (marié, célibataire...)
- Un groupe auto-organisé (ex : association de tel, ONG de tel, groupement d'intérêt de tel, parti politique de tel...)

e. Le public cible

Il constitue la personne, le groupe social ou l'institution qui est directement visé par la rumeur et dont l'intégrité est menacée.

Rubrique 3 : Notation du risque et sensibilité

Cette rubrique évalue la menace que peut constituer la rumeur, estime la probabilité de survenue de cette menace et informe sur l'ampleur de la rumeur. La présence d'une **menace** causée par la rumeur est détectée suivant cinq (05) questions :

- La menace pour la vie humaine (ex : atteinte à l'intégrité physique, morale...)
- La menace pour la communauté (ex : stigmatisation, désolidarisation...)
- La menace pour les institutions de la riposte (ANSS, gouvernement et Partenaires)
- La menace pour le respect des mesures préventives (ex : réticence, dénie...)
- La menace pour la confiance des populations dans la riposte (discrédit...)

La probabilité du risque : est déterminée pour estimer les chances que les menaces analysées plus haut se produisent en réalité. La personne qui remplit le formulaire doit faire cette estimation de la survenue du risque en se basant sur l'échelle de mesure allant de 1 à 5, où 1 signifie « très improbable » et 5 signifie « très probable ».

L'ampleur du risque : c'est le dernier élément de la notation. Il renseigne sur l'étendue géographique et démographique susceptible d'être touchée par l'effet de la rumeur. La portée/ampleur de la rumeur peut être soit mineur, modérée ou majeur.

Rubrique 4 : Analyse et réponse aux rumeurs

Cette rubrique propose une action concrète pour atténuer ou éradiquer la rumeur. A partir des informations obtenues dans les trois premières rubriques, la rumeur est analysée de façon minutieuse pour élaborer une proposition de réponse. L'analyse repose sur cinq (05) points :

- La nature de la rumeur : s'agit-il d'une nouvelle rumeur, d'une rumeur persistante ou de la réfutation d'une contre-argumentation ?
- Le « qui » : détermine la personne ou l'individu qui est la mieux indiquée pour exprimer la réponse à la rumeur. Plusieurs individus ou institutions peuvent être identifiés pour la même rumeur.
- Le « quoi » : représente le contre-argument qui pourrait servir à atténuer, contrer ou éliminer la rumeur ; il s'agit de la solution proposée pour en finir avec la rumeur. Toutefois, à ce stade, la solution préconisée n'est qu'une proposition. Elle sera revue par l'unité de gestion des rumeurs pour validation ou amendement.
- Le « quand » : Quel serait le meilleur moment / la bonne occasion pour apporter une réponse à la rumeur en circulation (ex : prière du vendredi, visite à domicile, ...)
- Le « comment » : décrit le processus de l'activité de réponse, les différentes tâches à exécuter en tenant compte de la sensibilité du sujet et du contexte local.

Rubrique 5 : Contact du rapporteur

Cette rubrique recueille les contacts de l'informateur qui a renseigné le formulaire pour permettre à l'unité de gestion des rumeurs de rechercher des informations supplémentaires au besoin. Ces contacts (téléphonique et électronique) ne serviront à aucune autre fin. C'est d'ailleurs pour ça que le nom de l'informateur n'est pas récolté. Les informations sont gardées strictement confidentielles.