

Messages et supports de changement social et de comportement (CSC) : tests préalables dans le contexte du Covid-19

V.1 (novembre 2020)

Ne pas oublier de prendre les mesures de prévention des infections au Covid-19¹

campagne de distribution massive de MII. À tous les niveaux (pays, région, district et communauté), la campagne vise des personnes qui appartiennent à des catégories socio-économiques, des milieux culturels, des religions, des ethnies, etc., différents. Il est donc nécessaire de tester préalablement les messages et supports élaborés pour s'assurer qu'ils trouvent de l'écho auprès de la population ciblée et favorise la volonté de recevoir et d'utiliser des MII.

Un test préalable est un processus consistant à faire examiner par un segment représentatif du public cible des messages et supports de CSC (affiches, banderoles, annonces musicales, spots de radio ou de télévision, vidéos, etc.). L'objectif est de vérifier comment le public réagit à ces messages et ces supports, s'il les trouve fiables, compréhensibles, pertinents et crédibles, et s'il est enclin à agir en conséquence. Souvent, y compris avant la pandémie de Covid-19, la phase de test préalable n'était pas suffisamment mise en œuvre pour garantir l'efficacité et l'acceptation des images et messages diffusés. Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, compte tenu de la quantité de fausses informations et de désinformation propagées par différents médias, il est encore plus important de tester préalablement tous les supports d'une campagne de distribution massive de MII.

Connaître les méthodes habituelles en matière de tests préalables

Avant la pandémie de Covid-19, les tests préalables se faisaient habituellement en présentiel, de différentes façons :

- Discussions de groupe : réunions en petits groupes (8-10 personnes par séance) au cours desquelles les supports et messages font l'objet d'une discussion ;

- Entretiens individuels : discussions entre une personne qui conduit l'entretien et un participant dans un contexte privé et confidentiel ;

- Entretiens avec des experts : échanges avec des spécialistes du CSC à qui il est demandé d'examiner des projets de supports, de formuler des observations et de proposer des améliorations ;

- Micro-trottoir : entretiens effectués au hasard dans des lieux tels que des établissements de santé ou des écoles, où se rassemblent nombre de personnes appartenant à un public cible.

Cependant, les méthodes habituelles en matière de tests préalables peuvent ne pas être les plus appropriées dans le contexte du Covid-19, car les rassemblements de personnes présentent un risque de transmission du virus. Il est donc nécessaire d'innover, à la fois pour assurer la sûreté des personnes interrogées et pour mettre en place des tests rigoureux essentiels à des activités de CSC réussies.

Si l'on opte pour les méthodes habituelles en matière de tests préalables, il convient de les modifier de façon que les entretiens soient menés dans le strict respect des mesures de prévention des infections au Covid-19 prises au niveau national et des orientations de l'OMS. Si possible, les entretiens/rencontres en face à face devraient se tenir en extérieur ou dans des lieux bien ventilés et suffisamment grands pour permettre une distanciation physique. Des installations de lavage des mains ou des gels hydroalcooliques sont requis. Tout le personnel et les personnes interrogées devraient porter un masque et maintenir la distanciation physique.

Collaborer étroitement avec les partenaires

Il est important que les programmes nationaux de lutte contre le paludisme (PNLP) collaborent étroitement avec les partenaires qui mettent en œuvre les activités de CSC durant les campagnes de distribution de MII pour définir les objectifs visés et la méthode employée dans le cadre des tests préalables, analyser les résultats et affiner les messages et les supports élaborés. Les partenaires qui mettent en œuvre des activités de CSC en dehors de campagnes de distribution de MII sont susceptibles d'avoir d'importantes expériences à partager en ce qui concerne l'élaboration de

supports et de messages dans le contexte de la pandémie de Covid-19. Ils devraient donc être associés aux discussions relatives aux méthodes à employer en matière de tests préalables. Ils devraient aussi être assurés de la rigueur de l'approche choisie.

Revoir les objectifs de la phase de test préalable dans le contexte du Covid-19

Il est important que les PNLP reviennent et ajustent les objectifs des tests préalables aux fins du CSC dans le contexte du Covid-19. Les tests préalables virtuels, dans le cas où ils constituent l'option choisie, demandent de trouver un équilibre entre les informations « indispensables » et celles « bonnes à savoir », car il se peut qu'ils ne permettent pas de recueillir des données aussi approfondies que les tests préalables habituellement réalisés avant la pandémie de Covid-19. Il est primordial de contrôler le caractère adapté des supports élaborés sur le plan de la sensibilité culturelle, de la langue (exemple : différents dialectes ou langues parlés dans différentes parties de la zone de distribution de MII) et de la pertinence pour les publics spécifiques ciblés (exemple : personnes handicapées, migrants ou groupes marginalisés). Les PNLP devraient donc porter leur attention sur les objectifs les plus importants des messages et supports de CSC, et faire en sorte de générer autant d'informations que possible concernant ces objectifs clés, afin de pouvoir prendre des décisions concernant les messages et supports élaborés. Ci-après figurent des exemples d'objectifs de tests préalables :

- Cette publicité radiophonique ou affiche motive-t-elle le public cible à dormir chaque nuit sous une MII ?
- Le contenu des supports est-il culturellement adapté, attrayant et crédible pour le public cible ?
- Le niveau de langue est-il approprié et compréhensible pour le public cible ?
- Les supports présentent-ils un intérêt général pour tous les publics cibles ou seulement pour un secteur et/ou un segment particuliers ?
- Les publics cibles peuvent-ils aisément accéder aux supports ? (Par exemple, dans le cas d'une vidéo publicitaire publiée sur YouTube, quelle part du public cible a accès à internet ?)

Étudier différents moyens de procéder à des tests préalables

Les PNLP peuvent envisager différentes possibilités, à savoir, notamment :

- le recours à une plateforme en ligne comme SurveyMonkey ou autre, sur laquelle étudier et évaluer des images et des messages, et recueillir des commentaires en vue d'actualiser des supports ;
- la réalisation d'entretiens téléphoniques standard visant à examiner les messages clés envisagés et à recueillir des observations en vue de procéder à des améliorations ;
- l'organisation de visioconférences, par exemple sur Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, etc. ;
- la diffusion de messages et d'images auprès de proches, d'amis, de collègues d'autres départements et de contacts sur des réseaux sociaux, avec demande de retour d'informations ;
- le rassemblement d'un petit groupe de personnes, en ligne ou en face-à-face (dans le respect des mesures de prévention des infections au Covid-19) avec l'objectif d'examiner les supports conçus et d'en faire la critique.

Inclure le coût de la phase de test préalable dans le budget

Les tests préalables supposent des coûts que les PNLP doivent prendre en considération. En ce qui concerne les tests préalables standard, il convient d'élaborer un budget tenant compte du lieu de la réalisation des tests, des frais versés au facilitateur et à la personne chargée de la prise de notes, de l'impression des supports à tester, de l'indemnité versée aux personnes interrogées, de la location d'équipements, des frais engendrés par les parties prenantes, du logement et des déplacements. Il convient en outre d'inscrire au budget des articles tels que du désinfectant et des thermomètres

infrarouges aux fins de la prévention des infections au Covid-19. Si l'on prévoit de fournir aux participants des équipements de protection individuelle (EPI), il faut veiller à ce que cela soit indiqué dans le budget et à ce que l'achat des articles nécessaires soit effectué à temps pour les tests préalables, en particulier compte tenu des blocages que peut présenter l'approvisionnement au niveau local. En ce qui concerne les tests préalables virtuels, il convient de prendre en compte le coût des encouragements (données de communication offertes aux personnes interrogées), les frais versés au facilitateur et à la personne chargée de la prise de notes, et la préparation des supports à tester.

Élaborer un plan au plus tôt et se préparer adéquatement

Quelle que soit la méthode choisie par le PNLP en matière de tests préalables, il est important d'élaborer des plans au plus tôt et de se préparer adéquatement. La réalisation de tests préalables standard peut prendre entre deux semaines et deux mois, voire plus longtemps encore s'il faut procéder à de nouveaux tests. Des tests préalables virtuels bien planifiés peuvent durer entre deux semaines et un mois. Il convient de prévoir quatre jours pour préparer la note d'information concernant les tests, une semaine pour planifier les tests (sélectionner les facilitateurs, les participants et les lieux), deux jours pour former les facilitateurs, cinq jours pour tenir les séances (simultanément), cinq jours pour analyser les résultats et cinq jours pour affiner les messages. La réussite des tests préalables repose sur une bonne préparation. En élaborant un plan au plus tôt, on aboutit à des résultats de meilleure qualité. Plusieurs étapes sont essentielles dans la planification des tests préalables, à savoir, notamment :

Préparer les questions avec soin : Les questions à poser doivent être en adéquation avec les objectifs des tests préalables. Il convient d'élaborer un questionnaire qui puisse être utilisé à chaque séance de test, qu'elle soit virtuelle ou standard, de façon à uniformiser les informations remontées au moyen de différents canaux. On élaborera uniquement des questions répondant aux objectifs clés définis. Quelle que soit la méthode de test choisie, des questions non directives (exemple : « Qu'avez-vous pensé de cette publicité radiophonique ? » ou « Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans cette publicité ? ») donnent généralement de meilleures indications sur les messages et les supports testés. Des questions fermées comme « Aimez-vous cette affiche ? » n'appellent en revanche qu'un « oui » ou un « non », sans susciter d'explication.

Garantir la participation : Dans le cadre de tests préalables virtuels, il convient de veiller à ce que les participants puissent accéder à la plateforme numérique sur laquelle les séances doivent avoir lieu et de choisir une plateforme à laquelle les personnes interrogées puissent facilement accéder. Dans le cadre de tests préalables standard, il convient de veiller à ce que les participants puissent aisément se rendre sur le lieu de rencontre et à ce que leurs éventuels frais de déplacement soient remboursés.

Définir un champ géographique : Il est conseillé de procéder aux tests préalables dans des régions où la campagne sera mise en œuvre, mais il n'est généralement pas nécessaire de mener des tests dans toutes les régions touchées (si tant est qu'elles ne sont pas trop diverses sur le plan ethnique). L'idée est de recueillir suffisamment de réponses pour pouvoir logiquement supposer que les informations sont représentatives des populations qui vivent dans les zones ciblées par la campagne. Pour définir un champ géographique, le PNLP devrait prendre en compte des facteurs tels qu'une forte charge paludique, les populations clés ciblées, les différentes ethnies et les zones rurales/urbaines. Ces facteurs peuvent contribuer à déterminer le nombre de régions à cibler et de séances à mener dans chaque région. On peut ainsi décider de tenir quatre à six séances par région (quatre en milieu rural et deux en milieu urbain). Une séance en milieu urbain pourrait par exemple cibler une communauté de migrants ou des mères qui travaillent, tandis que les femmes, les hommes et les jeunes pourraient être ciblés de façon distincte lors de séances en milieu rural.

Choisir le bon moment pour procéder aux tests préalables : Pour définir le moment adéquat pour procéder aux tests préalables, il peut falloir prendre en compte différents facteurs comme l’approvisionnement (exemple : délais de fabrication des EPI ou des supports), car une activité est susceptible de dépendre d’une autre. Quoi qu’il en soit, il faut impérativement prévoir suffisamment de temps avant le début de la mise en œuvre de la campagne et des activités de CSC précédant la campagne pour analyser les réponses recueillies, affiner les supports selon que de besoin, et veiller à ce que ceux-ci soient reproduits et livrés aux niveaux de mise en œuvre selon le calendrier des activités de CSC de la campagne.

Désigner des facilitateurs : Un facilitateur devrait être une personne dotée de connaissances sur le CSC et le paludisme, ayant l’expérience de l’animation de séances de groupe, et possédant notamment une aptitude à formuler soigneusement des questions et à créer une ambiance détendue et agréable pour des participants qui ne se connaissent pas. Un facilitateur devrait en outre avoir l’habitude de se servir des outils et méthodes participatifs utiles pour la conduite des tests préalables. Il faut donc sélectionner les facilitateurs avec soin et leur assurer des formations de qualité. Les facilitateurs peuvent être recrutés au niveau national ou dans la région dans laquelle les tests préalables auront lieu, du moment qu’ils remplissent les critères de sélection. Dans le contexte du Covid-19, il est conseillé de travailler avec des facilitateurs qui ont l’expérience de précédentes campagnes de distribution de MII, pour limiter le temps de formation et d’initiation nécessaire. Il convient par ailleurs d’envisager de recruter des assistants qui auront pour fonction d’appuyer les facilitateurs durant les séances en prenant des notes et en procédant à des enregistrements.

Former les facilitateurs : Il est important de former les facilitateurs pour qu’ils aient connaissance des objectifs des séances de test et pour que celles-ci soient toutes uniformes. Les supports de CSC dont les facilitateurs auront à se servir devraient être mis à leur disposition lors de leur formation. Les formations peuvent avoir lieu en virtuel, mais elles devraient donner aux facilitateurs l’occasion de voir/regarder/écouter les supports et de s’entraîner à poser les questions prévues.

Désigner les personnes à interroger : Voir la section ci-après, intitulée « Sélectionner les personnes à interroger de façon inclusive ».

Définir la durée des séances et planifier celles-ci de façon à rester dans les temps : Dans le contexte du Covid-19, les séances de test, qu’elles soient virtuelles ou standard, ne devraient pas durer plus d’une heure, et leur durée devrait être communiquée à l’avance aux personnes interrogées. Les facilitateurs des séances de test standard devraient toujours chercher à limiter le temps que les personnes interrogées passent ensemble en vue de limiter le risque de transmission du Covid-19. Dans la mesure du possible, les séances devraient se tenir en extérieur ou dans des lieux bien ventilés et suffisamment grands pour permettre une distanciation physique. Les mesures de prévention des infections au Covid-19 devraient être respectées, et les séances devraient avoir lieu à un moment qui convienne aux participants.

Définir le nombre de séances à organiser et le nombre de participants : Il convient de déterminer le nombre de séances standard et virtuelles qui seront organisées pour effectuer les tests préalables. On doit décider si les séances auront lieu simultanément ou l’une après l’autre, sachant que la décision prise peut avoir des répercussions financières (exemple : augmentation du nombre de facilitateurs ou de lieux nécessaires). Les PNLP devraient aussi étudier la question de la taille des séances. Des tests préalables standard nécessitent 8 à 10 participants par séance, tandis que des tests préalables virtuels requièrent un plus petit nombre de participants, situé entre 5 et 8 par séance.

Prévoir des encouragements pour les personnes interrogées : Dans le cadre de tests préalables virtuels, les personnes interrogées se serviront de données de communication pour participer aux séances ; le PNLP devrait donc envisager de leur offrir des données. Les

packs de données peuvent être transférés directement sur le téléphone, la tablette ou un autre appareil des personnes interrogées. Ils peuvent leur être offerts avant ou immédiatement après une séance. Les personnes interrogées devraient être informées à l'avance des encouragements prévus pour que le coût des données de communication ne constitue pas un obstacle à leur participation à une séance.

Diffuser les supports à l'avance : Dans le cadre de tests préalables virtuels, il est important de donner largement le temps aux personnes interrogées d'examiner les messages et les supports que l'on souhaite tester. En transmettant les supports aux personnes interrogées en amont des séances, on obtient des commentaires de meilleure qualité. En outre, avant d'envoyer les supports à tester, il convient de s'assurer que les fichiers sont de petite taille et peuvent ainsi facilement être téléchargés par les participants sans utiliser trop d'espace de stockage sur leurs téléphones, tablettes et autres appareils.

Sélectionner les personnes à interroger de façon inclusive

Il faut faire en sorte que les personnes choisies pour être interrogées soient représentatives du public cible (exemple : chefs de ménage, femmes, jeunes, etc.). Étant donné que les membres du public cible appartiennent à des catégories socio-économiques, des milieux culturels, des religions, des ethnies, etc., différents, les personnes choisies pour être interrogées lors de séances de test standard et virtuelles devraient, dans la mesure du possible, être représentatives de l'ensemble du public cible, y compris des populations vulnérables et marginalisées qui en font partie. Pour encourager les personnes interrogées à parler librement, il est conseillé de rassembler entre elles celles qui présentent des caractéristiques communes (âge, sexe, etc.). On pourrait organiser des séances spécifiquement destinées aux femmes, aux hommes, aux jeunes, aux migrants, aux groupes ethniques minoritaires, etc. On appelle cela un « échantillonnage dirigé ». Il revient au PNLP d'apprécier quelles populations devraient participer à l'étude. L'échantillon étudié est habituellement plutôt petit, surtout par rapport à des échantillons probabilistes (dont chaque membre de la population a des chances égales de faire partie). Dans le cadre des tests préalables, l'objectif principal de l'échantillonnage dirigé est de mettre l'accent sur des caractéristiques particulières d'une population qui présentent un intérêt et permettront le mieux au PNLP d'accomplir ses objectifs en matière de tests préalables. En ce qui concerne les tests préalables virtuels, il est primordial de sélectionner des personnes ayant accès à internet et pouvant se servir de la technologie choisie (WhatsApp, Zoom, etc.), ce qui peut porter atteinte à la nature inclusive de l'échantillon choisi.

Peser le pour et le contre du recours à la technologie aux fins des tests préalables

Les tests préalables virtuels peuvent être soit réalisés directement par les personnes interrogées soit dirigés par une personne qui conduit les entretiens. Ils peuvent prendre la forme d'enquêtes en ligne (SurveyMonkey, Google Forms, SurveyGismo, etc.), d'entretiens téléphoniques standard ou de visioconférences (sur WhatsApp, Facebook, Zoom, etc.). Si les tests préalables virtuels offrent une alternative intéressante compte tenu de l'importance de la limitation des contacts durant la pandémie de Covid-19, il se peut qu'ils supposent de renoncer à la rigueur attendue des tests préalables standard. Il importe toutefois que, quel que soit le canal employé pour générer des observations, des commentaires et des propositions, chacun adopte une méthode suffisamment uniformisée pour recueillir les informations nécessaires aux fins de l'examen, de l'actualisation et de l'amélioration des messages et supports qui seront diffusés.

Les tests préalables virtuels présentent des avantages et des limitations que les chargés de la mise en œuvre devraient prendre en compte avant de choisir cette solution. Ils présentent notamment les avantages suivants :

- faible risque de transmission du Covid-19 ;
- moyen d'évaluer des publics cibles très étalés d'un point de vue géographique ;

coût probablement inférieur à celui des tests préalables standard ;
possibilité pour les personnes interrogées de réaliser le test par elles-mêmes ou sous la direction d'une personne qui conduit l'entretien.

Les tests préalables virtuels présentent aussi notamment les limitations suivantes :

ils sont susceptibles de ne pas fournir des informations aussi approfondies que des tests préalables standard ;

ils ne donnent pas la possibilité d'observer les signes verbaux et non verbaux des personnes interrogées ;

il se peut qu'ils ne fonctionnent bien qu'auprès des populations urbaines, car il est probable que celles-ci aient une meilleure connaissance du numérique et disposent d'un bon accès à internet, contrairement aux populations rurales. Or, ces dernières sont de toute évidence désavantagées en ce qui concerne la charge du paludisme, et nécessitent des supports appropriés qui favorisent une forte participation aux campagnes de distribution de MII ;
il est peu probable qu'ils atteignent des personnes représentatives de tous les publics cibles, en particulier dans le cas d'un public rural ;

il peut être difficile de télécharger des supports de CSC complexes qui contiennent de nombreuses données, car ils nécessitent un grand espace de stockage sur le téléphone, la tablette ou un autre appareil des destinataires.

Mener les séances de test

Avant une séance :

La veille d'une séance, envoyer un courriel de rappel aux personnes interrogées contenant un lien permettant de participer à l'appel. Le courriel devrait confirmer la date, l'heure et l'objet de la séance de test, ainsi que la plateforme sur laquelle la séance aura lieu. Les supports de la séance de test peuvent en outre être envoyés en pièces jointes, accompagnés d'un rappel demandant de les étudier avant la séance. Ils ne doivent toutefois pas être partagés plus largement, car ils se trouvent encore à l'état de projets.

Envoyer un courriel de rappel une heure ou 30 minutes avant le début de la séance (contenant un lien permettant de participer à l'appel).

Pendant une séance :

Commencer par accueillir les personnes interrogées et par se présenter ainsi que l'équipe.

Énoncer les règles à respecter pendant la séance (exemple : couper son microphone quand on ne parle pas).

Obtenir le consentement verbal ou écrit des personnes interrogées et leur permission pour enregistrer la séance.

Donner aux personnes interrogées le temps de lire/regarder les messages et les supports élaborés, et leur demander de prévenir quand elles ont fini.

Commencer à poser les questions contenues dans le questionnaire préparé³.

Passer en revue toutes les questions et veiller à ce que les personnes interrogées y aient bien répondu et à ce que tous les supports à tester aient été traités.

Employer des techniques de sondage pour obtenir plus d'indications et d'informations.

³ Voir un exemple de questionnaire ici : <https://devcompage.files.wordpress.com/2007/11/pdfonline3.pdf> (en anglais uniquement).

Permettre à chaque personne interrogée de répondre en formulant des observations, et veiller à ce que les réponses de chacune soient bien saisies, en posant si nécessaire des questions visant à clarifier les réponses données. À la fin de la séance, remercier les personnes interrogées, expliquer ce qui va se passer ensuite (exemple : analyse des données et affinement des messages et des supports), et mettre fin à la séance.

Avant une séance (si la séance a lieu en intérieur, prévoir au moins 45 minutes pour mettre en œuvre les mesures de prévention des infections du Covid-19 avant le début de la séance) :

S'assurer que les tables et les chaises sont bien désinfectées.
Veiller à ce que toutes les personnes interrogées soient séparées les unes des autres par une distance d'au moins un mètre (selon les mesures de prévention des infections au Covid-19 prévues au niveau national).
Faire en sorte que des flacons de gel hydroalcoolique/stations de lavage des mains soient mis à disposition à l'entrée/la sortie de la pièce, et veiller à ce que chaque participant se lave les mains à l'aide de gel hydroalcoolique ou de savon avant d'entrer dans le lieu où se tient la séance.
Utiliser des thermomètres infrarouges pour contrôler la température de chaque participant à son entrée dans la pièce où se tient la séance, et poser à chaque participant les questions qui figurent sur la liste de contrôle sanitaire, concernant une éventuelle fièvre, de la toux ou d'autres signes de maladie.
Veiller à ce que chaque participant porte un masque.

Pendant une séance :

Accueillir les participants et distribuer à chacun un badge.
Expliquer l'objectif de la séance et l'utilisation qui sera faite des informations recueillies.
Énoncer les règles de base à respecter pendant la séance.
Obtenir le consentement verbal ou écrit des personnes interrogées et leur permission pour enregistrer la séance.
Donner aux personnes interrogées le temps de lire/regarder les messages et les supports élaborés, et leur demander de prévenir quand elles ont fini.
Commencer à poser les questions contenues dans le questionnaire préparé.
Passer en revue toutes les questions et veiller à ce que les personnes interrogées y aient bien répondu et à ce que tous les supports à tester aient été traités.
Employer des techniques de sondage pour obtenir plus d'indications et d'informations.
Permettre à chaque personne interrogée de répondre à chaque question en formulant des observations, et veiller à ce que toutes les réponses soient bien saisies.
À la fin de la séance, remercier les personnes interrogées, réitérer ce qui va se passer ensuite (exemple : analyse des données et affinement des messages), et mettre fin à la séance.
Veiller à ce que chaque participant se lave les mains à l'aide de gel hydroalcoolique ou de savon au moment de quitter le lieu où se tient la séance.
Désinfecter le lieu à l'issue de la séance.

Exploiter les résultats des tests préalables et affiner les messages élaborés

Les données enregistrées devraient être transcrites et ajoutées à toute autre information écrite recueillie, puis nettoyées de façon que seules les informations essentielles ayant directement trait aux objectifs des tests préalables soient conservées. Ces informations doivent être analysées par catégorie (exemple : compréhension, appel à l'action, acceptation, pertinence, sensibilité culturelle, etc.), et un compte rendu doit être établi pour mettre en évidence les observations effectuées, les conclusions tirées et les recommandations formulées en conséquence. Les observations et recommandations mises en évidence devraient être présentées aux partenaires chargés de la mise en œuvre du CSC. Les messages et les supports devraient alors être affinés et présentés sous leur forme définitive, conformément aux recommandations formulées. Sous réserve de budget et de temps suffisants, il est recommandé de procéder à de nouveaux tests dans les cas extrêmes où les messages et supports sont considérablement modifiés.