

GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES INFORMATEURS-CLES

FORMAT

- *Présentez-vous:* Bonjour, je suis (nom) et je suis chercheur au Centre d'Etudes Humanitaires à l'Université de Genève, en Suisse / l'Université de Johns Hopkins / l'Institut Centrafricain des Statistiques et des Etudes Economiques et Sociales à Bangui.
- *Expliquer l'objectif de l'entretien:* Nous menons une étude avec plusieurs universités des Etats-Unis, du Royaume-Uni et l'Institut Centrafricain des Statistiques et des Etudes Economiques et Sociales à Bangui. L'objectif de cette étude est de documenter les actes de violences contre les soins de santé, et de comprendre leurs effets sur le système de santé et sur la santé des populations. Je souhaiterais m'entretenir avec vous pour mieux comprendre les actes de menace, d'obstruction, de violence physique ou verbale qui interfèrent avec la provision des services de santé dans la zone géographique que dessert votre (organisation / région médicale / district sanitaire). Nous nommons attaques contre les soins de santé les attaques perpétrées contre les structures sanitaires, les agents de santé, les patients et les véhicules à usage médical.
D'autre part, je souhaiterais aussi comprendre quels sont les autres événements qui auraient pu affecter la disponibilité, l'accès ou l'utilisation des soins au cours de la période allant de 2016 à 2020.
- *S'assurer que le participant comprend que nous ne cherchons pas à recueillir son expérience personnelle s'il a été directement affecté par les attaques:* Je souhaiterais souligner le fait que l'entretien ne portera pas sur votre expérience personnelle ou la façon dont vous avez ressenti personnellement ces attaques. D'ailleurs, si vous avez été affecté directement par une attaque, je vous demanderai de me le signaler et nous n'aborderons pas cette attaque. Nous discuterons des autres évènements qui pourraient avoir interféré avec la provision des services de santé ou éventuellement d'autres attaques.
- *Assurez-vous que le participant a une copie du formulaire d'information et de consentement et clarifiez s'il a des questions. Notez que si le participant n'a pas accès à Internet et que l'entretien est réalisé par téléphone, le consentement sera obtenu oralement.*
- *Expliquer les règles de base de l'entretien:* (1) que l'entretien durera environ de 45 min à 1 heure; (2) que le contenu de l'entretien restera confidentiel, c'est-à-dire que les informations révélées par les participants ne seront partagées avec personne d'autre si ce ne sont les membres de l'équipe de recherche; (3) que le participant ne pourra pas être identifié lorsque nous rapporterons les résultats; et (4) que le participant peut se retirer à tout moment de l'étude sans justification.
- *Un enregistreur sera utilisé dans l'unique but que toutes les informations partagées lors de l'entretien soient correctement capturées et retranscrites. L'entretien sera seulement enregistré si le participant donne son accord.*
- *Obtenir le consentement informé du participant de la manière décrite dans le formulaire de consentement.*

PROFILE DE L'INFORMATEUR CLEF

1. Titre et position de l'informateur-clé:
2. Sexe:
3. Age:
4. Organisation:
5. Nombre de mois / années à cette position:

GUIDE DES QUESTIONS D'ENTRETIEN

I. Information sur les types d'attaques

1. Pourriez-vous décrire les actes de menace, d'obstruction à l'accès aux soins, de violence physique ou verbale à l'encontre des agents de santé, des patients, des structures sanitaires ou des transports médicaux qui ont eu lieu depuis 2016 (ou au cours de la période d'intérêt pour la zone en question)?

Listez toutes les attaques dont le participant a connaissance et posez la question 2. S'il y a une attaque que vous souhaitez aborder en particulier, relancez "Nous avons entendu parler de [attaque]" et posez ensuite la question 2. Sinon, commencez par la première attaque listée par le participant.

2. De quelle manière avez-vous été informé de cette attaque?

3. Avez-vous été directement affecté par cette attaque?

Si oui, demandez s'il connaît quelqu'un qui n'a pas été directement affecté par cette attaque et qui pourrait nous renseigner dessus, et passer à la prochaine attaque. Ne posez pas de question sur cette attaque.

4. Pouvez-vous décrire ce qui s'est passé?

Suggérez:

- Où l'attaque a-t-elle eu lieu? (Demandez le nom de l'aire de santé, le nom de l'hôpital de district et du poste de santé, le nom des ONGs actives dans cette zone (si pertinent)).
- De quel type d'attaque s'agissait-il?
 - o Intimidation, harcèlement, arrestation, détention, ou enlèvement d'agents de santé, forcer les personnels de santé d'agir contre leur éthique; bombardement, explosions, pillages, vols, détournement de véhicules, fusillade, tirs de feu, fermeture forcée des structures sanitaires, incendie, incendie volontaire, usage de la force militaire à l'encontre des principes humanitaires, déni ou retard de prise en charge du patient, assaut, exécution, torture, violence sexuelle, violence psychologique, obstruction, menace d'usage de violence, autre (veuillez décrire en détail).
- Qui était impliqué dans cette attaque?
 - o Les perpétrateurs (*étaient-ils membres de groupes armés?* Le participant ne doit pas être poussé à donner le nom du groupe armé, à moins qu'il le dévoile sans qu'on l'invite à le faire), combien étaient-ils

- Envers qui était dirigée cette violence? Ici, à nouveau, nous ne cherchons pas à connaître le nom des individus, mais plutôt leur rôle / description générale, ex: infirmière d'une NGO, agent de santé communautaire, patients cherchant à rejoindre une structure sanitaire
- Etaient-ils des accompagnants?
- Savez-vous si cette attaque a été rapportée?
 - Si oui:
 - A qui cette attaque a été rapportée?
 - De quelle manière cette attaque a-t-elle été rapportée?
 - Savez-vous s'il y a des témoins de cette attaque?

5. Vous souvenez-vous de la date à laquelle l'attaque a eu lieu?

Si vous ne vous souvenez pas de la date exacte, vous rappelez-vous la période à laquelle l'attaque a eu lieu?

Suggérez:

- Était-ce aux alentours d'un grand événement ou d'une période de congés?

Référez vous au calendrier des évènements pour guider les participants s'ils ne se souviennent pas de la date exacte

II. Information sur l'impact des attaques

1. Quelles furent les conséquences de ces attaques?

2. Y-a-t-il eu des blessés? Y-a-t-il eu des morts?

Suggérez:

- Parmi les agents de santé?
- Parmi les patients?
- Parmi les personnes se trouvant dans la structure sanitaire?
- Parmi d'autres personnes? (Par exemple, les personnes se rendant à la structure sanitaire; les membres de la communauté qui ont tenté de s'interférer, la population en général)

3. Quelle a été l'étendue des dégâts? Est-ce que la structure sanitaire, l'équipement médical, le matériel, les fournitures, les médicaments, ou le transport médical ont été endommagés?

Suggérez:

- Y-a-t-il eu du matériel médical ou des équipements volés ou détruits? Si tel est le cas, quel type de matériel? Comment cela a-t-il affecté le fonctionnement des services de santé?
- Des médicaments ont-ils été volés? Quels types de médicaments? Comment cela a-t-il affecté le fonctionnement des services de santé?
- Les moyens de transports (ex: ambulance) ont-ils été volés ou endommagés? Comment cela a-t-il affecté le fonctionnement des services de santé?

- De l'argent a-t-il été volé? Comment cela a-t-il affecté le fonctionnement des services de santé?

4.1. Quel a été l'effet de cette attaque sur la disponibilité des services de santé?

- La structure sanitaire a-t-elle fermée? Si oui, combien de temps? (De quand à quand?) Si non, y-a-t-il eu des services de santé qui ont été suspendus? (De quand à quand?)

(Note: Si le participant ne se souvient pas des dates exactes, essayez d'obtenir autant d'informations que possible sur les dates exactes en utilisant un calendrier des évènements, pour spécifier l'année, le mois et les semaines). Il est possible que les participants aient besoin de se référer à leurs registres. Dans ce cas, décidez avec eux d'une date de suivi pour obtenir l'information. Le même procédé s'applique au reste des questions "De quand à quand", ci-dessous.

Investiguez pour savoir si ce fût un changement graduel ou abrupt, avec le retour partiel des services après une certaine période, ou une interruption ou une reprise de services de manière abrupte.
- Y-a-t-il des services de santé qui ont été interrompus? Pourquoi? Pendant combien de temps? (De quand à quand?)
- La qualité des services a-t-elle été affectée? Si oui, de quelle manière? Pourquoi? Combien de temps? De quand à quand?
- Ces attaques ont-elles eu pour conséquences des manques au niveau des ressources humaines? (ex: des agents de santé qui quittent ou se relocalisent suite à l'attaque). Combien de temps ces manques ont-ils persisté? De quand à quand? Si les agents de santé originels n'ont pas repris leur service, ont-ils été remplacés par de nouveaux agents de santé? Ont-ils été remplacés par une personne qui a une formation et des qualifications similaires (ex: sage-femme vs. accoucheuse traditionnelle; infirmier vs. secouriste)? Est-ce que les remplaçants prodiguent les mêmes services de santé que ceux qui ont quitté?
- Est-ce que les agents de santé de la structure sanitaire / de l'ONG affectée par l'attaque parlent toujours de l'attaque?
 - i. Comment l'attaque a-t-elle affecté le recrutement, le déploiement et les effectifs sur le long-terme?

Suggérez: au niveau des structures de santé publiques, demandez les effets sur l'affectation du personnel du MSP et de l'ONG
 - ii. Comment la santé mentale des agents de santé a-t-elle été affectée?

4.2. Quel a été l'effet de cette attaque sur l'accès et l'utilisation des services de santé?

Si la structure de santé est restée ouverte, y a-t-il eu des changements dans la façon dont la population accèdent ou utilisent les services de santé (ex: les patients refusent de passer la nuit à la structure sanitaire)?

Y-a-t-il eu des groupes plus affectés que d'autres? (ex: les groupes ethniques, les femmes, les adolescents, les personnes vivant avec un handicap)

La population a-t-elle cessé de fréquenter la structure sanitaire?

La population a-t-elle cessé de fréquenter certains services de santé mais a continué à en fréquenter d'autres? Lesquels? Les gens ont-ils écourté leurs séjours dans la

structure sanitaire? Ont-ils repoussé à plus tard leur visite à la structure sanitaire (ex: en venant seulement s'ils avaient des complications sévères)?

Pour chacun des services ci-dessous notez de quand à quand ces changements ont été observés.

- Quels services ont été affectés par un changement dans l'accès ou l'utilisation des services de santé?
- Avez-vous noté un changement dans le nombre de femmes fréquentant la CPN / CPoN?
- Avez-vous noté un changement dans le nombre de femmes accouchant à la maternité?
- Avez-vous noté un changement dans le nombre de césariennes?
- Avez-vous noté un changement dans le nombre de consultations pédiatriques (moins de 5 ans)?
- Avez-vous noté un changement dans le nombre d'enfants fréquentant les services de pesée?
- Combien de temps ces changements ont-ils perduré?
- La population discute-t-elle toujours des attaques?

4.3. Avez-vous observé des changements quant aux indicateurs relatifs à la provision des services de santé?

Investiguez:

- Avez-vous observé un changement dans le taux de couverture vaccinale? De quand à quand?
- Avez-vous observé un changement dans le nombre de personnes vivant avec le VIH qui reçoivent un traitement antirétroviral (si le service était toujours disponible)? De quand à quand?
- Avez-vous observé un changement dans le nombre d'enfants atteints de paludisme? Qu'en est-il pour les cas de paludisme sévère plus précisément? De quand à quand?
- Avez-vous observé un changement dans le nombre d'enfants traités pour malnutrition aiguë sévère? De quand à quand?
- Avez-vous observé un changement dans le taux de mortalité intra-hospitalière? De quand à quand?
- Avez-vous observé ou avez-vous eu écho de changement dans la morbidité ou mortalité au niveau de la communauté qui pourraient être une conséquence des attaques? De quand à quand? Pourriez-vous décrire ce changement?

4. La population a-t-elle eu accès à une autre structure sanitaire pendant l'interruption des services de santé?

- Quelle(s) autre(s) structure(s) sanitaire(s)?
- Où cette structure sanitaire est-elle située? A quelle distance est-elle située de la structure sanitaire?

- Cette structure sanitaire a-t-elle été inaccessible par moment?
- La population a-t-elle utilisé les services de santé offerts par ces structures sanitaires?

Suggérez:

- Y-a-t-il des sous-groupes de la population qui n'ont pas eu accès à cette structure sanitaire?
Si oui, lesquels? Pour quelles raisons? Ont-ils eu accès à des soins offerts ailleurs? (y compris des structures non-étatiques)? Où?
Comment pensez-vous que cela a affecté ceux qui nécessitaient des soins et leur état de santé?

5. Quelles stratégies avez-vous adoptées pour mitiger les effets de cette attaque?

Suggérez: quelles stratégies ont mis en place les ONGs, le MSP, les agences de développement, la société civile?

6. Y-a-t-il quelqu'un d'autre que vous recommanderiez pour fournir davantage d'informations sur l'attaque? Précisez l'attaque sur laquelle l'expert pourrait fournir des informations.
7. Cette attaque était-elle une attaque isolée ou faisait-elle partie d'une série d'attaques répétées?

Suggérez: quelles étaient les attaques répétées?

Retournez à la liste d'attaques identifiées dans la question 1. Répéter les questions de sections II.2-5 et III.

8. Y-a-t-il d'autres attaques auxquelles vous pensez?

Si oui, répéter les questions de sections II.2-5 et III.

III. Information sur les évènements périodiques

1. Y-auraient-ils d'autres évènements qui auraient pu influencer la disponibilité, l'accès et l'utilisation des services de santé? Listez les et décrivez les un par un.
 - *En fonction de la liste d'événements que nous aurons collecté avant cet entretien, nous pourrions suggérer une liste d'événements. Pour chaque évènement, il est crucial de savoir QUAND l'événement a eu lieu et combien de temps il a duré. Si possible, les dates devraient être vérifiées; si ce n'est pas le jour exact, du moins les semaines au cours desquelles il a eu lieu. En plus des dates, demandez ce qui s'est produit, quels services ont été affectés, si certains groupes de populations ont été affectés plus que d'autres, et les autres questions à partir de la question III.4.*
 - Sinon, suggérez la liste suivante:*
 - Les ruptures de stock de vaccins (demandez quand les ruptures de stock ont eu lieu et quels vaccins)
 - Perturbation de la chaîne de froid

- Les campagnes de vaccination (demandez quand celles-ci ont eu lieu, et le type de campagne)
 - Congés annuels ou quelconque congé des agents de santé (demandez quels agents de santé étaient en congé, quand, combien de temps, s'ils ont été remplacés pendant cette période)
 - Evènements (grèves, élections)
 - Afflux massif de patients dûs au conflit armé (demandez quand cet afflux a eu lieu, si les patients ont afflué d'autres aires de santé ou bien de la même aire de santé)
 - Perturbation dans l'accès par la route aux structures sanitaires (demandez quand, pourquoi, combien de temps les perturbations ont duré)
 - Attaques au sein de la communauté (demandez quand, quel type d'attaques, que s'est-il passé après les attaques / comment pensez-vous que cela ait pu affecter l'accès et l'utilisation des services de santé)
 - Déplacement de populations (quand les populations ont-elles été déplacées, venant d'où, déplacées vers où, combien de personnes)
 - Population fuyant le conflit (*y compris quelles populations, venant d'où, fuyant vers où, combien de personnes*)
2. Comment estimeriez-vous l'influence des attaques sur la disponibilité et l'utilisation des services de santé comparée à celles des autres évènements?
(En cas d'attaques multiples, demandez quelles attaques ont eu plus d'influence que les autres / ont été plus difficiles à mitiger)
-

Notez toutes les sections qui nécessitent un suivi (ex: les dates que le participant doit vérifier pour les attaques ou les évènements, les nombres), y compris en quoi consiste le suivi et la date butoire pour obtenir les informations.

Remerciez le participant pour sa participation!