

# Suivi et évaluation de la SMSPS dans le cadre de la COVID-19 •

Avril 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

Intervention/Programme	Indicateur de réalisation/résultat	Moyens de vérification	Qui doit collecter les données ?
Lignes directes et lignes d'assistance	<p><b>Résultats</b></p> <p>Utilité du service reçu</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Échantillonnage aléatoire des personnes ayant appelé. Suivi par des appels téléphoniques séparés, des SMS ou un lien Internet adressés aux personnes ayant appelé afin de savoir si le service répond à leurs besoins.</p> <p>Exemples de questions (avec des réponses sous forme d'échelle numérique ou d'émoticônes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service a-t-il été utile ?</li> <li>• A-t-il été préjudiciable ou inutile ?</li> <li>• A-t-il diminué votre détresse ?</li> <li>• Vous a-t-il apporté des idées positives sur la façon de relever vos défis ?</li> </ul>	<p><b>Résultats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si les données sont liées à des liens Internet, le système automatique les enregistre et les analyse</li> <li>• Point focal PMER au sein de la SN</li> <li>• Unité de gestion des catastrophes, si elle assure les lignes directes</li> <li>• Les Volontaires SMSPS au sein de la SN, s'ils assurent les lignes directes</li> <li>• Responsables de programme ou chefs d'équipe</li> </ul>
	<p><b>Réalisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes</li> <li>• Genre</li> <li>• Âge approximatif</li> <li>• Raison de l'appel - proposer l'utilisation d'un menu déroulant avec des options définies</li> <li>• Enregistrement du consentement éclairé</li> </ul>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Modèle de feuille de calcul Excel avec des données clés</p> <p>Système automatisé tel qu'une application où les appels sont automatiquement enregistrés dans un système informatique, par exemple les données de liens Internet</p>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Personnel de la ligne directe ou de la ligne d'assistance</p>
Consultation téléphonique ou séance de psychothérapie menée par un professionnel de la SMSPS. Cela se fait généralement par téléphone ou via une plateforme web (également appelée séance de télé-psychologie ou téléconsultation de SMSPS)	<p><b>Résultats</b></p> <p>Utilité du service reçu et lien avec le plan de soins ou de traitement</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>En rapport avec les notes cliniques dans le dossier du client/patient et son plan de soins ou de traitement</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Personnel et volontaires de la SMSPS</p>
	<p><b>Réalisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes</li> <li>• Genre</li> <li>• Âge approximatif</li> <li>• Raison de l'appel - proposer l'utilisation d'un menu déroulant avec des options définies</li> <li>• Enregistrement du consentement éclairé</li> <li>• Raison de l'appel - proposer l'utilisation d'un menu déroulant avec des options définies</li> <li>• Enregistrement du consentement éclairé</li> </ul>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Modèle de feuille de calcul Excel avec des données clés</p> <p>Système automatisé tel qu'une application où les appels sont automatiquement enregistrés dans un système informatique, par exemple les données de liens Internet</p>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Personnel et volontaires de la SMSPS</p>

Soins du personnel et des volontaires	<p><b>Résultats</b></p> <p>X % du personnel et des volontaires se sentent soutenus pour effectuer leur mission</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Enquête sur la prise en charge du personnel et des volontaires</p> <p>Voici quelques exemples de questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au cours des deux dernières semaines, combien de fois vous êtes-vous senti bouleversé par la situation d'urgence au point d'avoir tenté d'éviter des lieux, des personnes, des conversations ou des activités qui vous la rappelaient ? (Échelle de réponse : tout le temps, la plupart du temps, parfois, de temps en temps, jamais)</li> <li>• Au cours des deux dernières semaines, combien de fois avez-vous été incapable d'effectuer des activités essentielles à votre quotidien en raison de ces sentiments ? (Échelle de réponse : tout le temps, la plupart du temps, parfois, de temps en temps, jamais)</li> <li>• Au cours des deux dernières semaines, avez-vous envisagé de cesser votre volontariat auprès de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ? (Réponses Oui/Non)<sup>1</sup></li> </ul>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Départements des ressources humaines et de la gestion des volontaires de la SN</p>
	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Nombre de supports IEC (affiches, SMS, e-mails, dépliants, messages sur les réseaux sociaux) élaborés pour promouvoir la prise en charge du personnel et des volontaires</p> <p>Nombre d'initiatives de soutien par les pairs (par exemple, des initiatives de prise en charge, réunions sur le bien-être de l'équipe, groupes sur WhatsApp/les réseaux sociaux, rotation des équipes, lignes d'assistance téléphonique pour les équipes, systèmes de binômes)</p>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Modèle d'une feuille de calcul Excel avec des données clés où chaque support IEC représente une ligne dans la feuille de calcul.</p> <p>Les initiatives de soutien par les pairs pourraient également être comptabilisées et répertoriées, peut-être à l'aide d'un menu déroulant d'options.</p>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Départements de communication, de ressources humaines et de gestion des volontaires</p>
Formation des bénévoles, par exemple, 1ers SP, conseils non professionnels, lignes d'assistance, techniques pour mener des interventions de SMSPS en groupe au format virtuel ou à distance	<p><b>Résultats</b></p> <p>Pourcentage de participants compétents pour assurer l'intervention spécifique, par exemple, 1ers SP, conseils non professionnels, etc.</p> <p>Perception de la confiance et des compétences dans une intervention spécifique (par ex. compétences en 1ers SP)</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Liste de vérification des compétences (peut être remplie au cours des sessions de supervision à distance ou en personne)</p> <p>Formation des participants à la perception des compétences et à l'assurance</p>	<p><b>Résultats</b></p> <p>Les chefs d'équipe ou les responsables de volontaires complètent une liste de vérifications des compétences</p> <p>Les stagiaires ou les participants effectuent un compte-rendu de leur assurance et de leurs compétences</p>
	<p><b>Réalisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes formées</li> <li>• Genre</li> <li>• Âge approximatif</li> <li>• Sujet(s) de formation</li> <li>• Modalité : en face à face, à distance, en ligne (option dans un menu déroulant).</li> </ul>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Modèle de feuille de calcul Excel avec des données clés</p>	<p><b>Réalisations</b></p> <p>Formateurs</p>

<sup>1</sup> Merci à la Croix-Rouge de Belgique de Flandres pour ces questions ainsi qu'à l'Organisation mondiale de la santé et au Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés. Évaluation des besoins et des ressources en Santé Mentale et soutien psychosocial – Vade mecum pour les situations humanitaires Genève : OMS, 2012, p39.

**Suivi et évaluation de la SMSPS dans le cadre de la COVID-19 •**

Avril 2020

**Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR**

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhague Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC\_PS\_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center

**Principal auteur : Sarah Harrison**

Nous remercions chaleureusement toutes et tous ceux qui ont participé à la création du document *Suivi et évaluation de la SMSPS dans le cadre de la COVID-19*.

Veuillez contacter le Centre PS si vous souhaitez traduire ou adapter une quelconque partie du document *Suivi et évaluation de la SMSPS dans le cadre de la COVID-19*.

Citation recommandée : Contrôle et évaluation de la SMSPS dans le cadre de la COVID-19 • Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, Copenhague, 2020.

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise.

Nous tenons à remercier la Croix-Rouge danoise et le Ministère danois des affaires étrangères pour le soutien qu'ils ont apportés dans la publication de ces documents.

Remarque : le masculin a été utilisé dans la formulation de certaines parties pour faciliter le travail, mais le contenu est destiné aussi bien aux hommes qu'aux femmes, sauf aux endroits clairement indiqués

**Psychosocial Centre**

International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

**Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR**

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhague Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC\_PS\_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center

**Psychosocial Centre**

International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



RØDE  
KORS



MINISTRY OF  
FOREIGN AFFAIRS  
OF DENMARK  
Danida