

Parler le langage de l'assistance : Compréhension du langage et des termes utilisés dans les évaluations multisectorielles des besoins en RDC

Sommaire : ce qu'il faut absolument savoir

Pour soutenir la réponse humanitaire en République démocratique du Congo (RDC), REACH mène chaque année de nombreuses évaluations de manière indépendante et en collaboration avec d'autres organisations humanitaires. L'une d'elles est l'évaluation annuelle des besoins multisectoriels (MSNA) menée avec le PAM et en partenariat avec les organismes gouvernementaux. Conscients que les gens ne comprennent pas toujours le jargon humanitaire, REACH et CLEAR Global ont mené une étude qualitative sur la compréhension de cinq termes clés utilisés dans la MSNA. CLEAR Global a conçu l'étude et les enquêteurs de REACH ont collecté les données. Les organisations humanitaires peuvent utiliser les résultats de cette étude pour tenir compte des éventuels problèmes de compréhension lorsqu'elles développent des outils de collecte de données, forment les enquêteurs et analysent les données collectées.

L'étude se concentre sur cinq termes couramment utilisés dans le secteur humanitaire : protection, incident de protection, violence basée sur le genre, soutien psychosocial et choc.

Principaux résultats

- Les personnes qui collectent des données humanitaires ne comprennent probablement pas complètement les termes qu'elles utilisent. Certains membres du personnel de REACH ont déclaré que d'autres termes suggérés par les communautés affectées étaient appropriés pour la collecte de données, même s'ils n'étaient pas totalement en ligne avec l'usage humanitaire du terme. Ces situations affectent la qualité des données humanitaires collectées en RDC et

peuvent donner une image inexacte de certains besoins.

- Les participants n'avaient pas tous le même niveau de compréhension des cinq termes sélectionnés. Ceux qui avaient plus d'expérience dans la collecte de données humanitaires comprenaient mieux le sens des termes dans leur usage humanitaire.
- Le terme le plus mal compris ou le plus mal traduit est « choc ». La plupart des participants l'ont associé à un choc émotionnel au lieu de lui donner son sens humanitaire d'événement à court terme ayant des impacts négatifs. Les enquêteurs de REACH ont également montré qu'ils comprenaient mal le terme lorsqu'ils ont indiqué qu'ils considéraient les traductions de « choc » faisant référence à la douleur émotionnelle ou à la surprise comme des traductions « appropriées » dans la collecte de données.
- Les participants n'ont que partiellement compris les termes « protection » et « incident de protection ». Pour certains, ce manque de compréhension a persisté, même après avoir vu la définition de REACH du terme « incident de protection ».
- Les participants ont compris le terme « soutien psychosocial » seulement après avoir vu la définition. Ils ont expliqué qu'ils s'apportaient un soutien psychosocial les uns aux autres au sein de leurs communautés, indépendamment de la présence humanitaire.
- Le terme « violence basée sur le genre » a été le plus largement compris. Cependant, les enquêteurs du gouvernement ont déclaré que poser des questions sur la violence basée sur le genre peut parfois mettre les enquêteurs en danger. Dans ce cas, ils ne posent pas la question ou la reformulent sans utiliser le terme exact.
- Les enquêteurs gouvernementaux et les participants ont souligné la nécessité d'effectuer des tests de compréhension et de traduire les outils de collecte de données avant la collecte des données. Les enquêteurs gouvernementaux ont déclaré qu'ils reformulent parfois le terme « violence fondée sur le genre ». Les participants ont suggéré que la « protection » devrait être traduite dans les langues locales à l'avance afin d'éviter le risque que les enquêteurs traduisent spontanément le terme de manière différente.

Recommandations aux humanitaires

- **Utilisez un langage simple dans les enquêtes pour maximiser la compréhension.** La longueur moyenne des phrases doit être comprise entre 15 et 18 mots. Choisissez des termes clairs et non ambigus et utilisez-les de manière cohérente tout au long de l'enquête, même si cela semble répétitif. Évitez les abréviations ou écrivez le terme en entier à la première mention, suivi de l'abréviation entre parenthèses.
- **Traduisez les outils de collecte de données avant la collecte des données, y compris dans les langues minoritaires.** Ne partez pas du principe que tous les enquêteurs comprennent les termes dans le sens voulu. Ne vous fiez pas à la traduction spontanée, car certains termes seront traduits différemment d'un enquêteur à l'autre. S'il n'est pas possible de traduire les enquêtes, fournissez un glossaire de la terminologie propre au secteur ou à l'organisation. Ce glossaire doit être utilisé dans le cadre de la formation qui préparera les

enquêteurs à administrer l'enquête dans les langues locales.

- **Établissez les tests de compréhension comme pratique standard dans la conception d'une enquête** pour vous assurer que les enquêteurs comprennent tous les termes utilisés dans l'enquête. Ajustez l'enquête en fonction du retour d'information avant le début de la collecte des données.
- **Testez la compréhension avec les communautés affectées.** Certains termes sont mal compris même après avoir été expliqués/définis. Accordez une attention particulière aux termes les plus abstraits (tels que « protection » et « choc »), mais ne présumez pas que tous les termes sont simples dans toutes les langues (tels que « violence basée sur le genre »).
- **Fournissez aux enquêteurs un soutien linguistique pour qu'ils puissent communiquer dans les langues locales.** Les organisations humanitaires doivent mettre à disposition des interprètes qualifiés et formés pour s'assurer que les questions et les réponses sont communiquées avec précision et pour préserver la confidentialité et la sécurité. Les outils mobiles de collecte de données facilitent l'utilisation d'enregistrements audios pour améliorer la compréhension des questions et des réponses. Les personnes interrogées peuvent écouter des questions préenregistrées en plusieurs langues en cas de doute sur le sens. Elles peuvent également enregistrer des réponses ouvertes qui seront transcrites par les équipes de collecte de données.
- **Examinez les données précédemment collectées, y compris les termes souvent mal compris afin d'identifier les sources possibles de confusion.** Le cas échéant, l'analyse des données doit être assortie d'une mise en garde indiquant que ces termes sont souvent mal compris et que les conclusions tirées de ces données doivent le prendre en compte.

Historique : La langue et la réponse humanitaire en RDC

La République démocratique du Congo (RDC) est l'un des pays les plus diversifiés du monde sur le plan linguistique. [Quatre langues nationales](#) (kikongo, lingala, swahili et tshiluba) et [plus de 200 langues](#) au total sont parlées à travers le pays. Le français est la langue officielle et est largement utilisé dans les interventions humanitaires, mais [moins de 2,5 % de la population parle le français comme langue principale à la maison](#). Le swahili est également largement utilisé dans la communication humanitaire, mais le dialecte utilisé en RDC diffère considérablement du swahili standard (côtier). La communication humanitaire reposant sur le swahili standard n'est pas efficace pour la plupart des communautés.

La RDC est confrontée à l'une des plus grandes crises humanitaires au monde, avec le [nombre le plus élevé de personnes dans le besoin](#) prévu pour 2024. Les violences récentes, la présence

croissante de groupes armés dans différentes régions du pays (en particulier dans l'est) et les épidémies persistantes garantissent à coup sûr le [maintien d'un niveau élevé de besoins dans les années à venir](#). Cette crise humanitaire étant l'une des plus anciennes et des plus complexes au monde, la RDC a une longue histoire en matière de réponse humanitaire et de collecte de données humanitaires.

Des recherches antérieures menées par CLEAR Global en RDC mettent en évidence un besoin persistant de comprendre et de résoudre les problèmes liés à la langue. Lors de la [dixième épidémie d'Ebola en 2018-20](#), la communication s'est faite principalement en français et en swahili standard, que de nombreuses personnes dans les communautés touchées ne comprenaient pas. Cette situation a exacerbé la méfiance à l'égard des agents de santé, entravé les efforts de vaccination et favorisé la propagation de la désinformation sur le virus. Les évaluations linguistiques et les formations dispensées par CLEAR Global/Translators without Borders dans le cadre de la lutte contre le virus Ebola ont permis d'améliorer la communication sur les risques et l'engagement des communautés. Les indications de problèmes de compréhension significatifs ont conduit à mettre davantage l'accent sur une communication claire dans les langues locales. [L'approche plus localisée de la communication lors de la 11e épidémie d'Ebola en 2020](#) a donné la priorité à l'information verbale dans les langues locales et a utilisé différents canaux pour communiquer avec différents publics. Les gens ont indiqué qu'ils comprenaient mieux les informations communiquées, y compris la manière de prendre des mesures préventives, et qu'ils se sentaient moins confus et moins effrayés par le virus.

Il est crucial de comprendre et d'aborder les questions linguistiques dans les contextes multilingues où les gens communiquent quotidiennement dans plusieurs langues, mais ne sont pas à l'aise dans toutes ces langues pour discuter de questions telles que la santé, la violence ou le bien-être. [Parler plusieurs langues est un défi intellectuel](#), car les personnes multilingues doivent passer d'une langue à l'autre et d'une structure grammaticale à l'autre lorsqu'elles s'adressent à des groupes différents. Cela est particulièrement vrai lorsque les outils de collecte de données et d'autres moyens de communication humanitaire utilisent un jargon sans vérifier si les gens le comprennent correctement. Les humanitaires doivent également veiller à fonder leurs décisions concernant l'utilisation des langues sur des données plutôt que sur des hypothèses, en particulier sur le degré de compréhension d'une langue nationale.

À propos de ce rapport

Cette étude est basée sur neuf discussions de groupe : quatre avec des participants parlant le lingala, quatre avec des participants parlant le swahili, et une menée en français avec des enquêteurs du gouvernement. L'étude a testé cinq termes utilisés dans la MSNA avec des enquêteurs et des membres des communautés affectées pour mieux cerner la compréhension de ces termes. On a demandé aux participants s'ils avaient déjà entendu un terme, ce qu'il signifiait, son histoire ou son utilisation dans leur communauté, s'il était approprié pour la collecte de données humanitaires, s'il était compris et quelles alternatives ils préféreraient utiliser.

Préférences linguistiques des participants

- **Tous les participants qui parlaient le lingala à la maison préféraient recevoir des informations écrites et orales en lingala.** Quelques participants qui parlaient le lingala à la maison parlaient également le kikongo et le tshiluba (un participant).
- **Tous les participants qui parlaient le swahili à la maison préféraient recevoir des informations écrites et orales en français.** Les participants qui parlaient le swahili à la maison parlaient également le français et le kihavu, et certains parlaient le mashi.
- **Tous les participants qui parlaient le kihavu à la maison préféraient recevoir des informations orales en kihavu et des informations écrites en français.** Les participants qui parlaient le kihavu à la maison parlaient aussi le swahili, le mashi, le lingala et le kinyarwanda.
- **Les enquêteurs du gouvernement parlaient le swahili et le français à la maison et préféraient recevoir des informations écrites et orales en français.** Les enquêteurs du gouvernement parlaient également le lingala, le mashi, le kavu, le kihavu, le kibembe et le kirenga.

Dans le cadre de ce rapport, l'expression « participants parlant le lingala » désigne les participants qui ont pris part aux discussions en lingala, et l'expression « participants parlant le swahili » désigne les participants (parlant à la fois le swahili et le kihavu) qui ont pris part aux discussions en swahili. Les enquêteurs du gouvernement sont désignés par le terme « enquêteurs du gouvernement » et non par la langue du FGD (français).

Résultats spécifiques par terme

La protection

De nombreux participants ont déclaré avoir entendu le terme « protection », mais la plupart des participants parlant le lingala n'avaient pas entendu ce terme. Il est difficile de savoir si les participants parlant le swahili qui connaissaient ce terme étaient uniquement ceux qui avaient déjà collecté des données humanitaires, ou si d'autres personnes n'ayant pas cette expérience l'avaient également entendu. Néanmoins, **les explications fournies par les participants indiquent une compréhension partielle du terme**, certains participants fournissant des définitions exactes et d'autres des définitions inexactes.

La définition de REACH du terme « protection » est : « généralement liée à des sentiments de sécurité, à des préoccupations concernant les violations des droits de l'homme et à des tensions entre différentes communautés ou groupes de population ». Bien que de nombreuses explications aient mis l'accent sur la sécurité et la protection de la population contre le danger, elles étaient soit trop générales (par exemple « aider à protéger la population » ou « protéger le présent avant de penser à protéger le futur ») ou uniquement concentrées sur l'anticipation d'un danger (par exemple « apercevoir un danger et prévoir une solution »).

Les enquêteurs du gouvernement ont noté, *« Lorsque nous parlons de "protection", les gens ne comprennent pas bien. Lorsque nous parlons d'insécurité, ils comprennent. Il vaut mieux être plus précis : "avez-vous connu l'insécurité ?" ou "avez-vous connu des violations des droits de l'homme ?" »*

Après avoir fourni aux participants la définition du terme REACH, les participants ont été invités à réfléchir à l'histoire de l'utilisation de ce terme dans leurs communautés. Malgré le fait que les participants venaient d'entendre la définition de REACH, leurs affirmations ont continué à indiquer une mauvaise compréhension du terme. Par exemple, certains participants parlant le lingala ont déclaré : *« Dans une école pendant la récréation, il y a un enseignant qui veille à leur protection »* [Hommes urbains parlant le lingala] et : *« On entend souvent les pasteurs nous recommander de prier pour notre protection »* [Femmes urbaines parlant le lingala].

Les participants parlant le swahili ont clairement associé l'histoire du terme « protection » à l'arrivée des humanitaires au milieu des années 1990 et au début des années 2000, après les pillages et les violences répétées contre les civils par les groupes armés. Ils ont également associé ce terme à une

augmentation de la criminalité dans la région. Comprendre les associations que les gens font avec un terme aide les humanitaires à identifier le risque que les gens le comprennent mal ou qu'il ait un impact négatif sur la communication. Par exemple, les tests terminologiques effectués par CLEAR Global dans le nord de l'Irak ont révélé que certains termes de protection suscitaient de fortes réactions négatives qui pouvaient rendre leur utilisation inappropriée.

Tous les participants ont déclaré que le terme « protection » est approprié pour les humanitaires, et les termes alternatifs proposés étaient tous étroitement liés à la sûreté, à la sécurité et aux droits de l'homme. Après le partage de la définition de REACH, les participants ont également noté qu'il était préférable que le terme soit traduit à l'avance et expliqué dans la langue locale au cas où les enquêteurs ne traduiraient pas le mot correctement.

Les alternatives les plus pertinentes fournies par les participants dans leurs langues respectives sont :

Terme	Alternative	Langue	Signification
<i>Protection</i>	Bobatelami	Lingala	Protection
	Komibatela	Lingala	Se protéger
	Okucilanga	Kihavu	Se protéger/se préserver
	Okucilanga n'okulanga owindi	Kihavu	Se protéger et protéger les autres
	Okulangana	Kihavu	Se préserver/protéger l'un et l'autre
	Okulanga	Kihavu	Sécuriser/Préserver
	Obulanzi	Kihavu	Préserver/protéger
	Ulinzi	Swahili	Protection

Incident de protection

La plupart des participants parlant le lingala n'avaient pas entendu le terme « incidents de protection », à l'exception des hommes vivant en milieu rural. La plupart des participants parlant le swahili, en revanche, avaient déjà entendu le terme « incidents de protection ». Il

n'est pas clair si les participants parlant le swahili qui connaissaient ce terme étaient uniquement ceux qui avaient déjà collecté des données humanitaires, ou si des personnes qui n'avaient jamais collecté de données humanitaires l'avaient entendu. Néanmoins, **la plupart des explications fournies par les participants indiquent une compréhension partielle du terme.**

La définition de REACH du terme « incident de protection » est : « vol de biens alimentaires (bétail, récoltes, etc.), vol de biens non alimentaires (matériaux, appareils, etc.), atteinte à l'intégrité physique, enlèvement, tensions intercommunautaires, violence fondée sur le genre, menace, violence psychologique, conflit territorial, accident dû aux restes d'explosifs de guerre ou à d'autres équipements de guerre, ou un incident lié à l'un de ces éléments ». **Les enquêteurs du gouvernement ont déclaré que, selon eux, le terme était largement compris, mais les définitions fournies par les participants ont montré qu'il était mal compris.** Parmi ces exemples, on peut citer :

- *« Une grossesse indésirable ou une maladie résultant du fait de ne pas porter un préservatif »* [Hommes ruraux parlant le swahili].
- *« Quand les humanitaires viennent faire le ciblage et font semblant de t'écrire sur la liste ; ensuite lors de l'affichage de liste, on remarque qu'il n'y a pas nos noms sur la liste affichée »* [Femmes rurales parlant le swahili].
- *« Un événement qui surgit par manque de mesures adéquates de protection, des dégâts qui surviennent par manque de mesures de sécurité »* [Hommes urbains parlant le swahili].

Les participants parlant le swahili ont unanimement déclaré que le terme « incident de protection » pouvait facilement être mal compris. Lorsque les enquêteurs supposent à tort que la plupart des gens peuvent comprendre ce terme, ils risquent de collecter des données incorrectes sur les incidents de protection, ou de ne pas réaliser que quelqu'un essaie de décrire un événement qui serait classé comme un incident de protection. Cela peut alors avoir un impact négatif sur les services connexes tels que le conseil ou l'assistance juridique.

En réponse à des questions sur l'historique du terme « incident de protection » dans leurs communautés, les participants de tous les FGD ont fourni des exemples conformes à la définition du terme de REACH, ce qui indique une compréhension du terme après l'explication de sa signification.

Tous les participants ont déclaré que le terme « incident de protection » est approprié pour les humanitaires, et les termes alternatifs proposés étaient : « inconvénients de manque de protection », « problème », « événement malheureux » et « accident ».

Les alternatives les plus pertinentes fournies par les participants dans leurs langues respectives sont :

Terme	Alternative	Langue	Signification
<i>Incident de protection</i>	Likama ya bobatelami	Lingala	Incident de protection ; risque de protection
	Cinjirwa	Kihavu	Événement malheureux
	Obuhanya	Kihavu	Malheur, événement malheureux
	Matokeo za ulinzi	Swahili	Conséquence de l'insécurité
	Matokeo yaku kosa usalama	Swahili	Conséquence du manque de sécurité
	Ecinjira ch'obubulirwa b'omurhula	Swahili	Quelque chose qui perturbe la paix

Violence basée sur le genre

La plupart des participants avaient entendu l'expression « violence basée sur le genre », mais certains participants parlant lingala en milieu urbain ne l'avaient pas entendue. La plupart des explications fournies par les participants indiquent une compréhension du terme. Les participants des zones rurales parlant le kihavu à la maison ont mis l'accent sur les normes coutumières. Les enquêteurs du gouvernement ont noté que de nombreuses personnes ne peuvent pas parler à voix haute de la violence basée sur le genre et que le terme doit être expliqué clairement lors de la collecte des données.

La définition de REACH de la « violence basée sur le genre » est : « la violence exercée à l'encontre d'une personne en raison de son genre ». Interrogés sur l'histoire de ce terme dans leurs communautés, **les participants ont donné des exemples montrant qu'ils comprenaient ce terme**, en particulier en ce qui concerne la violence sexuelle.

Les hommes et les femmes parlant le kihavu, particulièrement en zones rurales, ont mis en avant les normes socioculturelles comme cause de l'inégalité entre les hommes et les femmes et de la violence basée sur le genre : « *Depuis nos ancêtres à cause des coutumes, la femme a toujours été minimisée, écartée, discriminée au profit des hommes. Mais les ONG sont arrivées et ont fait prendre* »

conscience que tout le monde est égal et que personne ne doit être discriminé en raison de son sexe » [Femmes rurales parlant le swahili].

« Le terme violence basée sur le genre est connu, mais la population ne comprend pas ce que c'est réellement. Les autorités locales qui participent à plusieurs ateliers et formations le savent, mais ne veulent pas informer la population, car selon eux c'est une façon d'aller contre les coutumes, alors ils préfèrent garder ces informations secrètes » [Femmes rurales parlant le swahili].

Tous les participants ont déclaré que les humanitaires peuvent utiliser le terme « violence basée sur le genre ». Les participants ont toutefois souligné que la connaissance du terme ne se traduit pas forcément dans la pratique. Ils ont déclaré que la violence basée sur le genre persiste parce que certaines personnes pensent que perpétuer les normes patriarcales est la même chose que maintenir des normes coutumières.

Il est important de noter que les enquêteurs du gouvernement ont déclaré que **poser des questions sur la violence basée sur le genre peut parfois mettre les personnes chargées de la collecte des données en danger.** C'est le cas en particulier dans les régions où les autorités coutumières veulent maintenir les normes coutumières (l'exemple fourni était dans les Hauts Plateaux du Sud-Kivu). Dans ce cas, ils ne posent pas la question ou la reformulent sans utiliser le terme exact. Les tests de compréhension permettent d'éviter la perte de données due au fait que les enquêteurs ne se sentent pas en mesure de poser certaines questions. Cela est particulièrement important dans les langues où les mots désignant la violence sexuelle et non sexuelle se chevauchent, ou dans les contextes où les gens sont susceptibles d'utiliser des termes euphémiques ou voilés tels que « déshonneur » pour décrire des actes violents manifestes tels que le viol. Les tests de compréhension visant à trouver les termes les plus appropriés et les plus largement compris permettent également d'identifier et d'atténuer les termes susceptibles de traumatiser à nouveau les gens.

Les alternatives les plus pertinentes fournies par les participants dans leurs langues respectives sont :

Terme	Alternative	Langue	Signification
	Akalondola	Kihavu	Discrimination, rejeter quelqu'un
	Akabonerero	Kihavu	Mépris/négligence ou sabotage
	Akakenerezo	Kihavu	Mépris ou négligence

Violence basée sur le genre	Kubonerera	Kihavu	Négligence, méfiance, sabotage
	Ujeuri wa ki jinsia	Swahili	Violence basée sur le genre
	Ku gadamizwa	Swahili	Rabaisser, dénigrer

Soutien psychosocial

Aucun des participants parlant le lingala n'avait entendu le terme « soutien psychosocial », à l'exception des femmes vivant en milieu urbain. La plupart des participants parlant le swahili avaient entendu ce terme, à l'exception des femmes rurales. Il n'est pas clair si les participants parlant le swahili qui connaissaient ce terme étaient uniquement ceux qui avaient déjà collecté des données humanitaires, ou si ce terme avait aussi été entendu par des personnes qui n'avaient pas collecté de données humanitaires. Néanmoins, **la plupart des explications fournies par les participants indiquent une compréhension du terme** et se concentrent sur la compassion et le soutien social et moral.

La définition de REACH du « soutien psychosocial » est : « soutenir et prévenir les problèmes de santé mentale résultant des chocs et des effets des crises ». Bien que certains participants aient mal compris le terme (un participant urbain parlant le lingala l'a associé au soutien aux orphelins), la plupart d'entre eux l'ont bien compris : *« C'est tout type de compassion, de consolation et/ou assistance morale et sociale apportée à quelqu'un après un événement malheureux qui l'a affecté, une aide psychologique et sociale »* [Hommes ruraux parlant le swahili].

Interrogés sur l'histoire du terme « soutien psychosocial » dans leurs communautés, les participants ont noté que le terme est apparu avec les ONG, mais que la pratique a toujours existé : *« En fait c'est notre réalité quotidienne avec la violence et les meurtres dans nos communautés. Sans vraiment savoir ce que nous faisons depuis [l'époque de] nos ancêtres, nous nous encourageons et nous nous consolons mutuellement, même avant l'arrivée des ONG. Ce n'est qu'à l'arrivée des ONG, avec les violences sexuelles contre les femmes, les meurtres et les inondations dans la communauté, qu'il y a eu des centres d'écoute pour les personnes qui avaient subi un choc particulier »* [Femmes rurales parlant le swahili].

Tous les participants ont déclaré que le terme « soutien psychosocial » est approprié pour les humanitaires, sauf les femmes rurales parlant swahili qui ont suggéré « consolation » ou « pleurer

ensemble » comme alternatives. Certains participants ont également noté que le terme n'est pas toujours compris immédiatement, mais qu'après l'avoir expliqué, les gens en comprennent la signification.

Les alternatives les plus pertinentes fournies par les participants dans leurs langues respectives sont :

Terme	Alternative	Langue	Signification
<i>Soutien psychosocial</i>	Lisungi ya batu bakweyeli likama	Lingala	Soutien aux personnes affectées par une catastrophe
	Lisungi ya bato oyo bakutani na makama	Lingala	Soutien aux personnes affectées par une catastrophe
	Bosungi ya bato oyo bakutani na makama	Lingala	Soutien aux personnes affectées par une catastrophe
	Okuholereza	Kihavu	Consoler, conforter
	Okujira owindi echuka	Kihavu	Consoler
	Ku omboleza	Kihavu	Consoler
	Kulaka haguma	Kihavu	Compatir avec quelqu'un, pleurer ensemble
	Kuha wenu omurima	Kihavu	Réconforter quelqu'un
	Kuhanula	Kihavu	Conseiller/soutenir quelqu'un dans une période difficile
	Ku faridje	Swahili	Consoler
Faraja	Swahili	Consoler, être là pour quelqu'un	

Choc

Tous les participants ont déclaré avoir entendu le terme « choc ». Cependant, la plupart d'entre eux n'ont pas été en mesure de fournir une explication conforme à l'usage humanitaire du terme. Les participants parlant le swahili étaient plus enclins que les participants parlant le lingala à définir correctement le terme. Il n'est pas clair si les participants parlant le swahili qui connaissaient le terme étaient seulement ceux qui avaient déjà collecté des données humanitaires, ou si le terme avait été compris par des participants qui n'avaient pas collecté de données humanitaires. Ceci est d'autant plus pertinent que les enquêteurs du gouvernement ont tous noté que les gens comprenaient le terme.

La définition de REACH de « choc » est : « changements à court terme causés par des événements extérieurs qui ont un effet négatif sur le bien-être, les actifs, les moyens de subsistance, la sécurité ou la capacité à résister à des chocs futurs. Il peut s'agir, par exemple, de phénomènes météorologiques entraînant une faible production agricole, d'une maladie grave d'un ou plusieurs membres du ménage, d'une hausse des prix des denrées alimentaires, d'une maladie du bétail, de conflits armés, d'un déplacement forcé, etc ». Néanmoins, **la plupart des participants ont compris que le choc était un événement ou un élément d'information douloureux**, l'associant généralement à « douleur », « souffrance » ou « malheur ». Ceci n'est pas surprenant, car c'est l'utilisation la plus courante du terme en dehors du milieu humanitaire. Comme l'a noté un collecteur de données qui a mené des FGD en lingala avec des hommes : *« Un participant a déclaré qu'il avait été volé et cela lui a causé un choc »* et *« un participant a déclaré qu'il s'était disputé avec sa femme, ce qui l'a fait souffrir »*.

Un autre collecteur de données qui a mené des discussions de groupe avec des hommes parlant le swahili a remarqué « : *« Ce terme est trop générique, compris et abusé dans le sens de la douleur physique ou morale »*.

Interrogés sur l'historique du terme « choc » dans leur communauté, les participants ont généralement raconté des expériences personnelles qui leur ont causé une douleur émotionnelle, comme le décès d'un proche. Certains participants ont évoqué le fait d'avoir été dépouillés de leurs biens.

Il est important de noter que les participants comprenaient mal le terme, même après que les enquêteurs leur aient donné la définition.

Tous les participants parlant le lingala ont déclaré que le terme « choc » est approprié pour les humanitaires, tandis que les femmes rurales parlant le swahili et les hommes urbains parlant le swahili ont déclaré que ce n'est pas le cas, probablement en raison d'un malentendu sur la signification du terme. Bien que les participants aient indiqué que le terme était approprié, il est important de prendre en compte l'ampleur de la mauvaise compréhension du terme. Parmi les alternatives suggérées, citons « perturbation », « bouleversement » et « déséquilibre ». Les participants ont également suggéré d'utiliser « malheur », « incident » et « accident ».

Les alternatives les plus pertinentes fournies par les participants dans leurs langues respectives sont :

Terme	Alternative	Langue	Signification
<i>Choc</i>	Pasi	Lingala	Difficulté/souffrance
	Kokoso	Lingala	Problème/trouble/crise
	Ecinjira	Kihavu	Événement soudain
	Shida ya rafla	Swahili	Un événement malheureux ou inattendu
	Mushituko	Swahili	Choc

Les participants ont également proposé d'autres alternatives, mais beaucoup d'entre elles faisaient référence au « choc » en tant que réaction émotionnelle. Malgré leur formation aux termes examinés dans le cadre de cette étude, **les enquêteurs de REACH ont considéré que les termes en kihavu et en swahili faisant référence à la surprise ou à la douleur émotionnelle étaient des traductions appropriées du terme « choc ».**

Remerciements

CLEAR Global remercie sincèrement toutes les personnes qui ont soutenu et contribué à cette étude, en particulier les informateurs clés qui ont généreusement donné de leur temps et le personnel de REACH qui a coordonné et mené les discussions de groupe. CLEAR Global a mené l'étude et le personnel de REACH a collecté les données, avec le soutien et la formation de Xiomara

Hurni-Cranston. Ce rapport a été rédigé par Xiomara Hurni-Cranston. La recherche a été développée grâce au financement du Bureau des affaires humanitaires des États-Unis (BHA).

Comment CLEAR Global peut aider

La mission de CLEAR Global est d'aider les gens à obtenir des informations vitales et à se faire entendre, quelle que soit la langue qu'ils parlent. Nous aidons nos organisations partenaires à écouter les communautés qu'elles servent et à communiquer efficacement avec elles. Nous traduisons les messages et les documents dans les langues locales, nous soutenons les traductions audio et les informations illustrées, nous formons le personnel et les bénévoles et nous donnons des conseils sur la communication bidirectionnelle. Nous travaillons également avec des partenaires pour tester sur le terrain et réviser les documents afin d'en améliorer la compréhension et l'impact. Ce travail s'appuie sur la recherche, la cartographie linguistique et l'évaluation des besoins en communication des populations cibles. Nous développons également des solutions de technologie linguistique pour l'engagement communautaire.

Les ressources existantes pour soutenir une communication bidirectionnelle efficace sont disponibles sur notre site web :

- [Données linguistiques pour la République démocratique du Congo \(RDC\)](#)
- [Questions sur la langue et la communication pour les enquêtes](#)
- [Fiche de conseils](#) sur l'utilisation des données linguistiques dans les programmes
- Guide pour écrire en [langage clair](#)
- Courte [formation gratuite en ligne](#) sur la traduction et l'interprétation humanitaires

Pour en savoir plus, consultez notre [site web](#) ou contactez-nous à l'adresse info@clearglobal.org.



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

REACH Informing
more effective
humanitarian action

Annexe 1 : Méthodologie

Cette étude est presque entièrement basée sur des discussions de groupe (Focus Group Discussions – FGDs) avec les communautés affectées, complétées par les résultats obtenus par CLEAR Global dans d'autres contextes. Au total, neuf discussions de groupe ont été organisées avec 63 personnes, huit avec des membres des communautés affectées et une avec des enquêteurs du gouvernement. Les discussions ont été réparties comme suit :

Communauté	Langue du FGD	Genre	Urbain/rural	Nombre de participants	Nombre de FGD
Enquêteurs du gouvernement à Bukavu, Sud-Kivu	Français	Mixte	Urbain	8	1
Femmes du quartier Monaco, commune de Maluku, Kinshasa	Lingala	Femmes	Urbain	6	1
Hommes du district de Monaco, commune de Maluku, Kinshasa	Lingala	Hommes	Urbain	6	1
Femmes du quartier Maess, commune de Maluku, Kinshasa	Lingala	Femmes	Rural	6	1
Hommes du quartier Maess, commune de Maluku, Kinshasa	Lingala	Hommes	Rural	6	1
Femmes à Ihusi, zone de santé de Kalehe, Sud-Kivu	Swahili	Femmes	Urbain	8	1
Hommes à Luzira, zone de santé de Kalehe, Sud-Kivu	Swahili	Hommes	Urbain	8	1
Femmes à Bushushu, zone de santé de Kalehe, Sud-Kivu	Swahili	Femmes	Rural	8	1
Hommes à Nyamukubi, zone de santé de Kalehe, Sud-Kivu	Swahili	Hommes	Rural	7	1

Total :				63	9
----------------	--	--	--	----	---

Les données ont été collectées entre le 8 et le 14 décembre 2023. Les enquêteurs de REACH ont été formés à distance par un consultant de CLEAR Global. Ils se sont ensuite rendus à Kinshasa et au Sud-Kivu et ont organisé des groupes de discussion, prenant des notes à la main avant de les rédiger et de les partager avec le consultant qui a effectué l'analyse.

La sélection des termes étudiés s'est faite par le biais d'une approche progressive. Tout d'abord, le personnel de REACH a examiné le questionnaire et identifié les termes susceptibles d'être mal compris. Ensuite, le consultant de CLEAR Global a revu le questionnaire et les termes identifiés par REACH, en les réduisant davantage sur la base de l'expérience de CLEAR Global dans d'autres contextes. La longue liste de termes a ensuite été discutée dans le FGD avec les enquêteurs du gouvernement. Elle a été encore réduite après la session pour n'inclure que les cinq termes les plus pertinents : protection, incident de protection, violence basée sur le genre, soutien psychosocial, et choc.

Limitations

L'expérience et les antécédents des participants parlant le lingala et le swahili étaient différents, ce qui peut expliquer les différences de compréhension des termes. Aucun des participants parlant le lingala n'avait participé à des exercices de collecte de données humanitaires, tandis que cinq participants parlant le swahili avaient collecté des données pour des humanitaires dans le passé et avaient été formés à l'utilisation de plusieurs des termes sélectionnés.

Cette étude est principalement basée sur les résultats de neuf groupes de discussion menés par le personnel de REACH à Kinshasa et au Sud-Kivu. Les FGD sont une forme complexe de collecte de données et nécessitent une formation importante, tout comme les tests de compréhension. En raison du manque de temps, seulement la formation essentielle a été fournie, ce qui a potentiellement eu un impact sur la qualité des données collectées et sur la qualité de la prise de notes. Cette étude étant qualitative, elle ne peut être considérée comme représentative de communautés linguistiques entières et les résultats ne peuvent être généralisés. Cependant, les résultats indiquent la façon dont les gens comprennent les termes et peuvent être utilisés pour ajuster les termes ou améliorer la formation sur la manière de les expliquer.