

Communiquer Efficacement Sur Les Risques Pour Sauver Des Vies

Stratégie de communication par étape dans le cadre de la pandémie de COVID-19

Le présent guide est destiné aux experts en communication des autorités de santé publique. Il vise à leur montrer de quelle façon les stratégies de communication sur les risques peuvent être intégrées à la riposte face à la pandémie de COVID-19. L'objectif est de proposer une méthode de communication coordonnée et progressive qui contribue à réduire l'incidence de la maladie et le nombre de décès et à minimiser les retombées sur la vie quotidienne avant, pendant et après une épidémie de COVID-19.

“Les événements de santé publique du XXI^e siècle, notamment les flambées de syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), de syndrome respiratoire du Moyen-Orient (MERS), de grippe A (H1N1) et de maladie à virus Ebola, nous ont surtout appris que la RCCE [communication sur les risques et participation communautaire] fait partie intégrante de la réussite des ripostes aux situations d'urgence sanitaire.”

(Organisation mondiale de la Santé (OMS), janvier 2020)

Les mesures de santé publique et de restrictions sociales (aussi appelées interventions non pharmaceutiques) constituent une stratégie établie et éprouvée permettant de retarder une épidémie et d'en limiter les conséquences. En avril 2020, compte tenu de ce qu'il n'existait ni vaccin ni traitement contre la COVID-19, elles étaient notre principale ligne de défense pour empêcher la propagation du virus.

Les autorités et la population doivent donc s'attacher à appliquer efficacement ces mesures pour alléger la pression qui pèse sur les systèmes de santé, de façon à leur permettre de continuer à traiter les cas les plus graves et à sauver des vies. Communiquer efficacement sur les risques est l'un des meilleurs outils dont disposent les gouvernements à cet égard.

Le rôle de la communication pendant une pandémie

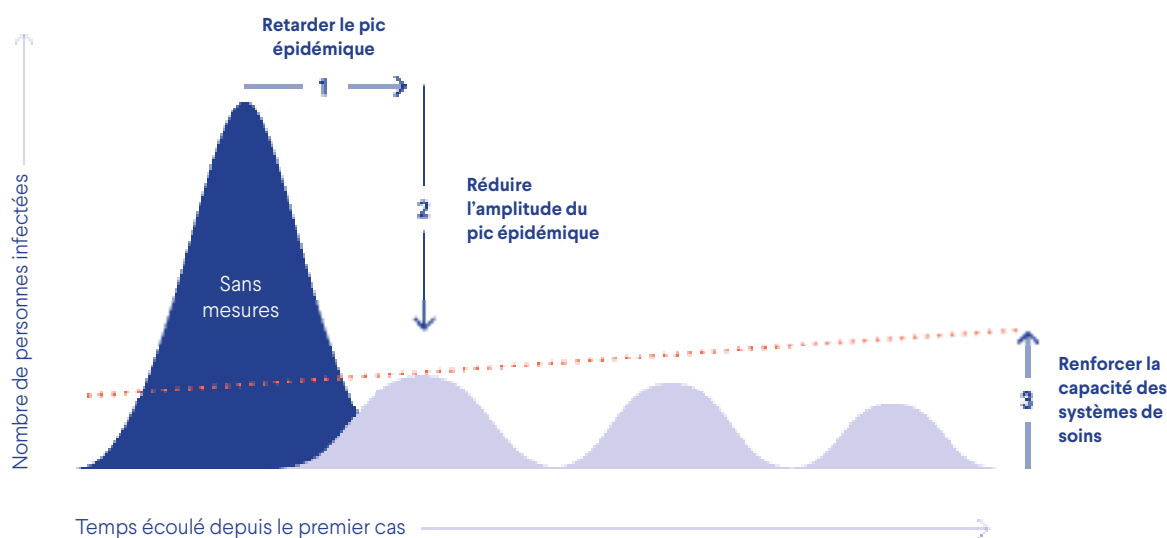
Afin de ralentir la propagation de la COVID-19, on a demandé à des millions de personnes de changer, du jour au lendemain, leur façon de travailler, de vivre et d'interagir, tant sur le plan professionnel que personnel. Le fait de communiquer sur les risques peut contribuer à faire

¹ Communication sur les risques et participation communautaire (RCCE) : préparation et riposte face au nouveau coronavirus 2019(2019-nCoV) [Internet]. [Cité le 21 avril 2020] Disponible sur: <https://www.who.int/fr/publications-detail/>

adopter, le plus largement possible, les changements comportementaux voulus. Encore faut-il le faire correctement. Des études ont montré que l'opinion pouvait devenir méfiante et angoissée si elle avait le sentiment que la gestion de la crise manquait de cohérence, d'expertise, de justice, d'objectivité, d'empathie ou de sincérité. À l'inverse, lorsque la population constate que ces qualités guident la réponse des autorités, lorsque les informations communiquées sont aisément compréhensibles et accessibles et proviennent de sources de confiance, et lorsque les services requis sont disponibles, elle peut alors faire des choix éclairés, se protéger et respecter les mesures recommandées.

Sans l'instauration de mesures de santé publique et de restrictions sociales, les systèmes de soins risquent de se retrouver saturés et le nombre de décès d'augmenter. En revanche, lorsque de telles mesures sont prises tôt et que la population y adhère, grâce à une bonne communication, ils sont mieux à même de gérer l'afflux de cas et de sauver des vies (voir la figure 1).

FIGURE 1:



La confiance de la population et l'acceptation de ces mesures sont essentielles pour favoriser la résilience communautaire et promouvoir la participation active des citoyens, des institutions, des entreprises et des partenaires locaux publics et privés.

La difficulté, pour les autorités, consiste à persuader la population d'adopter les comportements qui faciliteront la gestion de la crise, à apporter un soutien à cet égard et à convaincre les autres parties prenantes de diffuser des messages alignés sur ceux du gouvernement, de façon, autant que possible, à parler d'une seule voix. C'est pourquoi la confiance est essentielle, tout comme la cohésion sociale, qui repose sur des valeurs communes, des croyances et des liens interpersonnels sur lesquels de nouvelles normes sociales pourront prendre racine et

2 OMS. Communication du risque pendant les urgences sanitaires [Internet]. [Cité le 20 mars 2020]. Disponible sur : <https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/fr/>.

3 Betsch, C., Wieler, L.H., Habersaat, K. Monitoring behavioural insights related to COVID-19. In : The Lancet. Avril 2020. 395(10232):1255–6.

qui permettront de susciter un appui envers les mesures de santé publique et de restrictions sociales. Si les messages à faire passer ne sont pas les mêmes selon le stade de la pandémie, il faut toujours garder en tête certains principes importants.

Communiquer en temps de crise : principes directeurs

Ne pas attendre. Évaluer les besoins de la population en matière de communication et élaborer un plan d'action.

Il convient de commencer la planification au plus tôt, avant que le pays ne soit touché par la crise, et de mettre en place un mécanisme centralisé chargé de la communication. Il est bon, si possible, de mener une enquête de comportement rapide et à grande échelle pour répondre à un certain nombre de questions importantes : les gens connaissent-ils la maladie – son mode de propagation, ses symptômes et la façon dont ils peuvent contribuer à en ralentir la progression ? Que craignent-ils le plus, pour eux et pour leur famille ? En qui ont-ils confiance ? Quels sont les groupes les plus à même de contribuer et de respecter les mesures, et ceux les plus à même de les enfreindre ? Quelles sont les mesures de riposte qui susciteront l'adhésion de la population, et celles qui seront rejetées⁴ ?

S'il n'est pas possible de mener une telle enquête, une étude documentaire peut servir à évaluer les connaissances de la population et leurs craintes vis-à-vis de la COVID-19. Il faut recenser les obstacles éventuels à la mise en œuvre des mesures telles que les fermetures et annulations, de façon à pouvoir adapter les solutions et les méthodes de communication au contexte.

Il convient également de renforcer les relations et la coordination entre les autorités et les figures importantes de la société, en tirant parti des réseaux existants. Un dispositif de communication des informations aux principales parties prenantes peut être mis en place pour garantir la cohérence et l'exhaustivité des renseignements donnés au public. Par ailleurs, il faut rapidement désigner l'entité de référence qui sera chargée de fournir au public et aux médias des informations crédibles au sujet de la COVID-19 – il s'agit souvent du ministère de la Santé. Idéalement, des informations sont communiquées tous les jours à la même heure dans le cadre de conférences de presse virtuelles ; il est aussi envisageable de prévoir des allocutions régulières à la télévision ou à la radio pour s'adresser directement à la population.

Renforcer la confiance et la cohésion sociale.

La confiance est l'un des éléments fondamentaux d'une communication efficace sur les risques, en particulier en temps de crise. Pour inspirer confiance, cette communication doit être transparente, honnête et pertinente et intervenir au moment opportun. Il faut reconnaître les incertitudes liées à la crise et à la situation, énoncer les interventions requises et faire le bilan de ce que l'on sait, mais aussi de ce que l'on ne sait pas, à l'instant t. Il importe de faire preuve de

4 Africa must build strategies for social cohesion – and fast [Internet]. The Africa Report.com. 2020. [Cité 21 avril 2020]. Disponible sur : <https://www.theafricareport.com/25853/coronavirus-africa-must-build-strategies-for-social-cohesion-and-fast/>

transparence, d'éviter d'occulter les mauvaises nouvelles, telles que le nombre de décès, et de donner les estimations correspondant au meilleur scénario et au pire.

La population veut disposer d'une source d'information sûre et digne de confiance. Il convient donc de désigner une entité de référence ainsi que des porte-parole principaux qui seront chargés de donner les consignes officielles. Il faut veiller à ce que ces derniers aient l'autorité et les compétences nécessaires pour informer le public de façon fiable et régulière en s'appuyant sur divers formats, de manière à atteindre le plus grand nombre possible. Il leur faut reconnaître la difficulté de la situation et rechercher le soutien et la coopération de la population en faveur de mesures fortes. Le fait de montrer que l'on comprend les craintes et les inquiétudes des gens, ainsi que les difficultés auxquelles ils se heurtent, contribue à instaurer un climat de confiance et de sympathie.

La cohésion sociale désigne la situation d'un groupe dans lequel il existe un sentiment d'appartenance reposant sur des valeurs communes, des croyances et des liens interpersonnels ainsi que sur un certain sens de la responsabilité, dont peuvent découler des normes sociales permettant d'affronter une crise et qui encouragent les gens à agir pour le bien de la société toute entière. La cohésion sociale peut se révéler primordiale pour atténuer les effets d'une crise, en particulier lorsque des mesures de santé publique et de restrictions sociales sont appliquées. Le fait de faire preuve d'empathie, de bienveillance et d'ouverture et de s'investir dans le bien-être de la communauté est bénéfique et permet de lutter contre la stigmatisation.

Faire part des incertitudes.

Une communication respectueuse et honnête favorise la coopération, chose particulièrement importante lorsque les gens se sentent vulnérables. Il importe d'énoncer ce que l'on sait, mais aussi ce que l'on ne sait pas, d'être honnête et de ne pas vouloir rassurer à tout prix. Les gens qui ont l'impression qu'on leur ment sont d'autant plus angoissés. Si la situation se révèle pire que ce qu'on leur a laissé entendre, ils peuvent se laisser emporter par la colère et le scepticisme, surtout si cela les a empêchés de bien se préparer.

Il faut absolument donner des orientations prévisionnelles et expliquer quand et comment les décisions seront prises. Ainsi, les gens se sentent moins pris de court ; ils peuvent se préparer, tant sur le plan émotionnel que logistique, et sont donc mieux à même de supporter les mesures prises, le moment venu.⁵

Il est suggéré de mettre en place des dispositifs permettant à la population d'accéder aux consignes officielles (site Web du ministère de la Santé, bilans réguliers à la télévision, etc.). Bien que cela demande davantage de ressources, il importe également que la population puisse communiquer avec les autorités sanitaires, par exemple en créant un fil WhatsApp pour poser des questions, une émission de radio donnant la parole aux auditeurs ou encore une permanence téléphonique nationale gratuite.

5 Sandman, P.M., Lanard, J. « Giving People Anticipatory Guidance ». In : Crisis Communication: Guidelines for Action. 2004;70. Disponible sur : https://psandman.com/handouts/AIHA/AIHA_book.pdf

Justifier les interventions.

Les gens sont plus susceptibles de changer leurs comportements s'ils en comprennent la nécessité. Les dirigeants devraient annoncer les mesures envisagées par le gouvernement, expliquer leur raison d'être et indiquer la façon dont ils comptent remédier aux éventuelles retombées sociales et économiques, en précisant que le plan d'action sera réévalué en fonction de l'évolution de la situation. Les recommandations doivent tenir compte des capacités effectives de la population et anticiper tous les obstacles potentiels. Elles doivent être simples, réalistes et adaptées à la culture locale.

Envoyer des messages clairs et cohérents.

Diffuser un trop grand nombre d'informations peut être source de confusion et est donc à éviter. Les messages doivent être clairs et factuels et les informations scientifiques vulgarisées de façon à être compréhensibles pour les gens peu ou pas instruits. Les supports visuels comme les graphiques, les diagrammes et les vidéos sont utiles à cet égard.

Il faut adapter les messages clés aux différents groupes culturels et linguistiques, tout en restant cohérent. Le fait de mettre en avant des récits individuels peut permettre de contrebalancer le côté impersonnel des statistiques. De même, pour apaiser la panique et la peur, les messages anxiogènes peuvent être atténués par des informations positives – exemples d'actions solidaires qui se sont mises en place pour faire face à la crise, nombre de personnes guéries, etc. Les messages doivent être simples et contenir, au plus, trois grandes idées. Par ailleurs, on emploiera de préférence un vocabulaire courant plutôt qu'un jargon complexe et peu familier.

Donner aux gens des consignes qui font sens tend à calmer leur anxiété et à leur donner le sentiment de maîtriser la situation. Il faut leur expliquer ce que l'on attend d'eux, en veillant à ce que ces recommandations soient précises et réalisables (par exemple, "lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon pendant 20 secondes dès que vous arrivez chez vous")

| À éviter | À privilégier |
|--|--|
| Respectez les mesures de distanciation physique | Restez chez vous |
| Gardez une distance d'au deux mètres (ou trois grands pas) | Ne vous approchez pas à plus de trois grands pas d'une autre personne |
| Il faut aplatir la courbe | En restant à la maison, nous contribuons à alléger la pression sur les hôpitaux et à sauver des vies |
| Respectez les gestes barrières | Lavez-vous les mains pendant 20 secondes Toussez dans votre coude |

Mobiliser la communauté.

Il convient de déterminer en qui la population a confiance, de créer une relation avec ces personnes et de les associer à la prise de décisions. Ainsi, les interventions seront décidées de

façon participative et adaptées au contexte. Dès le début de la riposte, il importe de nouer le dialogue avec les membres respectés de la communauté, y compris les autorités religieuses, les figures importantes de la société et les soignants, qu'ils pratiquent la médecine douce ou conventionnelle, et de les sensibiliser. Ces figures et d'autres personnalités influentes, comme des chanteurs ou des athlètes, peuvent être encouragées à donner l'exemple en adoptant les bons comportements. Il est important de recenser les réseaux communautaires ou professionnels, comme les groupes religieux, les groupes de femmes, de jeunes ou de parents, les réseaux de médecins ou encore les groupes d'entreprises, et d'établir un contact avec eux.

Afin d'obtenir un retour en temps réel sur les opérations de riposte et le discours officiel, il faut déterminer qui sont les principales sources d'information de la population (par exemple, les soignants) et évaluer les contenus publiés sur les médias sociaux. Ainsi, il est possible de détecter rapidement les problèmes et les fausses informations, et d'adapter la réponse aux besoins locaux.

Comprendre les médias.

En temps de crise, on consulte davantage les médias, en particulier en ligne, pour savoir où en sont les choses. Les autorités peuvent utiliser les médias, notamment sociaux, pour toucher rapidement et régulièrement un public important. Il faut privilégier les médias à large audience et proposant un cycle d'information court, comme la télévision, la radio et les médias sociaux, pour pouvoir communiquer plus rapidement.

Il est utile de faire un point presse quotidien en incluant des informations contextuelles, des statistiques ou encore des graphiques en plus des principaux messages à communiquer à la population. Les rédactions sont soumises à une forte pression visant à générer toujours plus de contenus. Il importe donc d'aider les médias à produire des informations fiables et utiles sans susciter d'inquiétude et de panique. À cette fin, on peut formuler des recommandations sur la manière de rapporter des faits sans verser dans le sensationnalisme. Il convient d'encourager les médias à diffuser, en plus des informations, des contenus plus éducatifs, par exemple sous forme d'annonces faites par les présentateurs, de spots officiels ou d'infographies, et à proposer des créneaux publicitaires à bas coût, voire gratuits, aux fins de la diffusion de ces spots.

Nota bene : Si, au début d'une crise, les médias peuvent constituer un soutien efficace, cela risque de ne plus être le cas à mesure que la situation évolue. En effet, s'ils semblent dans un premier temps être partenaires du gouvernement, ils tendent ensuite à changer de discours, mettant l'accent sur ce que les autorités devraient faire de plus et pointant les failles de la riposte.⁶

Faire face aux rumeurs et aux fausses informations.

“Nous ne combattons pas seulement une épidémie ; nous luttons aussi contre une infodémie.” Dr Tedros Adhanom Ghebreyesus, OMS.

⁶ Mullin S. New York City's Communication Trials by Fire, from West Nile to SARS. Biosecurity and Bioterrorism: Biodefense Strategy, Practice, and Science. 1er décembre 2003. 1(4):267-72. Disponible sur. <https://doi.org/10.1089/15387130371861478>

Les informations trompeuses circulent plus vite que le virus, tout particulièrement sur les médias sociaux ; c'est pourquoi les autorités doivent se doter d'une stratégie solide visant à les détecter et à les démentir avant qu'elles ne se répandent trop largement. Le fait de désigner une source facilement accessible d'informations factuelles, cohérentes et actualisées, faisant autorité, inspirant confiance et alignées sur le discours des autorités tant nationales que locales peut permettre de contrer ce phénomène.

Par ailleurs, les autorités devraient mettre en place des outils de communication bidirectionnelle, comme un numéro vert ou un programme radio permettant aux auditeurs de poser des questions au sujet des informations communiquées. Il importe de nouer un dialogue avec les personnes faisant autorité au sein de la communauté (figures importantes, soignants, etc.) afin d'obtenir, en temps réel, un retour d'information sur les mesures prises et le discours officiel. S'il n'existe pas d'offre adaptée pour répondre à la demande d'informations et de services émanant de la population, cette dernière risque de devenir méfiante et de résister aux changements comportementaux nécessaires. Il est alors généralement difficile de revenir en arrière. Pour minimiser les perturbations découlant des idées fausses que peut se faire l'opinion, il faut communiquer les informations essentielles très rapidement, dès qu'elles sont disponibles. En effet, à partir du moment où des informations trompeuses commencent à circuler, il peut être très difficile de les arrêter. Lors des points réguliers, il faut mettre en garde le public au sujet des risques associés aux rumeurs et aux fausses informations.

La réaction des autorités face à ce phénomène doit être proportionnelle à la gravité de ces rumeurs : en effet, une réponse trop virulente risque de leur donner plus de poids encore. Une erreur ou une exagération anodine dans un article de presse écrite, par exemple, n'appelle pas la même réponse qu'un reportage télévisé de 10 minutes truffé d'informations fausses. Il faut répondre clairement et fermement aux rumeurs, de façon à ne laisser planer aucun doute.

La veille des médias sociaux est plus importante que jamais. Les outils de veille permettent d'analyser des millions de conversations, de déterminer quelles sont les craintes de la population et de comprendre les tendances. Les autorités sont alors à même d'apaiser au mieux ces inquiétudes.

Lutter contre la stigmatisation.

La peur, l'incertitude et les préjugés sont souvent à l'origine de la stigmatisation. Celle-ci peut nuire à la cohésion sociale et au respect des mesures de santé publique et de restrictions sociales et conduire à la discrimination, voire à la violence. Elle peut dissuader les personnes malades de demander un traitement et une protection adaptés.

En diffusant des messages empathiques dès le début de la crise, on peut éviter que les personnes atteintes de la COVID-19 soient stigmatisées. Le discours doit être approprié et non stigmatisant – il convient d'éviter d'associer un lieu, une origine ethnique ou d'autres marqueurs à la maladie. Le fait d'élaborer des supports photos ou vidéos ou des contenus destinés aux médias sociaux faisant apparaître des personnes de croyance, d'origine, d'âge ou de statut

économique ou social variés peut contribuer à limiter les risques pesant sur les groupes vulnérables, comme les pauvres, les personnes âgées et les personnes vivant avec le VIH ou atteintes d'une autre maladie, qui sont déjà stigmatisées.

On a déjà vu, lors d'épidémies précédentes, comme la peur et les préjugés avaient pu inciter certaines communautés à rejeter et à stigmatiser leur personnel soignant. Dans le cadre de la présente crise de la COVID-19, organiser une campagne en l'honneur des soignants pourrait contribuer à limiter la stigmatisation et à encourager et motiver les principaux intéressés. Toutefois, une telle mesure ne saurait remplacer la fourniture d'un appui matériel essentiel, comme des équipements de protection individuelle ou des jours de congés.

Il convient aussi de diffuser des récits de personnes ayant guéri de la maladie ou accompagné un proche malade vers la guérison, afin de rappeler que la plupart des gens guérissent de la COVID-19 et d'éviter que ceux qui sont positifs ou l'ont été soient stigmatisés.

Adapter la communication sur les risques pendant la pandémie de COVID-19

Il est difficile de communiquer et de dialoguer avec la population en temps de pandémie, et ce à plusieurs égards. En effet, la pandémie ne touche pas tout le monde en même temps et, selon le stade où ils en sont, différents groupes auront besoin de différentes informations. Il se peut que certaines régions soient déjà fortement touchées tandis que d'autres sont encore complètement épargnées ; que certaines collectivités soient contraintes de se confiner du fait d'une importante transmission communautaire, tandis que d'autres ont réussi à contrôler l'épidémie et recommencent à sortir.

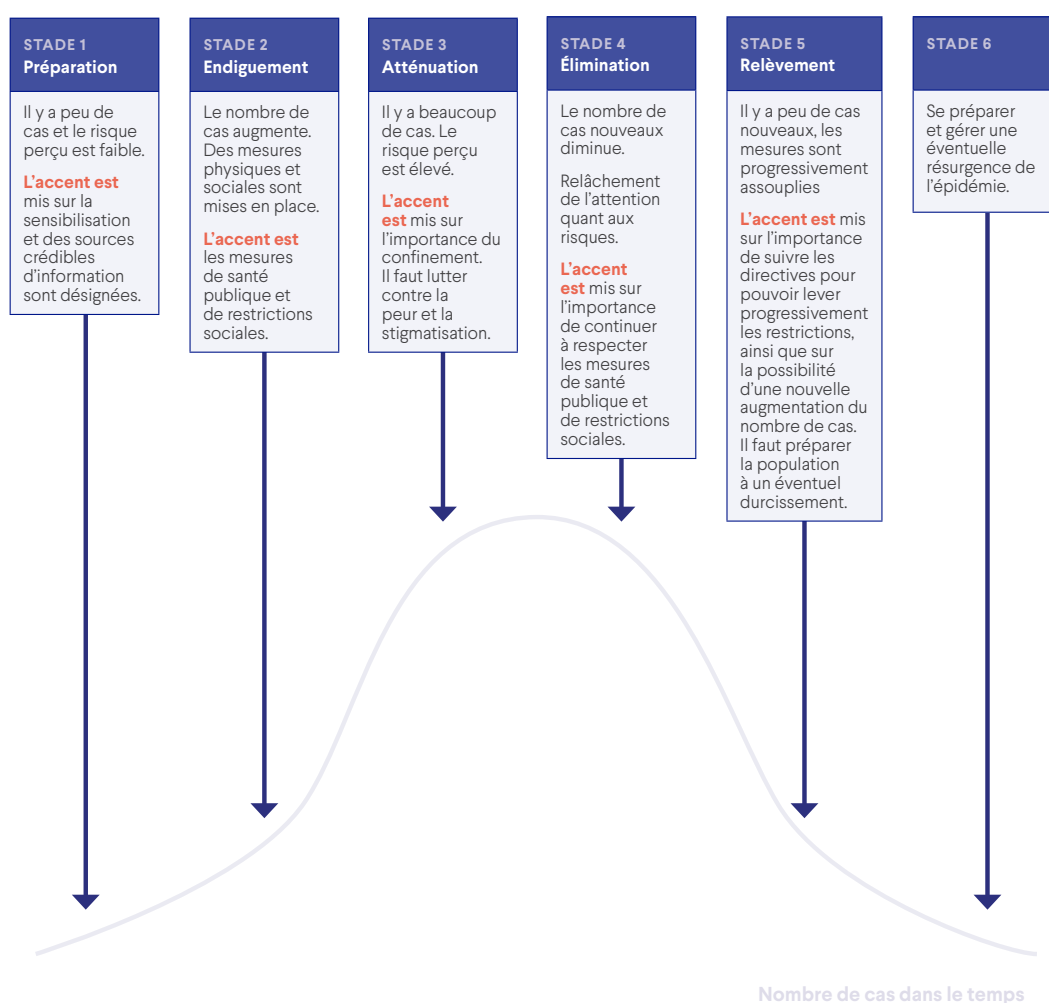
Toute la difficulté, pour les personnes en charge de la communication, consiste à faire passer le bon message, aux bonnes personnes, au bon moment. À mesure que la situation évoluera, les gens devront se plier à de nouvelles mesures, et leur volonté ainsi que leur capacité à ce faire évolueront également. Le discours doit suivre cette évolution.

Adapter la communication au contexte local.

Sachant que lors d'une pandémie, la situation évolue constamment, et parfois très vite, il importe d'adapter continuellement les messages et les stratégies à la compréhension qu'a la population de la crise sanitaire. Il est aussi fondamental de se tenir à l'écoute des besoins en information et de toujours se demander quel est le meilleur moyen de prévenir de nouvelles infections et de sauver des vies. Certaines mesures de santé publique et de restrictions sociales visant à limiter le nombre de décès lors d'une pandémie peuvent avoir des retombées négatives. Ainsi, l'annulation d'événements et la fermeture des écoles et des commerces peut certes enrayer la propagation du virus, mais aussi entraîner d'importantes pertes économiques. La suspension des cérémonies religieuses et la fermeture des lieux de culte peuvent également déstabiliser. Les autorités doivent être prêtes à adapter leur réponse en fonction du contexte local, à faire des choix difficiles, à communiquer en utilisant un vocabulaire adapté au public cible et à faire des arbitrages entre la santé publique et l'intérêt économique et social.

Stratégie de communication par étape dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Le discours doit évoluer en fonction du stade de la pandémie. Une approche par étape permet de formuler, à l'intention des gens, notamment des familles et des collectivités, des messages clairs leur expliquant comment ils peuvent, dans la pratique, limiter les risques de contracter la maladie et soutenir leur famille et leur communauté en toute sécurité et avec bienveillance. Dans le cadre de cette approche, les annonces sont adaptées en fonction de l'évolution de la pandémie, de la gravité de l'épidémie à l'échelle locale et des politiques mises en œuvre.



Messages adaptés aux différents stades d'une épidémie

STADE

1

Préparation

Le nombre de cas est faible, voire nul

OBJECTIFS:

- Commencer à sensibiliser l'opinion au sujet de la COVID-19.
- Annoncer le premier cas dans le pays et faire part de ce que l'on sait comme de ce que l'on ne sait pas.
- Informer les gens des mesures à prendre pour se protéger eux ainsi que les membres de leur famille et de leur communauté et, partant, pour ralentir la propagation du virus.
- Communiquer au sujet des personnes à risque.
- Informer la population des mesures prises par le pays pour se préparer et des difficultés rencontrées.
- Mettre en place une source d'information fiable et rapide.
- Faire preuve d'empathie face à l'incertitude de la situation, le but étant d'instaurer un climat de confiance.
- Renforcer la cohésion sociale.

MESSAGES:

- La COVID-19 est une maladie grave qui se propage rapidement dans le monde entier.
- Nous (les autorités) aidons le système de soins à se préparer à faire face à un afflux important de personnes malades.
- Des choses simples peuvent être mises en œuvre pour contribuer à enrayer la propagation et vous protéger, ainsi que les membres de votre communauté:
 - **Protégez-vous.** Au cours de la journée, lavez-vous souvent les mains avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes et évitez les endroits très fréquentés. Évitez de vous toucher le visage.
 - **Protégez les autres.** Éternuez et tousssez dans votre coude. Restez chez vous si vous êtes malade.
- Saluez sans serrer la main et évitez les embrassades.
- Rendez-vous sur [le site Web du gouvernement] et rejoignez [le groupe WhatsApp de l'OMS ou un groupe local] pour obtenir des conseils et des informations actualisées.
- Nous sommes conscients que cette situation est inquiétante et difficile pour tout le monde. Nous sommes tous dans le même bateau et nous traverserons cette épreuve ensemble.

STADE

2

Endiguement

Le nombre de cas augmente.

OBJECTIFS:

- Mettre en place des mesures de distanciation sociale ou physique:
 - Bien souligner l'importance de la distanciation physique – en expliquant en quoi cela consiste et pourquoi c'est important – et encourager les gens à rester chez eux autant que possible.
 - Faire accepter les mesures telles que la fermeture de certaines infrastructures, des lieux de culte, des lieux de travail, etc.
- Informer la population au sujet des symptômes et de la conduite à tenir si quelqu'un tombe malade
- Informer la population des procédures de dépistage qui seront mises en place dans les établissements de santé.
- Lutter contre la stigmatisation et la discrimination:
 - Veiller à ce que les personnes à risque soient bien informées de la situation et prennent des mesures renforcées.
 - Faire preuve de sollicitude et d'empathie envers les personnes isolées ou en quarantaine.
 - Mettre l'accent sur les risques que l'on fait courir aux autres plutôt que sur ceux que l'on prend soi-même.

MESSAGES:

- Le virus va probablement se propager rapidement. Si nous agissons ensemble dès maintenant, nous pouvons sauver des vies – pas uniquement la vôtre, mais aussi celle de vos grands-parents, de vos voisins ou de vos collègues.
- La COVID-19 est une maladie nouvelle qui s'est propagée rapidement dans le monde entier. Elle est déjà présente sur notre territoire et constitue une menace pour notre santé et notre vie à tous. Nous avons déjà des éléments d'information, mais certaines questions restent sans réponse. Données factuelles : [...] cas, [...] décès, [...] tests de dépistage effectués. Nous ne savons pas encore s'il existe des traitements efficaces, si un vaccin sera mis au point prochainement ou si le virus mute. Nous sommes conscients que cette situation est angoissante et que votre vie s'en trouve bouleversée. C'est pourquoi nous sommes déterminés à vous faire part dès que possible de toute information nouvelle.
- La COVID-19 est une maladie respiratoire qui se transmet lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue. On peut aussi la contracter en étant en contact avec une personne malade ou bien en touchant une surface contaminée, puis en portant les mains au visage.

- Protégez-vous et protégez les autres en vous lavant souvent les mains, en toussant et en éternuant dans votre coude et en nettoyant les objets et les surfaces fréquemment touchés. Évitez de vous toucher le visage.
- Certaines personnes infectées par le coronavirus ne se sentent pas malades ; toutefois, elles sont contagieuses.
- La COVID-19 touche tout le monde, sans distinction de croyance, d'origine, d'âge ou de statut économique. Néanmoins, les personnes âgées et celles qui souffrent d'un problème de santé (maladie cardiaque ou pulmonaire, diabète, etc.) risquent davantage de développer une forme grave de la maladie. Ces personnes doivent rester chez elles et prévoir suffisamment de médicaments pour trois mois.
- Les symptômes les plus fréquents sont la fièvre, la toux et une gêne respiratoire. Ils peuvent être bénins ou aigus.
- Si vous souffrez de symptômes légers, restez chez vous. Si possible, isolez-vous dans une pièce séparée pour protéger les autres. Les malades et les personnes qui s'en occupent devraient porter un masque lorsqu'ils se trouvent dans la même pièce. Fermez la porte. Ouvrez la fenêtre. Nettoyez régulièrement les espaces communs. Si vous souffrez de symptômes aigus (difficulté à respirer, essoufflement, douleur ou pression persistante au niveau de la poitrine, confusion inhabituelle, etc.), contactez votre médecin [expliquer par quel moyen – par exemple, WhatsApp ou tout autre outil de communication] et demandez-lui dans quel établissement de soins vous devez vous rendre.
- Même si vous vous sentez bien, restez chez vous autant que possible. Cela peut sauver des vies. Lorsque vous êtes contraint de sortir, essayez de le faire pendant les heures creuses pour éviter de rencontrer trop de monde dans les transports en commun et dans les magasins. [Annoncer les mesures prises par les autorités, comme l'alternance des jours de marché, etc.] Gardez une distance d'au moins deux mètres (soit trois grands pas) avec les autres. Évitez de manger ou de boire à l'extérieur. Ayez toujours du gel hydroalcoolique sur vous. De retour à la maison, lavez-vous soigneusement les mains avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes.

Si vous vivez en famille nombreuse dans un espace réduit où il est difficile de s'isoler, essayez de trouver le moyen de mettre les personnes âgées et les autres personnes à risque en quarantaine pour les protéger.

STADE

3

Atténuation

Il y a beaucoup de cas

OBJECTIVES:

- Présenter le plan du gouvernement et encourager les gens à le soutenir et à s'y conformer:
- Expliquer la réponse du gouvernement.
- Détailler les mesures prises pour contrer les retombées négatives et répondre aux besoins essentiels.

Il importe de se dire conscient de ce que certaines recommandations (comme la fermeture des lieux de culte) peuvent faire obstacle aux croyances et pratiques locales et perturber la vie des communautés. Il convient d'envisager par avance d'autres solutions, comme la diffusion en ligne des cérémonies, et de faire passer cette information par l'intermédiaire des chefs religieux.

- Indiquer les moyens dont dispose la population pour faire entendre son avis aux autorités.
- Si possible, indiquer les dates auxquelles les décisions seront prises.
- Donner aux gens de bonnes raisons de rester chez eux ; indiquer les moments les plus appropriés pour effectuer les activités essentielles (faire ses courses, aller à la pharmacie, etc.) et préciser les modalités de sortie.
- Lutter contre la peur et la stigmatisation. ("Éviter de dire : « Il ne faut pas paniquer »").
- Insister sur le fait que, face à la pandémie, il faut faire preuve de cohésion sociale et de solidarité ; rappeler que les mesures prises par le gouvernement visent à protéger la population, et non pas à lui compliquer la vie.
- Saluer les efforts déployés par la population, notamment par le personnel de santé et les personnes exerçant d'autres métiers essentiels, pour prévenir la propagation du virus. Encourager ces personnes à continuer.
- Contrebalancer les mauvaises nouvelles avec des récits plus encourageants de guérison. Une communication centrée sur le nombre de décès et autres mauvaises nouvelles peut créer un sentiment d'impuissance, tandis que des nouvelles plus encourageantes rendent les gens plus optimistes.

MESSAGES:

- La maladie s'est propagée rapidement. Le virus est très contagieux – ce n'est la faute de personne. Tout le monde peut être touché. Nous sommes tous dans le même bateau. Il faut agir immédiatement pour sauver des vies.
- Le gouvernement a déjà pris des dispositions pour protéger la population et réduire la pression pesant sur les services de santé. [Décrire en détails les mesures de santé publique et de restrictions sociales adoptées et les personnes auxquelles ces mesures s'appliquent, et préciser la date à laquelle elles seront réexaminées].
- Nous savons toute la difficulté de ces mesures et, pour remédier à certaines retombées qu'elles pourraient avoir, nous allons [décrire les mesures de compensation].
- C'est dur, mais ceux qui le peuvent doivent rester chez eux. Nous sommes conscients que certains devront arrêter de travailler et perdront leur salaire. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour aider les personnes ayant perdu leur emploi à cause de la COVID-19.
- La fermeture des écoles et des commerces ainsi que le confinement sont nécessaires pour éviter que les établissements de santé soient submergés par un afflux de patients en état critique – patients qui pourraient bien être vos parents, vos amis ou vos voisins.
- Nous devons protéger le personnel soignant, faire en sorte que les hôpitaux puissent continuer de fonctionner correctement et soutenir les efforts de santé publique tels que la recherche des contacts et le dépistage.
- Il est essentiel de rester à la maison:
 - Certaines personnes asymptomatiques peuvent être contagieuses sans le savoir.
 - Tout le monde – y compris les bébés et les jeunes adultes – peut contracter le coronavirus. Le meilleur moyen de vous protéger vous ainsi que les membres de votre famille est de rester chez vous.
 - Rester à la maison contribue à diminuer les risques pour tout le monde, y compris
 - Pour le personnel soignant, les premiers secours et les autres travailleurs essentiels;
 - Pour les membres de votre famille et de votre communauté
 - Pour les personnes les plus vulnérables.
- Lorsque vous êtes contraint de sortir, essayez de le faire pendant les heures creuses pour éviter de rencontrer trop de monde dans les transports en commun et dans les magasins. Gardez une distance d'au moins deux mètres (soit trois grands pas) avec les autres. Évitez de manger ou de boire à l'extérieur. Ayez toujours du gel hydroalcoolique sur vous. De retour à la maison, lavez-vous soigneusement les mains avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes.
- Il est possible que les personnes ayant été infectées acquièrent une immunité protectrice, mais nous n'en sommes pas sûrs. Il ne faut donc pas considérer ces personnes comme de super soldats à envoyer au front.
- Nous sommes conscients de la difficulté de cette période. Nous sommes face à une situation sans précédent. Le monde n'avait pas connu de menace sanitaire de

cette ampleur depuis une centaine d'années. Il faut absolument qu'ensemble, nous poursuivions nos efforts en restant à la maison.

STADE

4

Élimination

Le nombre de cas diminue

OBJECTIFS:

- Mettre l'accent sur le fait qu'il importe de continuer à respecter les mesures de santé publique et de restrictions sociales.
- Faire attention au relâchement qui peut survenir : à mesure que le nombre de cas baisse, les gens peuvent croire qu'ils ne courent plus de risques et arrêter de suivre les mesures de santé publique et de restrictions sociales.
- Encourager la population à poursuivre ses efforts.
- Expliquer que des mesures seront mises en place jusqu'à ce qu'un traitement efficace soit trouvé et testé, voire jusqu'à ce qu'un vaccin soit disponible.
- Insister sur les dispositifs de compensation mis en œuvre pour atténuer les retombées négatives des mesures de santé publique et de restrictions sociales.

MESSAGES:

- Poursuivez vos efforts. Les mesures portent leurs fruits et permettent de sauver des vies. Il faut continuer de se soutenir et de se protéger mutuellement.
- Les populations vulnérables doivent continuer d'appliquer les gestes barrières et faire preuve d'une vigilance particulière ; un accompagnement supplémentaire pourra être nécessaire tant qu'un vaccin ou un traitement n'aura pas été mis au point.
- Nous savons que vous êtes impatients de pouvoir sortir de chez vous et de reprendre le travail. Les décisions concernant l'assouplissement des mesures de santé publique et de restrictions sociales ne peuvent pas être prises à la légère. Nous faisons de notre mieux pour nous y préparer

STADE

5

Rétablissement

OBJECTIVES:

- Expliquer que le pire de la crise est passé et qu'un déconfinement progressif va être possible.
- Expliquer le principe de reprise progressive de la vie économique
- Expliquer les décisions du gouvernement tendant à autoriser en priorité la reprise de certains secteurs essentiels sur le plan social, comme celui de la petite enfance, et les mesures prises pour protéger les enfants et les personnes s'en occupant.
- Formuler des recommandations quant aux principales mesures à prendre pour que la vie, notamment économique, puisse reprendre son cours.
- Expliquer qu'un durcissement pourra avoir lieu si le nombre de cas recommence à augmenter.
- Continuer à lutter contre la stigmatisation et la discrimination, y compris envers le personnel soignant et les personnes ayant guéri du coronavirus.

MESSAGES:

- L'épidémie a été enrayée et nous pouvons progressivement reprendre nos activités habituelles, comme aller au travail ou à l'école.
- En ce début de déconfinement, les personnes vulnérables doivent continuer de rester chez elles.
- Un déconfinement prématuré ou précipité risque de faire repartir l'épidémie.
- Notre système de soins s'est renforcé (à vérifier – il faut être en phase avec la réalité sur le terrain).
- Le système de santé publique est en mesure de rechercher les contacts, de les dépister et de les mettre en quarantaine, et d'isoler les cas (à vérifier – il faut être en phase avec la réalité sur le terrain).
- Il faut se préparer à un nouveau durcissement des restrictions si le nombre de cas repart à la hausse.

STADE

6

Préparation et gestion d'une éventuelle résurgence de l'épidémie

OBJECTIFS:

- Expliquer que la pandémie peut reprendre.
- Mettre l'accent sur le fait qu'il faut rester conscient de la façon dont le virus frappe la communauté.
- Présenter l'état d'avancement de la recherche sur la mise au point d'un vaccin et expliquer la façon dont ce vaccin sera déployé, le cas échéant.
- Faciliter l'instauration de nouvelles mesures de santé publique et de restrictions sociales, selon que de besoin (voir les stades 2 et 3).

MESSAGES:

- Le virus a recommencé à se propager rapidement. Il faut agir immédiatement pour sauver des vies.
- Tant que nous n'aurons pas repris le contrôle de l'épidémie, certaines restrictions vont devoir être de nouveau appliquées.

Reprendre les messages des phases 2, 3 ou 4, selon que de besoin.

Liste de références

- 1 Asfaw, S., Morankar, S., Abera, M., Mamo, A., Abebe, L., Bergen, N., Kulkarni, M. A., et Labonté, R. (2019). Talking health: Trusted health messengers and effective ways of delivering health messages for rural mothers in Southwest Ethiopia. In : *Archives of Public Health*, 77(1), 8. Disponible sur : <https://doi.org/10.1186/s13690-019-0334-4>.
- 2 Bhatiasevi, A. Organisation mondiale de la Santé (OMS). (Non daté). *Risk Communication and Community Engagement Preparedness and Readiness Framework: Ebola Response in the Democratic Republic of Congo in North Kivu*. 48.
- 3 Centers for Disease Control and Prevention. *Crisis & Emergency Risk Communication (CERC)*. (17 décembre 2018). Disponible sur : <https://emergency.cdc.gov/cerc/>.
- 4 Gillespie, A. M., Obregon, R., Asawi, R. E., Richey, C., Manoncourt, E., Joshi, K., Naqvi, S., Pouye, A., Safi, N., Chitnis, K., et Quereshi, S. (2016). Social Mobilization and Community Engagement Central to the Ebola Response in West Africa: Lessons for Future Public Health Emergencies. In : *Global Health: Science and Practice*, 4(4), 626–646. Disponible sur : <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-16-00226>.
- 5 Centres africains de prévention et de contrôle des maladies. *Guidance on Community Social Distancing During COVID-19 Outbreak*. (Non daté). Consulté le 6 avril 2020. Disponible sur : <https://africacdc.org/download/guidance-on-community-social-distancing-during-covid-19-outbreak>.
- 6 *Organisation panaméricaine de la santé (OPS)/Organisation mondiale de la Santé (OMS). Health Emergencies*. (Non daté). <https://www.facebook.com/pahowho>
- 7 *OPS/OMS. Leadership During a Pandemic: What Your Municipality Can Do*. Consulté le 4 avril 2020. Disponible sur : https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_content&view=article&id=1053:leadership-during-a-pandemic-what-your-municipality-can-do&Itemid=937&lang=en.
- 8 *OMS. Communication sur les risques et participation communautaire (RCCE) : préparation et riposte face au nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV)*. (Non daté). Disponible sur : [https://www.who.int/fr/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-\(ncov\)](https://www.who.int/fr/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-(ncov)).
- 9 Fonds des Nations Unies pour l'enfance, OMS et Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. *Social Stigma associated with COVID-19. (Mis à jour en mars 2020)*. Disponible sur : <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid19-stigma-guide.pdf>.
- 10 Sandman, P. M. (2004). *Crisis Communication: Guidelines for Action*. 70.
- 11 Sandman, P. M., et Lanard, J. (Non daté). *How Bad Is It? How Sure Are You?* (p. 1). 2.
- 12 *OMS. Communication du risque pendant les urgences sanitaires*. (Non daté). Disponible sur : <https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/fr/>.