

NOTE D'INFORMATION

Savoir communiquer pour que les mesures sociales et de santé publique soient appliquées

Objectif

Cette note d'information présente les éléments essentiels d'une communication sur les risques et d'une stratégie de mobilisation du grand public qui permettent de faire appliquer les mesures sociales et de santé publique dans la lutte contre la COVID-19.

Contexte

La COVID-19 est une maladie infectieuse qui provoque des affections respiratoires dont les symptômes comprennent une toux, un état fébrile, et dans les formes graves, des difficultés respiratoires et une pneumonie pouvant entraîner la mort. En avril 2020, on recensait plus de 2 millions de malades dans le monde. Des cas ont été confirmés dans presque tous les pays. Environ une personne infectée sur cinq doit être hospitalisée et les formes graves sont plus fréquentes chez les personnes de plus de 60 ans et celles présentant des pathologies préexistantes.

La COVID-19 se transmet par des gouttelettes entre des personnes distantes de moins d'1,5 mètre l'une de l'autre ; aussi l'adoption de règles d'hygiène plus strictes et de mesures de distanciation physique, appelées « mesures sociales et de santé publique », permettent de ralentir la propagation de la maladie et sauver des vies. En l'absence d'un traitement efficace ou d'un vaccin, les MSSP sont le seul instrument dont disposent les gouvernements pour réduire le nombre de décès causés par la COVID-19. Mais ces MSSP peuvent avoir un effet dévastateur sur la situation économique et sociale. Il faut donc les appliquer avec prudence, les adapter à chaque contexte et les assortir de mesures d'aide, de mesures financières notamment, pour réduire les impacts négatifs sur les systèmes économiques et sociaux.

La communication sur les risques

UN OUTIL ESSENTIEL DANS LA REPOSE A LA COVID-19

La mise en place réelle des mesures sociales et de santé publique exige la coopération du grand public. Les comportements doivent changer à l'échelle individuelle et collective. Avant de mettre en place ces mesures, les responsables politiques doivent expliquer quand et pourquoi elles sont nécessaires et inciter les citoyens à modifier leurs comportements. Pour maintenir la confiance et favoriser l'adoption des mesures sociales et de santé publique, il est essentiel de communiquer tôt sur les risques de la COVID-19 et la nécessité de ces mesures. Il est également crucial de poursuivre la communication au fur et à mesure que la maladie progresse – et ce même si ces mesures bouleversent la vie quotidienne et renforcent la peur et l'incertitude.

La COVID-19 se propage vite et la situation évolue rapidement. Pour être efficace, la communication doit refléter les transformations des réalités du terrain. Il faut adapter en permanence les messages et les stratégies afin qu'ils correspondent à la compréhension de la crise sanitaire par le grand public, à ses besoins d'information et aux mesures qui ont le plus de chances d'aider à prévenir et contrôler la maladie à un instant donné.

Une communication sur les risques efficace et proactive :

- Évite que le grand public se sente perdu face à trop d'informations, minimise la désinformation et dissipe les rumeurs ;
- Établit une confiance dans la réponse à la crise et améliore le respect des recommandations sanitaires ;
- Informe le grand public et lui fait comprendre les risques encourus par les individus et leurs proches.
- Adapte et diffuse des informations scientifiques complexes afin que la perception du risque dans les populations touchées corresponde davantage à celle des experts et des autorités ; et
- Implique les citoyens dans les mesures sociales et de santé publique, et améliore ainsi leur efficacité.

Sources : USAID & PAHO, Leadership During a Pandemic: What Your Municipality Can Do, Tool 12: Fundamentals of Communications During Crises and Emergencies, Tool 13: Communications Plan Implementation for a Severe Pandemic.

Comment communiquer efficacement pour que les mesures sociales et de santé publique soient appliquées ?

Pour que les mesures sociales et de santé publique soient appliquées, il faut mettre en place une stratégie de communication solide : ^{1,2,3}

- **Envoyer des messages clairs et concrets en phase avec l'évolution de la situation.** Pour être solide, la communication doit reposer sur une vision claire qui explique la nature du risque et les actions à mettre en œuvre pour le limiter : pourquoi la COVID-19 est-elle dangereuse à l'échelle individuelle et collective ? Comment les mesures sociales et de santé publique peuvent-elles réduire les risques et sauver des vies ?⁴ Les messages doivent être réévalués et révisés au fur et à mesure que la situation évolue à l'échelle locale (p.ex. taux de transmission de la COVID-19, mise en place des mesures sociales et de santé publique). Les recommandations doivent être simples, réalistes et adaptées à la culture locale ; elles doivent également anticiper les obstacles rencontrés par le grand public.³
- **Dire la vérité, même sur les incertitudes.** Puisqu'il reste de nombreuses interrogations sur la COVID-19, il peut être tentant d'attendre d'avoir plus d'informations avant de communiquer. Or, reconnaître cette part d'inconnu renforce la confiance des citoyens dans la réponse des pouvoirs publics et prépare la population à une situation qui évolue rapidement.² Les pouvoirs publics ne doivent pas cacher des informations importantes sur les risques de la COVID-19 ; ils doivent plutôt les accompagner de renseignements sur les gestes à accomplir pour limiter la diffusion de la maladie et protéger les populations.

1. Non-pharmaceutical public health measures for mitigating the risk and impact of epidemic and pandemic influenza; 2019. Licence : CC BY-NC-SA 3.0 IGO.
2. Cairns G, de Andrade M, MacDonald L. Reputation, relationships, risk communication, and the role of trust in the prevention and control of communicable disease: a review. J Health Commun 2013;18:1550-65.
3. Toppenberg-Pejcic D, Noyes J, Allen T, Alexander N, Vanderford M, Gamhewage G. Emergency Risk Communication : Lessons Learned from a Rapid Review of Recent Gray Literature on Ebola, Zika, and Yellow Fever. Health Commun 2019;34:437-55.
4. Health Protection Network. Communicating with the Public About Health Risks. Health Protection Network Guidance 1. Health Protection Scotland, Glasgow, 2008.

Rendez-vous sur [PreventEpidemics.org](https://www.PreventEpidemics.org) pour en savoir plus.

Prevent Epidemics est un projet de Resolve to Save Lives, une initiative de Vital Strategies.

- **Prendre en compte les inquiétudes du grand public.** L'adoption réelle des mesures sociales et de santé publique exige la coopération de la population. Pour cela, la communication doit se faire dans les deux sens : la population reçoit des informations importantes de la part du gouvernement, et les informations issues de la population doivent contribuer à définir la réponse des pouvoirs publics. Évaluer les connaissances sur la COVID-19 et sur les mesures sociales et de santé publique à appliquer tout au long de la pandémie permettra aux responsables politiques de dissiper les peurs, les rumeurs et les fausses informations, ainsi que d'anticiper les obstacles à des interventions spécifiques.
- **Impliquer les décideurs locaux et la population.** La communication autour de la COVID-19 doit se faire par des médias crédibles et accessibles à toute la population, en particulier les groupes vulnérables. Les responsables religieux, associatifs, économiques et les autres autorités informelles doivent être impliqués dans les décisions autour des mesures sociales et de santé publique, et doivent communiquer au public les raisons qui rendent ces actions nécessaires. Agir en collaboration avec les communautés motivera les habitants à respecter les mesures et à trouver des solutions à l'échelle locale.
- **Utiliser les médias.** Pendant les crises sociétales telles que la pandémie actuelle, le grand public devient plus dépendant des médias d'information. Mobiliser autant de médias que possible permettra d'élargir le nombre de publics touchés par les messages de sensibilisation autour de la COVID-19 et des mesures sociales et de santé publique. Les médias doivent être traités comme des partenaires — et non pas des adversaires — pour que les mesures sociales et de santé publique soient appliquées ; toutes les erreurs diffusées devront être rapidement rectifiées afin d'afficher un message cohérent.

Conséquences d'une communication sur les risques inefficace

EXEMPLES ISSUS DE L'ÉPIDÉMIE D'EBOLA EN AFRIQUE DE L'OUEST EN 2014-2015

Une communication ratée autour des mesures sociales et de santé publique peut compromettre les efforts réalisés pour limiter la transmission de la maladie et engendrer des violences.

En Guinée, des bénévoles de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC) ont dû faire face à des violences perpétrées par la population locale. Le recours à la télévision et aux radios locales pour lutter contre la désinformation sur Ebola n'avait pas permis de faire disparaître les idées fausses et les peurs au sujet de la maladie. Certaines personnes ont refusé de suivre les recommandations concernant les enterrements, ce qui a renforcé la propagation de la maladie. L'adaptation des pratiques d'inhumation, en coopération avec les communautés locales et les responsables religieux, a permis de réduire les violences et d'organiser des enterrements sans risque.

Au Libéria, des habitants du bidonville de West Point à Monrovia ont attaqué un centre de quarantaine pour patients Ebola ; les patients se sont enfuis et des objets contaminés, comme des matelas et des draps tachés de sang, ont été rapportés dans le bidonville. Ces violences étaient motivées par une méfiance envers les pouvoirs publics et une animosité envers les étrangers, accusés d'avoir importé la maladie, qui existaient depuis longtemps. La méfiance et la peur d'une mise en quarantaine forcée ont également conduit des familles à cacher des malades chez elles, sans traitement.^{5,6}

5 University of Minnesota Center for Infectious Disease Research and Policy. « Red Cross highlights attacks on Guinea Ebola workers. » (12 février 2015). Disponible sur : <https://bit.ly/39MEN4J>

6 CBS News. « Report : Armed men attack Liberia Ebola clinic, freeing patients. » (17 août 2014). Disponible sur : <https://cbsn.ws/2JBE2k3>

Le programme sur les MSSP contre la COVID-19 du projet Resolve to Save Lives :

Resolve to Save Lives a créé un partenariat avec les Centres africains de contrôle et de prévention des maladies, le Forum économique mondial, et Ipsos, une grande société d'études de marchés, pour aider les décideurs de pays africains à appliquer les MSSP efficacement en leur fournissant des données en temps réel et des conseils sur l'impact des MSSP sur les indicateurs économiques et sociaux. Une équipe de chercheurs collectera et analysera des mégadonnées issues de plusieurs sources, dont les réseaux sociaux et les médias traditionnels, des enquêtes nationales, les données de suivi des téléphones mobiles, et des indicateurs de perturbations économiques et sociales. Resolve to Save Lives fournira des conseils spécifiques et diffusera ses recommandations par le biais de divers canaux auprès des parties prenantes, notamment la société civile, les responsables et les décideurs politiques, et les chefs d'entreprises. Au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie, un soutien et des conseils plus précis seront fournis aux pays où la prévalence de la maladie ou les risques sont élevés.