

Communication des risques et engagement communautaire

NOTE D'ORIENTATION POUR LES EQUIPES D'INTERVENTION DES SOCIETES NATIONALES & DE LA FICR

APERÇU

Les informations ci-dessous présentent un rapide aperçu des principaux outils et orientations dont vous devez avoir connaissance lors de la planification des approches de communication des risques et d'engagement communautaire dans le cadre des opérations de préparation et de riposte à l'épidémie de nouveau coronavirus (2019-nCoV).¹

Il est essentiel que les collègues spécialisés en santé et en eau et assainissement (WASH) menant les actions de préparation et de riposte travaillent en coordination avec les points focaux dédiés à la communication et à l'engagement communautaire afin de lancer des initiatives efficaces de communication des risques et de mobilisation communautaire.

Qu'est-ce que la communication des risques et l'engagement communautaire ?

La communication des risques et l'engagement communautaire (CREC) font référence aux processus et approches utilisées pour mobiliser et communiquer de façon systématique avec les individus et les communautés afin de les encourager et de leur permettre de promouvoir des comportements sains et de prévenir la propagation de maladies infectieuses lors d'événements de santé publique, comme l'épidémie actuelle de nCoV. Pour ce faire, nous :

- Demandons aux communautés ce qu'elles savent, ce qu'elles veulent et ce dont elles ont besoin. Nous les impliquons dans la conception et la prestation des services et des approches de prévention liées au nCoV, afin d'améliorer l'efficacité de nos interventions communautaires et d'assurer la pérennité des changements dont nous faisons la promotion. Il est important de donner aux individus et aux communautés l'opportunité de poser des questions et de discuter de leurs sujets de préoccupation par des canaux de communication ouverts.
- Utilisons un ensemble d'approches d'engagement communautaire et de moyens de communication fiables pour atteindre, influencer, inclure, impliquer et donner les moyens d'agir aux communautés grâce à des informations de santé exactes, fiables et faciles à comprendre sur le nCoV - notamment les risques et les moyens de transmission, les causes et symptômes du virus, les moyens de prévention et de traitement, par le biais de canaux de communication fiables.
- Nous nous appuyons sur les capacités locales en écoutant et en utilisant les retours d'informations et les idées de la communauté sur la manière dont se préparer et répondre à l'épidémie nCoV - il est primordial de renforcer l'appropriation des mesures de prévention, de préparation et de riposte au nCoV.

¹ Ces orientations s'inspirent et complètent la préparation et la réponse de l'OMS en matière de communication des risques et d'engagement communautaire (RCCE) pour le nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV). Ces orientations sont provisoires.

<p>Pourquoi la communication des risques et l'engagement communautaire sont importants pour la riposte au nCoV ?</p>	<p>Voici quelques enseignements tirés de précédentes flambées épidémiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien que nous nous efforcions d'apporter des solutions, les individus et les communautés sont les principaux acteurs et décideurs concernant la promotion des actions individuelles et collectives liées à la prévention et à la riposte au nCoV. • Instaurer un climat de confiance est essentiel. Les communautés doivent au préalable considérer la Croix-Rouge comme une source d'informations fiable pour accepter et suivre les conseils des volontaires. • Les individus et les communautés doivent parfaitement comprendre et adopter les recommandations de santé publique. Dans le cas contraire, elles pourraient bloquer l'accès à leur communauté, voire même rejeter les mesures de prévention, ce qui contribuerait à la propagation de la maladie. • Lorsque les rumeurs se propagent plus vite que la réalité et entrent en contradiction avec les vraies informations de santé, elles peuvent inciter les communautés à arrêter de se protéger et ainsi mettre en péril notre communication des risques. • Nous devons vérifier comment les messages sont interprétés par les communautés. Par exemple, le message "Ebola tue" lors des épidémies d'Ebola a été interprété comme si la maladie était incurable ; les gens ont alors choisi de mourir chez eux plutôt que de se rendre dans les centres de traitement, ce qui a contribué à la propagation de la maladie. De même, les messages concernant le nCoV doivent être testés pour s'assurer qu'ils sont clairs et ne provoquent pas de changements de comportements non-désirés. • La collaboration avec les communautés et l'adhésion de chefs de confiance et des principaux influenceurs permet de mobiliser les communautés plus rapidement et efficacement que d'uniquement nous reposer sur nos propres volontaires.
<p>Quelles activités de communication des risques et d'engagement communautaire devrait-on prioriser ?</p>	<p>Les communautés sont au cœur de toutes les interventions liées à l'épidémie nCoV, et les approches d'engagement communautaire sont pleinement intégrées aux opérations de santé afin de soutenir et d'assurer que les interventions aident à prévenir la transmission du virus, protègent les populations vulnérables et permettent d'endiguer l'épidémie. Voir l'ANNEXE 3 : Astuces de planification pour la Communication des risques et l'engagement communautaire pour des astuces sur la planification.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soyez prêt à communiquer ce que vous savez et ce que vous ignorez à propos du nCoV en fonction des dernières informations publiées par l'OMS et votre ministère de la Santé, en répondant aux préoccupations et aux questions de la population, tout en leur proposant des mesures à prendre pour protéger leur santé (voir les derniers outils de communication des risques). Communiquer sur les éléments que l'on ignore est toujours mieux que de ne rien dire, car le silence peut souvent être interprété comme de la rétention d'information, ou laisser le champ libre à des rumeurs qui se répandront rapidement. • Les évaluations doivent couvrir les besoins sociaux et de changements de comportements (ex. connaissances, attitudes, pratiques et croyances, mais aussi canaux de communication de confiance) et doivent être menées en coordination avec d'autres

	<p>partenaires afin de développer une approche coordonnée de la communication des risques, de l'engagement communautaire et de la mobilisation sociale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etablissez un système permettant d'écouter la perception du public et d'identifier les rumeurs et les fausses informations, par exemple en suivant les médias et médias sociaux, en liant ces informations à des mécanismes existants ou émergents de retour d'informations communautaires et en collectant les commentaires du personnel soignant et des lignes téléphoniques spéciales (hotline) ; si nécessaire, établissez un système de réponse aux rumeurs, aux fausses informations et aux questions récurrentes. • Intégrez les approches de communication des risques et d'engagement communautaire aux plans de santé publique et d'eau et assainissement afin de promouvoir le dialogue et d'augmenter l'acceptation et la confiance au sein des communautés. • Etablissez un dialogue avec le public par le biais de visites en porte-à-porte par les volontaires, d'émissions de radio et/ou des réseaux sociaux afin d'informer le public de façon proactive, de collecter et de répondre à toutes leurs questions, idées fausses et préoccupations. • Utilisez des campagnes de communication ciblées et axées sur les approches d'engagement local, les principales mesures de prévention, et tout particulièrement les pratiques d'hygiène et l'éloignement social. • Formez des volontaires sur les méthodes pour mieux engager le dialogue, écouter et communiquer au sujet du nCoV, notamment sur les principaux éléments sans réponse. • Identifiez les principaux influenceurs (ex. personnes publiques de confiance, chefs communautaires ou religieux, travailleurs sociaux, guérisseurs traditionnels, prestataires de médecine alternative) et réseaux, notamment les médias locaux et les réseaux sociaux (ex. groupes de femmes, de jeunes, groupes religieux, radios communautaires...) capables d'aider à informer et à mobiliser la population.
<p>Quelques points à ne pas oublier concernant la communication des risques et l'engagement communautaire :</p> <p>Consultez l'ANNEXE 1 pour des conseils généraux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'adapter au contexte local : mettez l'accent sur certains points de dialogue en fonction des messages approuvés au niveau local, spécifiquement conçus pour au contexte (questions, perceptions, croyances et pratiques locales). Voir ANNEXE 4 : Conseils pour le développement de messages et ANNEXE 5 : Répondre aux rumeurs & retours d'informations. • Modifier les points de dialogue pour s'adapter aux besoins en information et à la perception des populations à mesure que l'intervention évolue : adaptez votre discours pour répondre aux connaissances croissantes de la population et à ses retours d'information, mais aussi aux rumeurs et fausses informations répandues dans la zone. • Tester les messages : toute nouvelle information et message doit être testé auprès de la communauté cible avant d'être plus largement disséminé, afin d'assurer qu'ils sont bien compris et

	<p>qu'ils ne contribuent pas à créer la confusion, voire à potentiellement créer des effets néfastes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mettre en rapport avec des sources d'information fiables/des personnes influentes pour amplifier la diffusion d'informations clés • Ecouter ! Collecter et analyser régulièrement les rumeurs et retours d'informations : il s'agit d'éléments clés pour la conception de vos messages et communications (voir modèle en ANNEXE 2 : Questions et informations à identifier lors des évaluations pour vous aider à planifier la Communication des risques et l'engagement communautaire et ANNEXE 3 : Astuces de planification pour la Communication des risques et l'engagement communautaire) • Recueillir les besoins d'informations et analyser régulièrement les rumeurs et retours d'informations • Former le personnel et les volontaires : tout le monde n'a pas la chance d'être un communicant né ; il est nécessaire d'aider les effectifs à renforcer leurs compétences en communication, en écoute et en collecte des retours d'informations (<i>feedbacks</i>).
<p>Qui dirige la CREC et avec qui devons-nous nous coordonner ?</p>	<p>Bien que tout un chacun ait une responsabilité vis-à-vis d'une communication des risques et d'un engagement communautaire efficace, ces approches sont dirigées par l'équipe santé. Les points focaux sont le personnel en charge de la promotion de la santé, de la communication et de l'engagement communautaire de votre organisation. Renseignez-vous pour savoir si votre ministère de la Santé et/ou l'OMS ou UNICEF ont activé un groupe de coordination CREC/Promotion de la santé.</p> <p>Contacts Responsabilité et engagement communautaire de la FICR :</p> <p>International : ombretta.baggio@ifrc.org; Asie-Pacifique : viviane.fluck@ifrc.org Afrique : Sharon.reader@ifrc.org; Amériques : diana.medina@ifrc.org; Europe : mark.south@ifrc.org</p>
<p>Où puis-je trouver de l'aide, des modèles, des orientations etc. ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les ressources de l'OMS pour la communication des risques et l'engagement communautaire : questions-réponses; orientations, techniques provisoires sur la communication des risques et l'engagement communautaire (en anglais); conseils à destination du public et démystification de rumeurs (en anglais). • Ressources pour la communication au public : messages clés (en anglais); « memes » pour réseaux sociaux en différentes langues ; conseils de santé modifiables pour les réseaux sociaux (avec l'application gratuite Canva) • Fiches sur les rumeurs et les mythes ; questions-réponses à l'usage des volontaires – seront disponibles prochainement • Plateforme sur la redevabilité et l'engagement communautaire https://www.communityengagementhub.org/ : outils, modèles et conseils pour le lancement de programmes de communication et responsabilité communautaire.

DOCUMENTS UTILES DANS CETTE NOTE D'ORIENTATION

APERCU	1
ANNEXE 1 : Astuces clés pour l'engagement communautaire.....	6
ANNEXE 2 : Questions et informations à identifier lors des évaluations pour vous aider à planifier la Communication des risques et l'engagement communautaire.....	9
ANNEXE 3 : Astuces de planification pour la Communication des risques et l'engagement communautaire	11
ANNEXE 4 : Conseils pour le développement de messages.....	13
ANNEXE 5 : Répondre aux rumeurs & retours d'informations	14

ANNEXE 1 : Astuces clés pour l'engagement communautaire

Avec l'augmentation des cas de nCoV, la montée de la peur dans la population et la propagation de rumeurs, nous devons absolument engager le dialogue avec les individus et les communautés afin d'aborder des solutions et d'entreprendre des mesures efficaces pour protéger les personnes, leurs familles et leurs communautés.

1. **Ne vous contentez pas de dire aux gens quoi faire** : considérer **la communauté comme une experte est essentiel pour lutter contre l'épidémie**. Dire quoi faire à la population, même s'il s'agit d'informations scientifiques, n'est pas toujours efficace. Il est préférable de mobiliser la communauté avec une communication à double sens. Il est essentiel de délaisser l'approche descendante de type "Ne faites pas cela" au profit d'un partenariat avec les communautés de type "Vous pouvez faire cela".
2. **Laissez la parole aux pairs et aux chefs locaux** : la population sera plus encline à écouter les informations provenant de personnes qu'elle connaît déjà, en qui elle a confiance et dont elle sait qu'elles se préoccupent de leur bien-être. Les populations vivent dans des contextes socio-culturels uniques, caractérisés par des dynamiques relationnelles, une certaine perception des risques et des sources de confiance en ce qui concerne les conseils. Tous ces éléments influencent la probabilité qu'elles acceptent, ou non, des conseils de santé. Ne vous contentez pas d'inviter des « experts de la capitale », trouvez plutôt des « experts locaux », par exemple une infirmière d'un hôpital local, qui pourra partager des informations utiles dans la langue locale et en apportant des détails pertinents pour la communauté.
3. **Etablissez des approches participatives et favorisant les retours d'informations (feedbacks)** : demandez aux individus ce qu'ils savent, ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin, et impliquez-les dans la conception et la prestation des services liés au nCoV et aux mesures de prévention. Cela permet d'améliorer l'efficacité de nos interventions communautaires et d'assurer la pérennité des changements dont nous faisons la promotion. Il est important de donner aux individus et aux communautés l'opportunité de poser des questions et de discuter de leurs sujets de préoccupation par des canaux de communication ouverts.
4. **Sollicitez les retours d'informations** : les retours d'informations aident la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge (CRCR) à façonner sa communication et ses mesures de programmation. Par exemple, si les communautés posent beaucoup de questions sur les risques associés au nCoV chez les enfants, nous saurons qu'il est important que nous répondions à ces préoccupations dans l'ensemble de nos activités de communication des risques, d'engagement communautaire et de mobilisation sociale. Les retours d'informations font office de système d'alerte précoce et nous permettent de résoudre certains problèmes rapidement, avant qu'ils ne s'aggravent. La Croix-Rouge/Croissant Rouge a également la responsabilité d'écouter et de répondre aux réclamations. Même si nous ne sommes pas capables de répondre à toutes les doléances, la population apprécie que l'on soit à son écoute et que ses réclamations soient prises en compte.
5. **Disséminez immédiatement des informations exactes** (conformément aux recommandations du ministère de la Santé et de l'OMS) : la dissémination d'informations avant que des cas soient diagnostiqués aide à atténuer les préoccupations et à promouvoir des mesures de prévention qui faciliteront la prévention de la transmission du nCoV et encourageront la recherche de soins. Les informations évoluant rapidement, n'oubliez pas de dater tous les messages (vidéo, audio et texte) que vous partagez.

6. **Communiquez dans la langue que la population comprend le mieux.** Il est important d'utiliser la langue que la population utilise « à la maison » afin d'assurer qu'elle comprend l'intégralité du message que nous partageons, et qu'elle sera à l'aise pour s'exprimer sans craindre de barrière de la langue.
7. **Faites la promotion de la sensibilisation et de l'action :** les initiatives de communication des risques et d'engagement communautaire orientées vers l'action contiennent généralement des informations ciblant les communautés, notamment :
 - a. Une instruction à suivre (ex. si vous tombez malade, allez vous faire soigner à l'hôpital xx),
 - b. Un comportement à adopter (ex. lavez régulièrement vos mains pour vous protéger et protéger les autres des maladies, et,
 - c. Des informations à partager avec la famille et les proches (par exemple, où et quand avoir accès aux services, ex. le traitement est gratuit et disponible dans les centres de santé).
8. **Testez votre approche :** menez des tests avec des messages pilotes auprès des communautés afin d'assurer que les messages sont bien compréhensibles, acceptables, pertinents et convaincants. Cela permettra également d'éviter de disséminer des messages insignifiants ou des informations potentiellement nuisibles. Notez également qu'un trop grand partage d'informations peut aussi avoir des effets négatifs.
9. **Redevabilité vis-à-vis de ceux que nous cherchons à aider :** pour atteindre une plus grande redevabilité vis-à-vis des communautés avec qui nous travaillons, nous devons adopter une approche systématique et coordonnée de la communication avec les communautés « à risque » et prendre en considération leurs retours d'informations dans nos actions (ex. la population peut ne pas être d'accord et se plaindre parce que les volontaires mènent une surveillance communautaire et recherchent les personnes avec qui les malades ont été en contact).
10. **Le changement des comportements prend du temps :** il ne suffit pas de dire à la population de chercher à se faire soigner en cas d'apparition de symptômes. Nous devons comprendre la raison de certains comportements, quels sont les obstacles à des pratiques plus sûres, et maintenir la communication avec elle en tenant compte de cette analyse. Il est donc essentiel d'analyser (s'il existe des recherches disponibles) ou de collecter des informations sur les connaissances, attitudes et pratiques des individus, et de proposer des outils innovants et accessibles pour soutenir la prévention et les programmes de lutte contre le nCoV.
11. **Montrez-vous ouvert, honnête et réactif :** communiquez clairement et rapidement sur ce que vous savez et ce que vous ne savez pas sur la maladie, et orientez votre communication sur les mesures que les individus et communautés peuvent entreprendre pour réduire le risque de transmission de la maladie. Il s'agit là d'une marque de respect qui permettra de renforcer la confiance entre la CRCR et les communautés.
12. **Restez informé des dernières nouvelles et travaillez collaborativement :** les approches, recommandations et informations peuvent évoluer à mesure que de nouveaux éléments sont découverts sur la maladie. Vérifiez régulièrement les informations communiquées par votre ministère de la Santé ou autres organisations comme l'OMS et UNICEF. Il est également important de s'assurer que les informations partagées par la CRCR n'entrent pas en contradiction avec celles du Ministère de la Santé ou de l'OMS. Cela ne ferait qu'ajouter de la confusion et de la méfiance au sein des communautés.

13. **La Croix-Rouge/Croissant Rouge se soucie du bien-être des populations** : il est possible que les personnes affectées par une épidémie ou vivant dans des conditions vulnérables pensent que la société les a oubliés. Des stratégies d'engagement communautaire peuvent apporter des bienfaits psychologiques importants.

14. **Utilisez des méthodes nouvelles et innovantes pour communiquer avec les individus et communautés** : l'accès généralisé aux téléphones portables, à internet et aux réseaux sociaux a bouleversé la façon dont les populations communiquent. La dynamique de communication n'est plus forcément descendante - les gens peuvent s'exprimer publiquement et directement avec la CRCR, et ils s'attendent à ce qu'on les écoute et les implique dans toutes nos activités (voir [OUTIL 8](#) pour plus d'astuces sur les canaux de communication utilisés).

ANNEXE 2 : Questions et informations à identifier lors des évaluations pour vous aider à planifier la Communication des risques et l'engagement communautaire

Ces informations peuvent être collectées par le biais d'enquêtes d'évaluations, de discussions thématiques de groupe (*focus group*), d'entretiens avec des informateurs clés, mais aussi par le biais de données secondaires ou encore par simple observation. Voir [Outil 1 : Liste de vérification et aperçu des méthodes pour l'évaluation CEA](#) pour des orientations plus détaillées, ou consultez les outils d'enquêtes de nos partenaires.

Thématiques à identifier pour mieux planifier la Communication des risques et l'engagement communautaire :

- Quels sont les groupes les plus à risque au sein des communautés ?
- Connaissances, attitudes et perceptions sur le nCoV,
 - Notamment les rumeurs, les descriptions locales de la maladie, la perception de la population sur les risques posés par le nCoV et les précédentes expériences d'épidémies de maladies respiratoires
- Sources, canaux et paramètres d'informations - voir des suggestions de questions ci-dessous
- Langue(s) privilégiée(s)
- Pratiques du foyer et de la communauté
 - Consentement de la population à se faire soigner, pratiques sanitaires (augmentent-elles ou réduisent-elles le risque d'infection ?), croyances et valeurs autour de ces pratiques, comment sont prises les décisions au niveau communautaire ?
- Contexte socio-culturel, économique et environnemental
 - Tensions sociales et politiques pouvant affecter l'adoption de bonnes pratiques d'hygiène, l'accès aux ressources (comme l'argent, les services de santé ou les articles d'hygiène), croyances traditionnelles et normes sociales pouvant affecter le recours aux pratiques proposées, niveau de confiance dans l'intervention au sein de la communauté.

Vous pouvez trouver des questions spécifiques à poser, et d'autres questions avec des options de réponses dans l'Outil 2 [de la boîte à outils CEA : Questions pour les évaluations, études de référence, suivi et évaluation](#) (*en anglais*). Assurez-vous de bien utiliser le terme local pour nCoV

1. Savez-vous lire et/ou écrire?
2. Quelle langue parlez-vous à la maison ?
3. Rencontrez-vous des obstacles ou est-il difficile pour vous d'obtenir des informations sur le nCoV?
4. En général, où trouvez-vous les informations concernant la santé ?
5. Où trouvez-vous les informations sur le nCoV?
6. En quelles sources d'informations avez-vous le plus confiance concernant le nCoV?
7. Quelles sont les informations les plus importantes pour vous dans le cadre de l'épidémie actuelle de nCoV?
8. De quelles informations avez-vous déjà entendu parler à propos du nCoV?
9. Avez-vous entendu certaines informations sur le nCoV sans être sûr qu'elles étaient correctes ? Qui vous en a parlé ?
10. Qu'avez-vous fait des informations entendues sur le nCoV ? En avez-vous parlé à d'autres? A qui?

11. Si vous n'avez pas tenu compte de certaines, ou de toutes les informations entendues, pour quelles raisons était-ce?
12. Si vous vouliez poser des questions, faire des commentaires ou faire une réclamation à une organisation (comme la CRCR), quel moyen serait le plus pratique pour vous?
13. Pensez-vous qu'il est possible d'attraper le nCoV au sein de votre communauté/dans votre région actuellement ?
14. Pensez-vous que le nCoV est un problème important au sein de votre communauté?
15. Si une personne était infectée par le nCoV, serait-elle discriminée ou stigmatisée à cause de cela?
16. Quelles sont vos principales craintes ou préoccupations au sujet du nCoV?
17. Si vous aviez une question au sujet du nCoV, à qui la poseriez-vous?

ANNEXE 3 : Astuces de planification pour la Communication des risques et l'engagement communautaire

ETAPE 1 : Définir des objectifs (en fonction de l'évaluation communautaire préalablement menée)

Que cherchez-vous à accomplir grâce à la communication des risques et l'engagement communautaire ?

- Communiquer sur les mesures de préparation et les conseils de santé publique pour votre pays, en indiquant bien les éléments inconnus et les incertitudes sur les éléments connus.
- Encourager la population à adopter les comportements recommandés afin de prévenir la propagation du nCoV (déterminez si un comportement particulier est particulièrement important et difficile à faire adopter à la communauté, ex. signaler immédiatement les cas suspects à la clinique dès les premiers symptômes).
- Signaler les cas suspects de nCoV et se faire soigner immédiatement.
- Collecter des informations sur les perceptions de la communauté et les rumeurs, et y répondre.
- Impliquer les communautés dans la recherche de solutions et contenir la propagation du nCoV.
- Autre

Etape 2 : Identifier votre public cible

- Population dans les quartiers affectés
- Population dans les zones à risque
- Voyageurs
- Ecoles et écoliers
- Commerces
- Aidants
- Autre

Etape 3 : Connaître les acteurs les plus influents

- Experts de santé
- Direction, personnes et volontaires de la CRCR
- Personnalités publiques (chanteurs, jeunes champions, etc.)
- Chefs communautaires - enseignants, maires, chefs religieux, leaders économiques, chefs de comités communautaires...
- Personne qui a été infectée par le nCoV ou membre de la famille d'une personne qui a été infectée par le nCoV (réalité vécue)
- Membres de la famille des populations
- Autre personne d'influence/personne suivie par la communauté

Etape 4 : Identifier les meilleurs canaux d'engagement communautaire pour atteindre la population

- Le face-à-face (très souvent le canal auquel les gens accordent le plus de confiance) - surtout via visites par porte-à-porte par les volontaires et les animateurs communautaires
- Réseaux sociaux
- Par le biais d'influenceurs clés en ligne/hors ligne - champions de football, chefs religieux, leaders économiques, youtubeurs...
- Communautés religieuses/congrégations
- Réseaux sociaux, radio, TV, journaux
- Applications de messagerie
- Autre

Etape 5 : Assembler toutes ces étapes - choisir les canaux de communication pour atteindre quel public, avec quels messages. Il est toujours préférable d'utiliser un ensemble de canaux de communication afin d'atteindre des publics plus variés.

Etape 6 : Ecouter, suivre l'impact et apporter des corrections

- Etablir des systèmes pour la collecte d'informations, le retour d'informations et des rumeurs circulant dans la communauté - les communautés peuvent en effet repérer des problèmes, avoir des idées ou des solutions auxquelles vous n'aviez pas pensé.
- Adapter les messages et activités de l'intervention dans tous les secteurs en fonction des informations récoltées afin de rester crédible, efficace et pertinent.

ANNEXE 4 : Conseils pour le développement de messages

Les éléments essentiels à la conception de messages efficaces incitant au changement de comportements face à des menaces immédiates tel que le nCoV sont les suivants :

1. **Rester simple.** La simplicité des messages est cruciale - trop de texte ou d'images peuvent noyer le message clé.
2. **Trouver un équilibre entre la communication du risque/peur et le message de passage à l'action.** Lors d'une situation d'urgence comme une épidémie, il est possible de combiner mise en garde sévère et recommandations d'actions, comme par exemple « le nCoV peut causer des maladies graves, faites-vous soigner au plus tôt » afin de communiquer une menace immédiate. En général, ces mises en garde reposant sur une menace entraînent un changement de comportement sur le court terme (quelques semaines.) Une fois la menace passée, les vieilles habitudes ressurgissent. Afin d'assurer vos objectifs de réduction des risques sur le court et le long-terme, faites-en sorte d'indiquer un bénéfice au changement de comportement.
3. **Insérer un appel à l'action.** Un appel à l'action communique aux membres de la communauté ce qu'ils doivent faire pour obtenir ces bénéfices. Cela peut être « lavez vos mains », ou « faites-vous soigner si vous souffrez d'une maladie respiratoire ». Cet appel à l'action devrait être pertinent et réalisable pour la communauté (ex. Si la population n'a pas accès au savon, ne lui répétez pas de toujours se laver les mains avec du savon).
4. **Vous DEVEZ toujours tester les messages fraîchement développés auprès d'un groupe-test.** En l'absence de cette période de test, vous pourriez au contraire créer la panique et la confusion chez les membres de la communauté. Menez le test une fois le message complètement développé, c'est-à-dire avec les graphiques et la formulation finale, et présentez-le à un échantillon représentatif de la communauté (femmes et hommes d'âges différents, avec et sans handicap) afin de jauger leurs réactions. Utilisez leurs réactions pour réviser le message si nécessaire. La phase pilote de test des messages auprès des communautés permet d'assurer que les messages sont bien compréhensibles, acceptables, pertinents et convaincants. Cela permettra également d'éviter de disséminer des messages insignifiants ou des informations potentiellement nuisibles.
5. **Contextualisez le message.** Utilisez la ou les langues utilisées par la population affectée, ainsi que les mots que celle-ci comprend ; faites en sorte de connaître et comprendre les croyances et pratiques culturelles de la communauté.
6. **Expliquez pourquoi.** Expliquez toujours pourquoi vous préconisez certains comportements, car il y a plus de chances que la population adopte un nouveau comportement si elle comprend pourquoi il est important de le faire - par exemple, si la population comprend que laver ses mains avant de manger permet de tuer les germes présents sur leurs mains afin d'éviter qu'ils ne se retrouvent dans leur nourriture et dans leur bouche, elle s'en souviendra mieux que si vous vous contentez de lui dire de se laver les mains avant de manger sans comprendre pourquoi c'est important.

ANNEXE 5 : Répondre aux rumeurs & retours d'informations

Qu'est-ce qu'une rumeur ?

- Les rumeurs sont des informations non vérifiées qui peuvent se propager de façon intentionnelle, ou non intentionnelle.
- Elles peuvent contenir des informations correctes, incorrectes, ou encore un mélange des deux. Les rumeurs prospèrent lorsqu'il y a trop peu, ou trop d'informations disponibles, et que la population n'est pas capable de vérifier ce qui est exact et ce qui est faux.
- Les rumeurs peuvent refléter les souhaits, les peurs ou l'hostilité d'une personne ou d'une communauté.
- En général, les gens partagent les rumeurs car ils croient qu'elles sont au moins partiellement vraies.

Qu'est-ce qui cause les rumeurs ?

Derrière les rumeurs, on trouve souvent des peurs ou des espoirs ; les personnes qui propagent les rumeurs ne sont pas bêtes ; ce sont simplement des gens qui ont des questions, des espoirs et des craintes.

- Selon la règle de base des rumeurs (*basic law of rumours*), l'importance d'un problème et le niveau d'incertitude autour de celui-ci déterminent l'importance des rumeurs qui circuleront à son sujet.
- Une mauvaise compréhension ou des messages mal communiqués peuvent se transformer en rumeurs ; ces rumeurs peuvent aussi être alimentées lorsque différentes organisations diffusent des informations contradictoires.

Pourquoi devons-nous prêter attention aux rumeurs ?

Les communautés ont leurs propres réseaux de communication, dans lesquels les rumeurs se propagent vite et ont une forte influence. Dans le cas des maladies infectieuses, il existe généralement deux types de rumeurs : 1) sur les cas éventuels (alertes) et 2) sur les explications communautaires des causes de la maladie.

- Les rumeurs détournent, et entrent parfois en concurrence avec les messages de santé. Cela peut menacer des vies et favoriser la propagation de l'épidémie de nCoV. Nous ne pouvons donc pas nous permettre d'ignorer les rumeurs.
- Les rumeurs peuvent aussi entraîner de la méfiance vis-à-vis des services et de la CRCR.
- Les rumeurs peuvent cependant apporter des retours d'informations honnêtes sur le travail de la CRCR et sur ce que les communautés pensent de nous.

Comment recueille-t-on les rumeurs ?

Identifier les rumeurs n'est pas simple ; il ne suffit pas de demander aux gens s'ils ont entendu des rumeurs. Cela ne permet pas de dévoiler les rumeurs, notamment parce que la population peut croire qu'une rumeur est véridique, et donc ne pas la considérer comme telle, ou parce que la population ne vous fait pas confiance et refuse d'aborder ce sujet avec vous. Ecouter va au-delà de simplement entendre ce qui est dit. Pour écouter efficacement les rumeurs, vous devez :

- baser votre écoute sur des relations de confiance existantes ;

- vous assurez que vous êtes capable d'écouter dans la langue la plus utilisée par la communauté ;
- partager des conversations ouvertes et non-structurées avec la communauté ;
- évaluer le risque potentiel posé par la rumeur, afin de décider d'une réponse appropriée - et si cette réponse doit être immédiate, ou si elle peut attendre ;
- Les canaux de collecte des rumeurs incluent :
 - De demander aux volontaires et au personnel local ce qu'ils ont entendu - pendant leur travail ou dans leur vie personnelle
 - Des discussions thématiques de groupe (*focus group*)
 - Un système de collecte des retours d'informations et des réclamations - voir le système dédié aux retours d'informations ([lien](#))
 - Les réseaux communautaires, par exemple les comités communautaires, les groupes de femmes ou de jeunes
 - Les médias locaux
 - Les réseaux sociaux
 - ...
- Vous devrez former les volontaires à rechercher, écouter et collecter les rumeurs et à les consigner dans un registre dédié aux retours d'informations et aux rumeurs - un modèle de registre est disponible dans l'annexe suivante.

Décider quand intervenir par rapport aux rumeurs

Il est important de considérer les rumeurs comme des orientations utiles ; tout comme la douleur, les rumeurs fournissent des informations certes désagréables, mais très utiles. Les rumeurs sont des indicateurs utiles permettant de comprendre où les efforts de communication ont échoués. Cette nouvelle interprétation de la rumeur pourrait permettre aux experts en santé de détecter des cas plus tôt et de mieux communiquer avec le public ; elle permet également d'encourager des échanges sur les maladies inhabituelles avec les communautés.

Toutes les rumeurs ne nécessitent pas d'intervention. Lorsque vous décidez quand intervenir, prenez en compte :

- Le risque posé par la rumeur (voir exemples ci-dessous)
- La probabilité que ce risque se produise
- Les dommages potentiels causés sur la confiance et la réputation de la CRCR
- Pouvez-vous vérifier la rumeur en recherchant sa source dans la communauté ? Parlez à d'autres contacts de confiance de cette rumeur et vérifiez s'ils en ont également entendu parler. Mais attention à ne pas propager la rumeur pendant que vous menez vos vérifications !

Le tableau ci-dessous présente certains des risques posés par les rumeurs, avec des exemples de vraies rumeurs collectés sur les réseaux sociaux

Nuisance causées	« <i>Les stéroïdes et l'éthanol pourraient tuer le virus.</i> »
Détourne la population des services	« <i>Vous ne serez pas infecté si vous rincez votre bouche avec de l'eau salée.</i> »
Engendre conflit ou stigmatisation	« <i>Le coronavirus existe parce que les Chinois sont sales et mangent des serpents.</i> »
Entraîne des comportements dangereux	« <i>Je peux identifier si un animal est malade grâce à son comportement étrange.</i> »

Met en danger certains groupes	« <i>Tous les habitants de Wuhan (Chinois) sont infectés, ne les laissez pas entrer dans votre village/pays. »</i>
Met les équipes d'intervention en danger	« <i>Le gouvernement et ses partenaires cachent des médicaments pour traiter les patients atteints de 2019-nCoV. »</i>

Répondre aux rumeurs

- Le fait de comprendre ce qui a déclenché la rumeur peut vous aider à planifier une réponse et à éviter que celle-ci se répète. Par exemple, la rumeur a-t-elle débuté à cause de la mauvaise formulation d'un message ? Est-ce à cause des propos d'un volontaire ? D'une annonce gouvernementale ? Ou encore à cause de la façon dont sont menées certaines activités - par exemples les services de soins ?
- N'ignorez et ne niez pas les rumeurs. Cherchez plutôt à y répondre en partageant des informations factuelles par le biais de canaux de communication fiables en utilisant des mots et une langue que la communauté comprend parfaitement.
- Vérifiez que les messages et les nouvelles explications ont bien été reçues, comprises et acceptées par la communauté.
- Assurez-vous que l'ensemble du personnel et des volontaires, surtout les animateurs communautaires, sont régulièrement informés des dernières rumeurs et de la façon dont ils doivent y répondre s'ils en entendent.
- Respectez les croyances locales ! Par exemple, une rumeur qui a beaucoup circulé pendant l'épidémie d'Ebola était que la maladie était causée par la sorcellerie ; la réponse conventionnelle était alors de parler du "virus" plutôt que d'Ebola. Toutefois, il aurait été plus utile d'accepter cette explication alternative et de créer des recommandations en cohérence avec le point de vue communautaire (ex. ne touchez pas les personnes malades sans protection, mais donnez-lui de la nourriture (et des prières) en signe d'empathie.

Ressources utiles

- [Boîte à outils pour un système dédié aux retours d'informations, FICR](#)
- [Méthodologie d'Internews sur le repérage des rumeurs 3ème partie \(en anglais\)](#)