



# 03. Communication avec la population

Dernière mise à jour: 2023-07-21

## Aperçu

Il peut être difficile de communiquer pendant une épidémie. Les flambées de maladies, en particulier lorsque celles-ci sont nouvelles, peuvent causer de l'incertitude, de la peur et de l'anxiété, provoquant la circulation de rumeurs, de désinformation et de mésinformation. La population ne fait pas toujours confiance aux autorités, au système de santé ou aux organisations telles que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge. Elle peut ne pas écouter ou croire les informations diffusées par des personnes ou organisations auxquelles elle ne se fie pas. Des individus peuvent aussi être submergés par le chagrin en raison de proches malades ou décédés.

Parfois, les communautés ont des croyances ancrées qui divergent des mesures sociales de prévention et de protection favorisées par les autorités et les fournisseurs de soins de santé. Elles peuvent croire fermement en leurs propres pratiques culturelles, en leur médecine traditionnelle ou en d'autres méthodes qui ne s'avèrent pas toujours efficaces pour lutter contre la maladie, et refuser certains traitements (notamment des médicaments et vaccins).

Dans de nombreux pays, les messages prennent la forme de directives et d'une communication à sens unique. Pourtant, la participation et l'engagement de la communauté y jouent souvent un rôle déterminant pour le succès des campagnes de lutte contre les maladies et d'élimination de celles-ci.

Lorsqu'une épidémie éclate, il est essentiel de communiquer avec la population de manière fiable. Pour instaurer un lien de confiance, la communication à double sens est importante. Par « à double sens », on entend que les volontaires devraient à la fois délivrer des messages à ET recevoir des messages de la communauté. Les membres de celle-ci doivent se sentir respectés et écoutés et devraient avoir la possibilité de partager leurs croyances, leurs peurs et leurs préoccupations. Pour qu'ils acceptent les messages des volontaires, ils doivent être en mesure de se fier à vous et d'avoir confiance en ce que vous dites. Une fois que vous avez compris les croyances, les peurs et les préoccupations des membres de la communauté, vous pouvez leur communiquer des messages justes et précis.

Délivrer des messages de santé cohérents, clairs et faciles à comprendre aide également à établir une relation de confiance. Il est essentiel de fournir des informations exactes à la population, particulièrement lorsqu'il faut la persuader d'adopter des pratiques sûres (qui peuvent être différentes de ses pratiques habituelles). Certains changements de comportement peuvent être encouragés :

- accepter la vaccination ou d'autres traitements médicaux ;
- se laver les mains avec du savon à des moments cruciaux ;
- porter un équipement de protection personnel ;
- inhumer ses proches en appliquant des mesures différentes des pratiques habituelles (enterrements dignes et sécurisés) ;
- pratiquer la distanciation sociale ;
- utiliser de l'antimoustiques ou dormir sous des moustiquaires ;
- accepter d'être isolé afin d'éviter de contaminer les autres ;
- préparer l'eau et les aliments différemment (souvent en nettoyant, faisant bouillir ou cuisant bien) ; et
- d'autres mesures de santé publique recommandées.

## Que faire et comment s'y prendre

### *Communiquer pendant une épidémie*

- Sollicitez et faites participer les dirigeants communautaires et la population
  - Déterminez où la population obtient ses renseignements
    - À qui fait-elle confiance pour lui fournir des informations sanitaires (autorités sanitaires, dirigeants communautaires ou religieux, médecins ou guérisseurs par exemple) ?
  - Œuvrez avec la population à identifier, choisir et prévoir les solutions adaptées pour enrayer la propagation de la maladie.
  - Échangez avec les membres de la communauté au sujet de leurs idées, peurs, croyances et actions. Essayez de comprendre :
    - ce qu'ils savent de la maladie et de sa transmission ;
    - les croyances et pratiques qui pourraient influencer la propagation de l'épidémie ;
    - ce qui les motive ou les aide à changer de comportement ;
    - ce qui les en empêche.
- Utilisez diverses méthodes de communication.
  - Dans la mesure du possible, privilégiez la communication à double sens.
    - Quand vous comprenez les croyances, peurs et préoccupations de la population, essayez d'en parler dans vos propres messages.
  - Parfois, les méthodes de communication à sens unique sont utilisées pour communiquer rapidement des messages de santé à un grand nombre de personnes.
    - Ces méthodes devraient toujours être associées à des méthodes de communication à double sens afin de veiller à ce que les points de vue de la population soient connus et entendus.
  - Les personnes apprennent et retiennent les informations différemment. Il est important d'avoir recours à plusieurs méthodes.
    - Les communautés sont composées de différents individus et groupes qui peuvent avoir des préférences ou des besoins distincts en matière de communication.
      - Pensez à comment vous adresser à différents groupes, en particulier à ceux qui sont cachés, discriminés ou considérés comme différents en raison de leur religion, de leur orientation sexuelle, de leur âge, d'un handicap ou d'une maladie, ou pour toute autre raison.
        - Réfléchissez à où aller pour les rencontrer.
        - Déterminez s'ils se fient ou non aux mêmes sources que les autres groupes au sein de la communauté.
        - Découvrez s'ils ont des besoins différents en matière d'accès, par exemple s'agissant de traduction.
    - Pour choisir parmi les méthodes de communication, tenez compte de celles que la population préfère, auxquelles elle se fie et auxquelles elle a facilement accès.
      - Pensez aux caractéristiques de vos groupes cibles (par exemple : Ont-ils accès aux médias, notamment à la radio ou à la télévision ? Peuvent-ils lire les feuillets d'information s'ils en reçoivent ? Sont-ils habitués à s'informer sur les réseaux sociaux ? Etc.).
      - Réfléchissez aux ressources auxquelles vous avez accès (par exemple : Pouvez-vous imprimer des affiches ? Existe-t-il un endroit adapté au sein de la communauté où vous pouvez proposer de répondre aux questions ou de donner des informations ? Etc.).
      - Analysez le contenu de votre ou de vos message(s) et réfléchissez à la manière la plus appropriée de partager ce contenu dans ce contexte spécifique (par exemple : cibler les hommes et les femmes séparément).
- La communication devrait être :
  - **Simple et concise.** La population devrait pouvoir comprendre facilement les messages et pouvoir les

retenir et les répéter avec précision et sans difficulté.

- **Crédible.** Réalisée par des personnes et grâce à une méthode auxquelles la population fait confiance (par exemple : radio, télévision, affiches, assemblées communautaires, etc.).
- **Exacte et spécifique.** Fournissez toujours des informations correctes et précises. Les messages devraient être cohérents et ne devraient pas provoquer de confusion. Si les messages doivent être modifiés (en raison d'informations nouvelles ou actualisées au sujet de l'épidémie), soyez honnêtes et clairs à propos de ce qui a changé et des raisons justifiant ce changement.
- **Axée sur l'action.** Les messages devraient être pratiques et conseiller les membres de la communauté au sujet de ce qu'ils peuvent faire pour se protéger et protéger les autres.
- **Faisable et réaliste.** Assurez-vous que la population dispose des capacités et des ressources nécessaires pour appliquer les conseils pratiques que vous donnez.
- **Propre au contexte.** Les informations devraient tenir compte des besoins et de la situation de la communauté concernée. Dans tous vos messages, tenez compte des facteurs sociaux et culturels qui pourraient encourager les membres de la communauté à adopter des comportements plus sûrs (comme l'acceptation des vaccins) ou les en empêcher.

### ***Différents moyens de communication***

Il existe de très nombreuses manières de communiquer avec les communautés. Vous pouvez envisager, par exemple, d'utiliser les méthodes de communication à sens unique et à double sens qui suivent. Ces méthodes peuvent (et devraient) être combinées afin de veiller à toucher le plus grand nombre de membres de la communauté possible.

- Méthodes de communication à sens unique
  - Vidéo, films, publicités à la télévision
  - Chants, poèmes, théâtre ou jeux de rôle
  - Annonces à la communauté telles que : annonces par haut-parleur, envois massifs de SMS, messages sur les réseaux sociaux, programmes radio
  - Affiches, panneaux d'affichage
- Méthodes de communication à double sens
  - Porte-à-porte
  - Réunions avec des informateurs clés tels que des dirigeants communautaires ou religieux ; des guérisseurs ou des sages-femmes ; des enseignants ; des anciens ; etc.
  - Discussions communautaires encourageant les méthodes participatives telles que : le classement des comportements en trois catégories (bon, mauvais, ni bon ni mauvais), des graphiques représentant les votes, la cartographie des données, les sondages, l'analyse des obstacles ou la planification communautaire.

### ***Faire attention aux rumeurs***

Les rumeurs peuvent provoquer la panique et la peur ou favoriser des pratiques dangereuses. Sous l'influence des rumeurs, les communautés peuvent retirer la confiance qu'elles avaient accordée aux autorités sanitaires, arrêter de croire que celles-ci sont capables d'arrêter l'épidémie, et rejeter les interventions qui pourraient empêcher la propagation de la maladie. Les volontaires doivent :

- Être à l'écoute des rumeurs et informations incorrectes.
  - Prenez note de l'endroit et du moment où une rumeur a été entendue et signalez-la immédiatement au responsable des volontaires ou au coordonnateur de la Société nationale.
- Corriger la rumeur.
  - Donnez aux membres de la communauté des faits simples et clairs au sujet de la maladie.
  - Répétez et expliquez précisément ce qu'ils peuvent faire pour se protéger et protéger les autres.