



# 44. Faire face aux rumeurs

Dernière mise à jour: 2023-08-04

## Aperçu

- Les rumeurs sont des récits dont la véracité est incertaine. Elles se propagent souvent dans les communautés au cours des épidémies, lorsque les personnes ont peur ou souffrent d'anxiété en raison de la maladie. Les rumeurs apportent généralement une explication aux éléments inconnus en lien avec l'infection, même si cette explication n'est pas vraie.
- Les rumeurs comprennent la mésinformation et la désinformation. On parle de mésinformation lorsque des informations incorrectes sont diffusées, sans intention de tromper, en raison d'un malentendu ou d'une erreur. La rumeur selon laquelle Ebola serait causé par de la sorcellerie est un exemple de mésinformation. En réalité, cette maladie est provoquée par un virus, mais les personnes croient souvent qu'il s'agit de sorcellerie car elles ne peuvent pas voir le virus ou n'en ont jamais entendu parler auparavant.
- La désinformation s'entend de toute information incorrecte diffusée intentionnellement dans le but de tromper ou de manipuler, à l'image des « fake news », qui sont en fait de la désinformation déguisée en nouvelles, et qui sont souvent diffusées à des fins politiques ou économiques. Par exemple, quelqu'un qui vend des comprimés multivitaminés en proclamant qu'ils « soignent » le VIH, alors même qu'il sait que ce n'est pas vrai, commet un acte de désinformation.

Dans le contexte d'épidémies, nous sommes souvent témoins de deux types de rumeurs :

- **Rumeurs concernant d'éventuels cas**
  - Ces rumeurs peuvent porter atteinte à la vie privée ainsi qu'au droit à la confidentialité des membres de la communauté et les exposer à des risques.
    - Les rumeurs peuvent souvent être le reflet de peurs et de préjugés préexistants au sein de la communauté. Différents individus ou groupes peuvent s'en trouver tenus pour responsables. Ce type de fausse croyance peut donner aux membres de la communauté la « permission » de discriminer une personne ou un groupe sans se sentir coupables.
  - Elles peuvent aussi provoquer une utilisation superflue ou un gaspillage des ressources sanitaires lorsqu'un suivi des cas qui font l'objet des rumeurs doit être réalisé.
- **Rumeurs concernant les causes ou le traitement de la maladie**
  - Ces rumeurs peuvent distraire des messages de santé publique.
  - Elles peuvent contredire les comportements et pratiques recommandés pour lutter contre l'épidémie.
  - Elles peuvent aussi créer une situation dangereuse pour les volontaires et les professionnels de santé si elles causent de la méfiance.

Prêter attention aux rumeurs peut nous aider à comprendre les croyances et perceptions qui influencent les gens. À partir de ces informations, nous pouvons adapter nos messages spécifiquement à la communauté, au contexte et aux croyances. Les rumeurs peuvent également permettre d'avertir de dangers tels que la violence ou les comportements à risque, afin que ceux-ci puissent être pris en charge rapidement.

## Que faire et comment s'y prendre

*Être à l'écoute des rumeurs et prendre note des informations*

- Mettre en place un système afin d'écouter les rumeurs
  - Écouter les rumeurs ne consiste pas simplement à entendre les mots employés par les gens. Pour connaître effectivement les rumeurs, vous devez :
    - Créer un lien de confiance avec les membres de la communauté
      - Pour identifier les rumeurs, il ne suffit pas de demander aux gens s'ils en ont entendu. Cela ne permettra pas nécessairement de découvrir les rumeurs car les gens peuvent croire qu'une rumeur est vraie, et donc ne pas la considérer comme telle. Par ailleurs, certaines personnes peuvent ne pas vous faire confiance pour parler de leurs croyances de cette manière.
    - Écouter la langue dans laquelle la communauté se sent le plus à l'aise
  - Suivre les médias sociaux et traditionnels pour comprendre ce que les personnes entendent et ce qu'elles disent.
  - Participer à des conversations ouvertes et libres avec divers groupes de personnes afin de comprendre quelles sont leurs croyances et pourquoi.
  - Organiser des discussions de groupe avec les membres de la communauté et des membres de groupes communautaires (tels que des groupes de femmes ou de jeunes).
  - Prêter attention à ce que vous entendez dans le cadre de votre travail en tant que volontaire, mais aussi pendant votre temps libre.
- Mettre en place une méthode pour rassembler les informations relatives aux rumeurs.
  - Tenez un registre des rumeurs dans lequel vous pouvez inscrire :
    - Les détails – quelle est la rumeur ?
    - La date – quand la rumeur a-t-elle été entendue ?
    - Le lieu – où a-t-elle été entendue ?
    - Le moyen – comment la rumeur est-elle partagée/propagée ?

### ***Signaler et aider à vérifier les rumeurs***

- Signaler les rumeurs à son superviseur
  - Transmettez les informations contenues dans votre registre à votre superviseur.
    - Demandez-lui de vérifier si la rumeur est vraie ou fausse.
      - Parfois, certaines parties d'une rumeur sont vraies et d'autres sont fausses. Il est important de comprendre les faits.
    - Suivez les conseils de votre superviseur pour découvrir plus d'informations au sujet de la rumeur, si possible.
      - Il peut vous être demandé d'obtenir plus d'informations sur la rumeur auprès des membres de la communauté.
      - On peut aussi vous demander de vous entretenir avec les personnes à l'origine de la rumeur pour mieux comprendre ce qui est raconté et pourquoi.
        - Expliquez que vous vérifiez une rumeur, qui pourrait être vraie ou non, et répétez ce que vous avez entendu.
        - Demandez-leur d'indiquer ce qui est vrai/faux au sujet de la rumeur dont vous avez eu connaissance et d'exposer en termes simples les faits et la manière dont elles en ont eu connaissance.
        - Répétez ce que vous avez entendu afin de vérifier que vous avez bien compris. À la fin de l'entretien, vous devriez avoir une compréhension précise des informations données ; si vous n'êtes pas certains, redemandez.
        - Essayez de trouver ce qui a déclenché la rumeur. Par exemple, a-t-elle commencé en raison d'un message mal formulé, d'une annonce du gouvernement, etc. ?

Planifier une réponse aux rumeurs

- Avec votre superviseur, élaborer un plan pour prévenir les rumeurs et y répondre.
  - N'ignorez pas ou ne niez pas les rumeurs.
    - Celles-ci ne disparaissent généralement pas d'elles-mêmes et peuvent causer de graves problèmes si elles ne sont pas dissipées.
  - Remplacez les rumeurs par des informations vraies.
    - Respectez les coutumes et croyances locales et alignez les messages sur les croyances et coutumes préexistantes.
      - Par exemple, une rumeur qui peut être entendue couramment est celle selon laquelle Ebola est causé par de la sorcellerie ; la réponse conventionnelle consiste à faire référence à Ebola comme à un virus. Toutefois, au lieu de nier la croyance préexistante, il peut être plus utile d'accepter que les personnes y croient et de créer des recommandations et des messages compatibles, tels que : ne touchez pas cette personne sans protection, mais n'hésitez pas à lui apporter de la nourriture [et prier pour elle] en signe d'empathie.
    - Ayez recours à des moyens de communication et des personnes auxquels les membres de la communauté font confiance.
    - Employez une langue que la population comprend et dans laquelle elle est à l'aise.
    - Continuez de converser avec les communautés afin de vous assurer qu'elles vous comprennent bien.