

# Communication sur les risques et participation communautaire (RCCE) : préparation et riposte face au nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV)

Lignes directrices provisoires

26 janvier 2020



Ce document propose des listes de contrôle élaborées par l'OMS en matière de communication sur les risques et de participation communautaire (RCCE) pour la préparation et les premières ripostes face au nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV) récemment identifié à Wuhan, dans la province du Hubei, en Chine. Il a pour objectif de donner aux pays des conseils pratiques pour la mise en œuvre de stratégies efficaces en matière de RCCE qui contribueront à protéger la santé publique lors des premières phases de la riposte face à un nCoV. Ce document inclut des objectifs et des actions de RCCE recommandés pour les pays qui se préparent à faire face à des cas de nCoV et pour ceux qui ont déjà des cas confirmés d'infection par le 2019-nCoV.

L'OMS actualisera ces recommandations au fur et à mesure que de nouvelles informations seront disponibles. Ces lignes directrices provisoires ont été adaptées à partir des documents d'orientation et de formation à la RCCE de l'OMS.

## Pourquoi est-il important d'inclure la RCCE dans le cadre d'une intervention nationale en cas d'urgence de santé publique ?

Les événements de santé publique du XXI<sup>e</sup> 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 fait partie intégrante de la réussite des ripostes aux situations d'urgence sanitaire. Chaque urgence de santé publique pose de nouveaux défis en matière de communication et peut bénéficier des enseignements tirés précédemment. L'épidémie de nCoV met et continuera de mettre à rude épreuve les systèmes de santé publique et leur capacité à communiquer efficacement avec les populations. Une communication inadaptée sur les incertitudes et les risques pour répondre aux préoccupations du public peut avoir des conséquences diverses, notamment une perte de confiance et de réputation, des répercussions économiques et, dans le pire des cas, la perte de vies humaines. Même s'il y a toujours de nouvelles leçons à tirer, il y a des actions dont nous savons qu'elles fonctionneront. Nous appelons les décideurs à faire en sorte que la RCCE forme une composante essentielle des activités de préparation et de riposte en cas d'urgence sanitaire pour les raisons suivantes.

**Dans le cadre d'une action de santé publique face à un événement quelconque, l'une des interventions les plus importantes et les plus efficaces consiste à communiquer en amont** ce que l'on sait, ce que l'on ignore et ce que l'on fait pour obtenir davantage d'informations, dans le but de sauver des vies et de limiter les conséquences négatives.

**La RCCE contribue à prévenir les « infodémies » (une quantité excessive d'informations sur un problème qui rend difficile l'identification d'une solution), à renforcer la confiance dans la riposte et à accroître la probabilité que les conseils de santé soient suivis.** Elle limite et permet de gérer les rumeurs et les malentendus qui compromettent les interventions et risquent de favoriser la propagation de la maladie.

Pour dissiper la confusion et éviter les malentendus, il faut **communiquer de manière régulière et préventive et faire participer** le public et les populations à risque.

**Les populations ont le droit d'être informées** et de comprendre les risques sanitaires auxquels elles sont exposées, ainsi que leurs proches.

**Les populations concernées ont souvent une perception du risque différente de celle des experts et des autorités.** Une RCCE efficace peut contribuer à combler ce fossé en déterminant ce que les individus savent, ce qu'ils ressentent et ce qu'ils font en réaction à une flambée épidémique, ainsi que ce qu'ils devraient savoir et faire pour juguler la flambée. Une RCCE efficace permet de transformer et de diffuser des connaissances scientifiques complexes de sorte que les populations et les communautés les comprennent, puissent y accéder et les jugent fiables.

**Une RCCE efficace repose sur des stratégies de participation communautaire afin d'associer les communautés** à la riposte et définit des interventions acceptables et bénéfiques pour arrêter l'aggravation de la flambée et faire en sorte que les individus et les groupes prennent des mesures de protection.

**La RCCE est essentielle** pour la surveillance, la notification des cas, le suivi des contacts, les soins aux malades, les soins cliniques et la mobilisation d'un soutien local pour tous les besoins logistiques et opérationnels de la riposte.

**Une RCCE efficace peut limiter les perturbations sociales.** Par conséquent, elle peut non seulement protéger la santé, mais aussi l'emploi, le tourisme et l'économie.

## Liste de contrôle de l'état de préparation à la RCCE à l'intention des pays se préparant à un éventuel cas importé de 2019-nCoV (aucun cas n'ayant encore été identifié)

### Objectifs

- Communiquer sur les mesures de préparation et indiquer les conseils de santé publique pour votre pays.
- Se préparer à communiquer sur un premier cas dans votre pays, sur ce que l'on ne sait pas et sur le caractère incertain de ce que l'on sait.
- Évaluer les capacités de communication aux niveaux national et infranational (personnes et ressources).
- Déterminer qui seront les principaux acteurs et nouer des partenariats avec eux.
- Planifier l'activation et la mise en œuvre d'un plan de RCCE.
- Identifier les personnels d'urgence et les personnels de renfort éventuels pour la RCCE et les former aux plans et procédures.

### Mesures à prendre

#### Systèmes de communication sur les risques

- Veiller à ce que les plus hauts niveaux de gouvernement acceptent d'inclure la RCCE dans les activités de préparation et de riposte et soient prêts à publier des informations pour protéger la santé publique de manière rapide, transparente et accessible.
- Examiner les plans de RCCE existants et déterminer si des ajustements sont nécessaires en cas de flambée d'infection par le nCoV.
- Convenir de procédures pour garantir la diffusion d'informations en temps utile, telles que des procédures d'approbation pour les messages et les produits d'information : veiller à ce que les chaînes d'approbation soient courtes.
- Établir un budget pour la communication (déploiement y compris).
- Constituer une équipe chargée de la RCCE et définir les rôles et responsabilités de ses membres.

#### Coordination interne et entre partenaires

- Trouver des partenaires, par exemple d'autres organismes, organisations, planificateurs communautaires et agents de santé, et recenser leurs coordonnées (dans le cas d'une flambée de nCoV, prendre en compte, par exemple, les ministères de l'agriculture, des voyages et du tourisme, ainsi que les systèmes hospitaliers) ; si une flambée de nCoV survenait, ces partenaires devraient être notifiés et collaborer comme une équipe d'intervention multisectorielle chargée de la RCCE.
- Évaluer les capacités de communication de l'ensemble des partenaires concernés : déterminer les publics habituellement visés et les canaux de communication généralement utilisés par les partenaires.
- Prévoir, à l'aide de modes opératoires normalisés (MON), les rôles et les responsabilités de chacun en matière de communication et se mettre d'accord à cet égard (par exemple, déterminer quel organisme s'exprimera en premier et sur quelle question, quels sujets spécifiques et quels publics seront abordés et quel serait le meilleur organisme ou partenaire à cette fin, de quelle manière les messages seront harmonisés, etc.)

#### Communication publique

- Revoir la liste des porte-parole à tous les niveaux ; lister leurs domaines de compétence dans le contexte d'une flambée de nCoV ; et, si nécessaire, former ces porte-parole.
- Créer et tester au préalable des modèles de messages pour annoncer l'apparition du premier cas, les mesures prises, les avis de santé publique et pour transmettre les communications ultérieures.
- Identifier les médias clés ; dresser et/ou tenir à jour une liste de journalistes et entretenir de bonnes relations avec les médias en communiquant régulièrement des informations concernant l'évolution de la flambée et la préparation de votre pays.
- Identifier les autres médias, canaux de communication et influenceurs et évaluer leur capacité à atteindre les publics visés : passer par des canaux et des influenceurs fiables, privilégiés et utilisés par les publics cibles. Dans le contexte du nCoV, il est indispensable que les professionnels de la santé aient conscience des inquiétudes du public et soient formés pour donner des conseils de santé publique à la population.

#### Participation communautaire

- Élaborer des méthodes permettant de comprendre les préoccupations, les attitudes et les croyances des publics clés.
- Déterminer les publics cibles et rassembler des informations sur leurs connaissances et comportements (par exemple s'agissant des entités en qui ils ont confiance, de la manière dont ils sont susceptibles de recevoir des informations, de leurs habitudes quotidiennes, de leurs préoccupations.)
- Participer grâce aux réseaux sociaux : informer les publics de manière proactive, recueillir toutes les questions et y répondre.

- Participer grâce à des programmes radiophoniques pour permettre aux personnes de téléphoner et de poser leurs questions.
- Déterminer qui sont les influenceurs de la communauté (par exemple les responsables communautaires, les chefs religieux, les agents de santé, les guérisseurs traditionnels, les praticiens de médecines parallèles) et les réseaux (par exemple des groupes de femmes, des agents de santé communautaires bénévoles, des associations de jeunes, des groupes religieux, des syndicats et des agents de mobilisation sociale pour la poliomyélite, le paludisme et le VIH) qui peuvent contribuer à la participation communautaire.
- Anticiper les besoins particuliers en matière d'information et de participation des personnes handicapées ou illettrées.

#### **Tenir compte des incertitudes et des différentes perceptions et gérer les mauvaises informations**

- Être prêt à communiquer sur le premier cas de nCoV avant d'avoir une vision d'ensemble de la situation, en faisant en sorte que les responsables acceptent de communiquer avec les populations touchées en répondant à leurs préoccupations et questions et tout en leur proposant des mesures à prendre pour protéger leur santé.
- Mettre au point un système pour recueillir les perceptions du public et pour trouver des informations sur les rumeurs et les mauvaises informations, par exemple en observant les médias et les réseaux sociaux et en collectant des informations en retour auprès des agents de santé et des permanences téléphoniques ; si nécessaire, mettre en place des systèmes visant à répondre aux rumeurs, aux mauvaises informations et aux questions fréquemment posées.
- Toujours penser à nouer un dialogue quelle que soit l'activité que vous mettez en œuvre afin de collecter systématiquement toutes les questions du public et d'y répondre.

#### **Renforcement des capacités**

- Réfléchir à la formation qui sera nécessaire aux acteurs de la RCCE sur les éléments connus et inconnus du nCoV et sur les procédures et plans actuels, ainsi qu'à la préparation nécessaire à une riposte en matière de RCCE à l'échelon infranational.

## Liste de contrôle de la première riposte en matière de RCCE à l'intention des pays où un ou plusieurs cas de 2019-nCoV ont été identifiés

### Objectifs

- Adapter et mettre en œuvre les mesures à prendre qui figurent sur la liste de contrôle de l'état de préparation à la RCCE ci-dessus, si cela n'a pas encore été fait.
- Créer, renforcer et/ou maintenir la confiance avec la population au moyen d'une communication et d'une participation réciproques et constantes qui permettent de parer, régulièrement, aux malentendus, aux mauvaises informations et aux rumeurs et de répondre aux questions fréquemment posées.
- Encourager la population à adopter des comportements de protection.
- Gérer les attentes et communiquer sur les incertitudes.
- Coordonner et encourager la collaboration entre les partenaires impliqués dans la riposte.
- Évaluer la perception initiale du risque chez les populations touchées et celles à risque.
- Fournir des informations et des orientations.

### Mesures à prendre

#### Systèmes de communication sur les risques

- Adapter le plan de RCCE existant à la riposte, faire entrer en action l'équipe d'intervention et déclencher le plan de RCCE.
- Faire intervenir le porte-parole désigné pour la situation d'urgence.
- Établir un calendrier pour les activités et les produits de communication.
- Assurer le suivi de la riposte en matière de RCCE en identifiant les processus qui retardent la diffusion des informations et sèment la confusion chez les populations touchées.

#### Coordination interne et entre partenaires

- Actionner les MON afin de coordonner les activités de RCCE avec celles d'autres organismes et partenaires impliqués dans la riposte.
- Faire le lien entre les opérations de RCCE menées aux niveaux national, régional et local.
- Assigner les responsabilités en matière de communication interne (au sein de chaque organisme d'intervention et entre les différents organismes) et de communication externe (à l'intention du public).
- Coordonner les phases de préparation, d'harmonisation et de diffusion des messages.

#### Communication publique

- Annoncer le premier cas de nCoV au plus tôt et actualiser les informations après qu'une évaluation des risques et une analyse de la perception du risque ont été entreprises.
- Transmettre les informations dès leur réception, même si celles-ci sont incomplètes, et faire part ouvertement du degré d'incertitude (ce qui veut dire gérer l'incertitude) ; mettre à la disposition du public des canaux de communication traditionnels par lesquels il soit possible d'obtenir des renseignements actualisés (par exemple des permanences téléphoniques, un site Web...).
- Élaborer et tester des messages, y compris des messages portant sur des conseils de santé publique.
- S'assurer que les messages soient cohérents entre les différents secteurs et niveaux.
- Recourir à des canaux de communication fiables et efficaces que les publics cibles utilisent régulièrement.
- Faire participer, former et faire entrer en action des personnes influentes de confiance aux yeux des publics cibles parmi lesquelles, en particulier, des agents de santé.

#### Participation communautaire

- Mener une analyse rapide de la perception du risque fondée sur les informations formelles et informelles disponibles.
- Assurer un suivi des obstacles possibles à l'adoption de comportements de protection.
- Adapter la communication aux publics cibles (par exemple, personnes touchées, agents de santé, responsables politiques, bailleurs de fonds).
- Traduire la documentation dans les langues pertinentes et l'adapter aux niveaux d'instruction appropriés.
- Créer de courtes présentations multimédia présentant les informations clés (qui expliquent par exemple l'étiologie de la maladie, les symptômes, le mode de transmission, les moyens de se protéger et comment procéder si quelqu'un tombe malade) susceptibles d'être partagées en ligne et diffusées à la télévision.

#### Tenir compte des incertitudes et des différentes perceptions, et gérer les mauvaises informations

- Communiquer sur les éléments connus et inconnus : expliquer le degré d'incertitude qui règne.

- Activer des mécanismes de suivi des rumeurs et de riposte à ces rumeurs, et tenter de déterminer les problèmes susceptibles d'en être la cause.
- Mettre en place un suivi des médias de masse et des réseaux sociaux, des permanences téléphoniques, des retours obtenus par les agents de santé auprès des patients ainsi que des préoccupations des communautés, et faire remonter continuellement l'information afin d'adapter la stratégie de RCCE.

**Renforcement des capacités**

- Projeter de fournir régulièrement des lignes directrices actualisées à tous les acteurs de la RCCE.
- Former les personnels de renfort.
- Envisager de former les responsables, les acteurs de terrain et les porte-parole aux lignes directrices en matière de RCCE si nécessaire.

## Liste de contrôle pour la RCCE en cas de crise à l'intention des pays où la transmission du 2019-nCoV est en cours

### Objectifs

- Adapter et appliquer les mesures tirées des listes de contrôle ci-dessus portant sur l'état de préparation et la première riposte si cela n'a pas encore été fait.
- Maintenir un climat de confiance en écoutant la population et en modifiant les plans relatifs à la communication sur les risques en fonction des perceptions et des questions du public.
- Donner aux individus, aux groupes et aux communautés les moyens d'agir et renforcer leurs capacités de résilience.
- Faire en sorte que la riposte bénéficie d'un appui continu et rapide pour s'adapter aux besoins des populations touchées.
- Assurer un suivi du processus afin de pouvoir l'évaluer.

### Mesures à prendre

#### Systemes de communication sur les risques

- Renforcer les moyens mobilisables pour ce qui est des professionnels de la communication et des experts de la participation communautaire.
- Élaborer, mettre continuellement à jour et partager les stratégies de RCCE en fonction des besoins en matière de riposte.
  - Les systèmes et le personnel, par exemple des experts de la communication sur les risques, de l'éducation sanitaire/de la promotion de la santé et des sciences sociales, doivent être mobilisés dans les services responsables de la santé aux niveaux provincial et national, dans les établissements de santé et les hôpitaux, dans les points de transit et dans d'autres lieux de rassemblement communautaires.
- Assurer un suivi des campagnes de RCCE.

#### Coordination interne et entre partenaires

- Renforcer la participation des partenaires pour :
  - partager rapidement les informations afin d'éviter de diffuser des conseils incohérents et potentiellement contradictoires ;
  - diversifier les moyens pertinents de diffusion des messages sanitaires importants ;
  - conquérir de nouveaux publics en intégrant des liens renvoyant d'un matériel de communication à un autre ;
  - tirer parti des ressources financières et humaines des autres partenaires ;
  - publier conjointement de la documentation le cas échéant (par exemple des communiqués de presse, des rapports de situation, des orientations sur la protection de la santé) ;
  - élargir la portée des activités de participation communautaire en s'appuyant sur les atouts et les capacités de mobilisation des partenaires.

#### Communication publique

- Trouver des porte-parole en fonction de leur relation de confiance avec la population, du type de message à passer (par exemple, concernant l'engagement politique, les compétences techniques, la protection de la santé) et/ou la gravité de la situation.
- Faire en sorte que les messages soient cohérents d'un secteur et d'un niveau à l'autre.
- Partager régulièrement des informations (idéalement tous les jours à la même heure).
- Faire part dans des messages au grand public des processus de prise de décision en matière de leadership et de riposte afin de clarifier les raisonnements sous-tendant les décisions difficiles.
- Partager des témoignages, des photos et des vidéos illustrant les messages clés.
- S'assurer que les personnes sachent où obtenir régulièrement des informations actualisées (par exemple, sur des sites Web, au cours de conférences de presse quotidiennes, au moyen de permanences téléphoniques).
- Délivrer une communication régulière et transparente par l'intermédiaire des canaux de communication utilisés par les publics cibles.
- Utiliser les médias traditionnels, Internet et les réseaux sociaux, les permanences téléphoniques et les SMS, selon les besoins.

#### Participation communautaire

- Dialoguer avec les populations touchées afin de comprendre leurs inquiétudes, leur attitude, leurs croyances et les obstacles les empêchant de respecter les recommandations sanitaires, et d'y apporter une réponse, par des mécanismes comme :

- des permanences téléphoniques gérées par des étudiants en médecine, qui peuvent répondre au téléphone et communiquer sur les réseaux sociaux ;
  - des programmes radiophoniques pendant lesquels des informations sont communiquées et le public peut poser des questions par téléphone.
- ❑ Contrôler les personnes touchées pour s'assurer qu'elles respectent les conseils sanitaires, et cerner les obstacles empêchant les personnes d'adopter un comportement de protection.
  - ❑ Nouer le dialogue avec des personnes influentes et de confiance, en particulier les agents de santé, afin de communiquer avec les populations touchées, surtout celles qui sont difficiles d'accès.
  - ❑ Mettre en place un mécanisme méthodique de retour d'information entre les communautés et l'équipe d'intervention d'urgence, et donner des conseils pratiques aux acteurs de l'intervention d'urgence pour qu'ils soient davantage en mesure de répondre aux besoins des communautés en matière de protection de la santé.

### Tenir compte des incertitudes et des différentes perceptions, et gérer les mauvaises informations

- ❑ Recueillir régulièrement les réactions et cerner les questions, les malentendus et les mauvaises informations les plus fréquentes grâce aux permanences téléphoniques relatives à la santé, aux agents de santé et aux communautés.
- ❑ Faire en sorte que les résultats du suivi des médias traditionnels et des réseaux sociaux soient rapidement évalués par l'équipe créée à cette fin.
- ❑ Nouer le dialogue avec des personnes influentes afin de cerner les perceptions des populations grâce à leurs retours d'information.
- ❑ Préparer des lignes directrices adaptées aux perceptions et aux inquiétudes des populations, et les diffuser sur un certain nombre de canaux d'information.

### Renforcement des capacités

- ❑ S'assurer qu'un lexique terminologique et des messages d'orientation clairs sont partagés avec les acteurs chargés de la riposte.
- ❑ Perfectionner les compétences des acteurs de la RCCE à mesure que de nouvelles méthodologies et de nouvelles campagnes sont déployées.
- ❑ Envisager de former les responsables, les acteurs de la riposte et les porte-parole aux lignes directrices en matière de RCCE le cas échéant.

ISBN 978-92-4-000079-7 (electronic version)

ISBN 978-92-4-000080-3 (print version)

© **Organisation mondiale de la Santé 2020**. Certains droits réservés. La présente publication est disponible sous la licence [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

