

Aperçu

- Lorsqu'une épidémie éclate, il est essentiel de communiquer avec la population de manière fiable et claire.
- Informer la communauté n'est que la première étape. Le plus important est de persuader la population d'adopter des pratiques plus sûres empêchant la propagation de l'épidémie. Changer de comportement peut impliquer d'accepter la vaccination, de se laver les mains avec du savon, d'utiliser de l'antimoustiques, ou de consentir à être isolé pour éviter de contaminer son entourage.
- Il peut être difficile de communiquer pendant une épidémie car, si la population panique ou ne se fie pas aux autorités ou au système de santé, elle peut ne pas écouter ou croire les informations données par ces entités. Certaines communautés ont des croyances très ancrées en matière de médecine traditionnelle ou n'acceptent pas certains traitements (notamment des médicaments et vaccins) ou préfèrent recourir à d'autres méthodes pour éviter les maladies. Les épidémies peuvent provoquer de grandes peurs. Certaines personnes souffrent aussi en raison de leurs proches malades ou morts.
- La communication à double sens est donc essentielle dans une épidémie. Placez les membres de la communauté au centre des travaux et collaborez avec eux afin de choisir des solutions appropriées et efficaces pour éviter la propagation de la maladie.

Comment communiquer pendant une épidémie

Au lieu de vous contenter d'informer la communauté (communication à sens unique), utilisez la communication à double sens dans les situations d'épidémie. Après avoir dit ce que vous aviez à dire, écoutez la réponse de la communauté.

Sollicitez et faites participer la population et les dirigeants communautaires. Œuvrez avec eux à 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 et de leurs peurs afin de comprendre ce qu'ils savent de la maladie et de sa transmission ainsi que ce qui les motive à changer de comportement et ce qui les en empêche.

Lorsque vous communiquez avec une communauté, il est important d'écouter avec attention les rumeurs et malentendus qui peuvent se répandre. Les rumeurs peuvent provoquer la panique et la peur. Sous leur influence, les communautés peuvent retirer la confiance qu'ils avaient accordée aux autorités sanitaires ou à leur capacité d'arrêter l'épidémie, et rejeter les interventions qui empêcheraient la propagation de la maladie.

Pour mobiliser efficacement une communauté, la **communication doit être** :

- **Simple et concise.** La population devrait pouvoir comprendre facilement les messages et pouvoir les répéter sans difficulté.
- **Crédible.** Réalisée par des personnes ou des canaux auxquels la communauté fait confiance.

- **Exacte et spécifique.** Fournir des informations correctes et précises à tout moment. Les messages ne devraient jamais créer de confusion.
- **Axée sur l'action.** Les messages devraient conseiller les membres de la communauté. Ils ne devraient pas les submerger d'informations sans proposer d'actions.
- **Faisable et réaliste.** Assurez-vous que la population puisse réellement mettre en pratique les conseils que vous donnez.
- **Contextualisée.** Les informations devraient tenir compte des besoins et de la situation de la communauté. 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.

Moyens de communication

Lorsque vous communiquez avec votre communauté, utilisez diverses formes et méthodes de communication. Tenez compte de ce que la population préfère et de ce qui lui inspire confiance, de votre message, de votre groupe cible et des ressources dont vous disposez. Envisagez :

- le porte-à-porte.
- des réunions avec les dirigeants communautaires ou religieux, ou avec des guérisseurs et des sages-femmes.
- des discussions de groupe. Pendant celles-ci, vous pouvez utiliser des supports visuels, notamment des cartes illustrées.
- des dialogues participatifs. Vous pouvez vous appuyer sur le classement des comportements en trois catégories (bon, mauvais, ni bon ni mauvais), des graphiques représentant les votes, la cartographie des données, l'analyse des obstacles ou la planification.
- des vidéos ou des films.
- des chants, des poèmes, du théâtre ou des jeux de rôle.
- des annonces à la communauté (p. ex., par haut-parleur).
- les SMS ou les réseaux sociaux.
- des programmes radio.

Ce que vous pouvez faire

- Entamez une conversation à double sens avec la communauté (posez des questions et écoutez les réponses). Collaborez avec les membres de la communauté pour trouver des solutions efficaces et adaptées à leur situation afin d'éviter la propagation de l'épidémie.
- Déterminez où la population obtient ses renseignements sanitaires et à qui elle fait confiance pour l'informer (autorités sanitaires, dirigeants communautaires ou religieux, médecins, guérisseurs, etc.).
- Renseignez-vous sur ce que les membres de la communauté savent, perçoivent et craignent en relation avec la maladie qui les menace. Familiarisez-vous avec la manière dont la maladie se propage ainsi qu'avec les pratiques sociales et culturelles locales. Découvrez ce qui incite les gens à changer de comportement et ce qui les en empêche.
- Gardez à l'esprit qu'une communauté est composée de différents individus et groupes. Faites en sorte d'inclure tout le monde, en particulier 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.

- Soyez 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. Donnez aux membres de la communauté des faits simples et clairs au sujet de la maladie et expliquez-leur précisément ce qu'ils peuvent faire pour se protéger et protéger leur famille.