

Communication sur les risques et engagement communautaire – COVID-19

Version: 17 mars 2020

Ces instructions en matière de communication sur les risques et d'engagement communautaire visent à fournir un outil de référence rapide pour soutenir les collègues qui travaillent directement auprès des personnes relevant de la compétence du HCR sur le terrain. Elles ont été élaborées en collaboration avec les bureaux régionaux dans l'objectif de répondre à l'évolution constante de la situation concernant le Covid-19. S'appuyant sur les lignes directrices générales du HCR, de l'OMS et d'autres acteurs clés, ce document expose les principales considérations et propose des conseils supplémentaires pour répondre à certains défis de communication auxquels nous sommes confrontés au niveau local.

Pourquoi ?

Les personnes relevant de la compétence du HCR ont le droit d'être informées sur les questions et les décisions qui affectent leur vie. Les informations constituent, en elles-mêmes, une forme d'assistance ; l'accès à des informations précises leur permet de prendre des décisions en toute connaissance de cause pour se protéger et protéger leurs familles. Comme exposé dans la Politique du HCR en matière d'âge, de genre et de diversité ([UNHCR Policy on Age, Gender and Diversity](#)), il est essentiel que le HCR communique de manière transparente par l'usage de langues, de formats et de médias adaptés au contexte et accessibles à tous les groupes d'une communauté, y compris les enfants et les personnes handicapées.

Par conséquent, nous devons absolument **communiquer avec le public** de façon régulière sur ce que nous savons à propos du Covid-19, ce que nous ne savons pas, ce qui est fait et les mesures à prendre. Les activités de préparation et de réponse doivent être menées de **manière participative et communautaire**, en tenant compte des **réactions de la communauté** et en s'efforçant de détecter les préoccupations, les rumeurs et les fausses informations et d'y répondre. La transmission de **messages cohérents**, transparents, empathiques et réactifs en langues locales via des canaux de communication fiables, en s'appuyant sur les réseaux communautaires et les principaux influenceurs et sur le renforcement des capacités des entités locales est fondamentale pour faire autorité et instaurer la confiance. [WHO, [COVID-19 Strategic Preparedness and Response Plan – Operational Planning Guidelines to Support Country Preparedness and Response](#), 12 février 2020]

Principales considérations

Vous devez suivre les recommandations et les instructions de [l'Organisation mondiale de la Santé](#) et du **gouvernement national** du pays dans lequel vous êtes situé. Il est important de rester en contact avec l'agent chargé de la santé publique ou l'agent régional principal chargé de la santé publique et de suivre les mises à jour sur [l'intranet](#). Les instructions concernant la maladie respiratoire aiguë du Covid-19 pour les opérations du HCR ([Guidance Note on COVID-19 acute respiratory disease for UNHCR operations](#)) sont essentielles. Il est important de connaître les [principaux conseils](#) pour se protéger soi-même contre le Covid-19.

La santé et le bien-être des populations vulnérables constituent une priorité essentielle du HCR. Nous travaillons avec les autorités nationales et plaidons pour que les bénéficiaires soient inclus dans les plans nationaux. Soyez informé de toutes les activités de prévention et de réponse que nous menons dans votre région, comme le renforcement des capacités du personnel de santé, l'accès à l'eau salubre en quantité suffisante et à l'évacuation des déchets, la distribution de produits d'hygiène supplémentaires. Identifiez toutes les activités spécifiques qui posent des risques potentiels pouvant être traités par des mesures de planification ou de communication adaptées (rassemblements importants lors des distributions de nourriture ou d'allocations d'aide en espèces). Priorisez les activités et identifiez celles susceptibles d'être suspendues ou adaptées en fonction de leur caractère critique.

Le Covid-19 peut aussi être une source d'anxiété. Les [considérations en matière de santé mentale et de soutien psychosocial](#) doivent être intégrées dans votre réponse afin d'assurer

le bien-être des populations affectées : reconnaissez et banalisez les sentiments de confusion, d'inquiétude, de stress lorsque vous communiquez avec des personnes relevant de la compétence du HCR, des collègues, des employés des organisations partenaires et d'autres parties prenantes.

Gardez à l'esprit que les personnes relevant de la compétence du HCR reçoivent de multiples informations. Tous les messages **doivent tenir compte du contexte** et être adaptés à la communauté cible. Employez des termes clairs et simples et utilisez plusieurs canaux de communication, notamment les médias sociaux, afin d'atteindre les divers groupes de votre communauté.

Les médias sociaux, les affiches et les dépliants constituent des outils visuels utiles (le HCR et l'OMS disposent de contenus et de lignes directrices prêts à l'emploi et validés pour être partagés, voir exemples [ici](#)). Toutefois, il se peut que les messages n'atteignent pas tout le monde – il est essentiel de prendre en considération les personnes qui passent à travers les mailles afin de réduire les disparités d'information au sein des communautés. **Une communication et un engagement communautaire réguliers** sont indispensables pour veiller à ce que les messages soient compris et aient un impact. Une communication dans les deux sens contribuera à renforcer l'acceptation et la confiance au sein des communautés et vous permettra de déceler les rumeurs et les fausses informations et d'y répondre.

La gestion de communauté sur les médias sociaux est plus importante que jamais – il s'agit notamment de répondre aux commentaires et aux messages directs, de suivre et d'écouter les conversations en ligne et d'analyser les tendances. Cela peut s'avérer essentiel pour identifier et contrer les rumeurs et les fausses informations.¹ Vous pouvez trouver des textes prêts à l'emploi pour la gestion de communauté, formatés pour les médias sociaux, ainsi que des lignes directrices sur la marche à suivre sur l'outil collaboratif mondial [tableau trello](#).

Dans le cadre du Plan de continuité d'activité, identifiez les **canaux de communication qui peuvent rester ouverts** et qui peuvent continuer de fonctionner en cas de fermeture des bureaux et/ou identifiez les systèmes de secours permettant de maintenir les communications avec la communauté (par exemple, assistance téléphonique, messages Whatsapp, volontaires communautaires de proximité, médias sociaux, help.org, liens établis avec les responsables et les organisations communautaires).

Si le personnel est incité à télétravailler, il convient d'élaborer avec soin les messages concernant la fermeture des bureaux et de les diffuser auprès de la communauté, en veillant à ce que cela ne provoque pas un stress supplémentaire ou un sentiment d'abandon au sein de la communauté.

¹ Afin de soutenir les efforts des Nations Unies visant à contrer les rumeurs et les fausses informations au sujet du Covid-19, Facebook, Twitter et TikTok offrent des crédits de publicité gratuite aux organisations des Nations Unies pour les aider à veiller à ce que leurs communications atteignent le public en avance sur la pléthore de rumeurs et de fausses informations. Pour plus de précisions, veuillez contacter Gisella Lomax (lomaxg@unhcr.org)

Conseils pour élaborer une communication sur les risques et un engagement communautaire

Recensez et évaluez toutes les **activités communautaires de sensibilisation en cours** concernant le Covid-19 au sein de la communauté.

Si des activités communautaires en cours ont été identifiées :

1. Aidez les initiatives communautaires à actualiser régulièrement les messages conformément aux conseils et instructions constamment mis à jour sur le Covid-19 émanant des agents de santé publique, de l'OMS, du gouvernement local et, le cas échéant, des réseaux locaux de communication et d'engagement communautaire ;
2. Le cas échéant, fournissez un soutien logistique (par exemple, en traduisant, en veillant à ce que les termes soient simples et clairs, en imprimant ou diffusant les mêmes messages par le biais de divers canaux de communication existants) ; et
3. Référez-vous au point 6 ci-dessous et aux points suivants.

Si aucune activité communautaire en cours n'a été identifiée :

1. Identifiez les messages clés diffusés par le gouvernement, les organismes de santé locaux et l'OMS sur le Covid-19;
2. Identifiez des messages standards pour les communautés concernant les services de santé existant selon l'opération/le contexte;
3. Identifiez et impliquez-vous dans les structures/réseaux de coordination locaux en matière de Communication [sur les risques] et d'engagement communautaire (ou de communication avec la communauté);
4. Identifiez les **canaux de communication fiables** et privilégiés, les sources fiables et les influenceurs locaux au sein de la communauté cible;
5. En collaboration avec les organisations communautaires, identifiez les groupes clés à prendre en considération, en tenant compte de l'âge, du genre et de la diversité pour adapter et tester les messages (basés sur les messages identifiés aux points 1 et 2);
6. Surveillez la bonne compréhension des messages et adaptez/ajustez-les, en faisant part des modifications aux structures de coordination locales;
7. Veillez à ce que **tous les canaux de réaction et de communication soient ouverts** afin d'identifier les problèmes de stigmatisation sociale, les rumeurs et les fausses informations (notamment en surveillant les pages des médias sociaux); prendre en considération l'émergence potentielle de **nouvelles problématiques** dans cette situation en constante évolution, comme l'augmentation de la violence domestique;
8. Adoptez des **stratégies pour contrer la stigmatisation sociale**, les fausses informations et les rumeurs – traitez-les directement et en temps réel;
9. Offrez des possibilités de dialogue à double sens pour permettre aux personnes de vérifier les informations; et
10. Veillez à ce que tout le personnel, les employés des organisations partenaires et les volontaires communautaires de proximité impliqués dans la diffusion d'informations par tous les canaux de communication identifiés disposent d'informations pertinentes, factuelles et actualisées sur le Covid-19 et sur les stratégies visant à contrer la stigmatisation sociale, et qu'ils aient par conséquent accès à un document contenant des Questions fréquentes – voir exemple ci-dessous.

Questions fréquentes : COVID-19

Source: *Organisation mondiale de la Santé*, « Maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) : questions-réponses », 23 mars 2020, accessibles et régulièrement mises à jour à l'adresse suivante :
<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Nous faisons face à la diffusion d'un grand nombre de fausses informations. Ces questions-réponses peuvent aider les collègues à interagir avec certains bénéficiaires qui s'interrogent à propos de la maladie à coronavirus 2019 (Covid-19).

Qu'est-ce que la maladie à coronavirus 2019 (Covid-19) ?

Il s'agit de la maladie infectieuse causée par le tout dernier coronavirus qui a été découvert. Ce nouveau virus et cette maladie étaient inconnus avant le déclenchement de l'épidémie à Wuhan (Chine) en décembre 2019.

Quels sont les symptômes de la maladie liée au Covid-19 ?

Les symptômes les plus courants sont la fièvre, la fatigue et une toux sèche. Certains patients peuvent présenter des douleurs, une congestion nasale, un écoulement nasal, des maux de gorge ou une diarrhée. Ces symptômes sont généralement bénins et apparaissent de manière progressive.

Toutes les personnes infectées présentent-elles les mêmes symptômes ?

Certaines personnes, bien qu'infectées, ne présentent aucun symptôme et se sentent bien. La plupart (environ 80 %) des personnes guérissent sans avoir besoin de traitement particulier. Environ une personne sur six personnes contractant la maladie liée au Covid-19 présente des symptômes plus graves et connaît des difficultés respiratoires.

Qui sont les personnes les plus exposées au risque de maladie grave ?

Les personnes âgées et celles qui ont d'autres problèmes de santé (hypertension artérielle, problèmes cardiaques ou diabète) ont plus de risques de présenter des symptômes graves. Toute personne qui a de la fièvre, qui tousse et qui a des difficultés à respirer doit consulter un médecin.

Comment le Covid-19 se propage-t-il ?

Le Covid-19 est transmis par des personnes porteuses du virus. La maladie peut se transmettre d'une personne à l'autre par le biais de gouttelettes respiratoires expulsées par le nez ou par la bouche lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue. Ces gouttelettes peuvent se retrouver sur des objets ou des surfaces autour de la personne en question. On peut alors contracter la maladie liée au Covid-19 si on touche ces objets ou ces surfaces et si on se touche ensuite les yeux, le nez ou la bouche. Il est également possible de contracter cette maladie en inhalant des gouttelettes d'une personne malade qui vient de tousser ou d'éternuer.

Le virus du Covid-19 est-il transmissible par voie aérienne ?

Les études menées à ce jour semblent indiquer que le virus du Covid-19 est principalement transmissible par contact avec des gouttelettes respiratoires, plutôt que par voie aérienne.

Peut-on contracter la maladie liée au Covid-19 au contact d'une personne qui ne présente aucun symptôme ?

La maladie se propage principalement par les gouttelettes respiratoires expulsées par les personnes qui toussent. Le risque de contracter la maladie liée au Covid-19 au contact d'une personne qui ne présente aucun symptôme est très faible. Cependant, beaucoup de personnes atteintes ne présentent que des symptômes discrets. C'est particulièrement vrai aux premiers stades de la maladie. Il est donc possible de contracter cette maladie au contact d'une personne qui n'a, par exemple, qu'une toux légère mais qui ne se sent pas malade.

Puis-je contracter la maladie liée au Covid-19 par contact avec les matières fécales d'une personne malade ?

Le risque de contracter cette maladie par contact avec les matières fécales d'une personne infectée paraît faible. Les premières investigations semblent indiquer que le virus peut être

présent dans les matières fécales dans certains cas, mais l'épidémie ne se propage pas principalement par cette voie.

Comment puis-je me protéger et éviter que la maladie ne se propage ?

Lavez-vous fréquemment et soigneusement les mains avec de l'eau et du savon. **Pourquoi ?** Pour tuer les virus qui peuvent être présents sur vos mains.

Maintenez une distance d'au moins un mètre (3 pieds) avec les personnes qui toussent ou qui éternuent. **Pourquoi ?** Lorsqu'une personne tousse ou éternue, elle projette de petites gouttelettes qui peuvent contenir le virus. Si vous êtes trop près, vous pouvez inhaler ces gouttelettes et donc le virus du Covid-19 si cette personne en est porteuse.

Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche. **Pourquoi ?** Les mains sont en contact avec de nombreuses surfaces qui peuvent être contaminées par le virus. Si vous touchez les yeux, le nez ou la bouche, le virus peut pénétrer dans votre organisme.

Si vous toussiez ou éternuez, couvrez-vous la bouche et le nez avec le pli du coude, ou avec un mouchoir et jetez le mouchoir immédiatement après. **Pourquoi ?** Les gouttelettes respiratoires propagent des virus.

Si vous ne vous sentez pas bien, restez chez vous. En cas de fièvre, de toux et de difficultés respiratoires, consultez un médecin après l'avoir appelé. Suivez les instructions des autorités sanitaires locales. **Pourquoi ?** Ce sont les autorités nationales et locales qui disposent des informations les plus récentes sur la situation dans la région où vous vous trouvez.

Le Covid-19 doit-il m'inquiéter ?

La maladie liée au Covid-19 est généralement bénigne, en particulier chez l'enfant et le jeune adulte. Cette maladie peut cependant être grave : environ 1 personne infectée sur 6 doit être hospitalisée. Il est donc tout à fait normal de s'inquiéter des conséquences de l'épidémie de Covid-19 pour soi-même et pour ses proches.

Les antibiotiques sont-ils efficaces pour prévenir ou traiter la maladie liée au Covid-19 ?

Non.

Existe-t-il des médicaments ou des thérapies permettant de prévenir ou de guérir la maladie liée au Covid-19 ?

Certains remèdes occidentaux, traditionnels ou domestiques peuvent apporter du confort et soulager les symptômes de la maladie liée au Covid-19 mais rien ne prouve que les médicaments actuels permettent de prévenir ou de guérir la maladie.

Existe-t-il un vaccin ?

Non, pas encore.

Dois-je porter un masque ?

Il ne faut porter un masque que si on présente des symptômes de la maladie liée au Covid-19.

Combien de temps le virus peut-il survivre sur les surfaces ?

On ne sait pas avec certitude combien de temps le virus du Covid-19 survit sur les surfaces. Les informations préliminaires sur le Covid-19 tendent à montrer que le virus peut persister sur les surfaces de quelques heures à plusieurs jours. Si vous pensez qu'une surface peut être infectée, nettoyez-la avec un désinfectant ordinaire pour tuer le virus, vous protéger et protéger les autres.

Idées reçues

Faits concernant le nouveau coronavirus (COVID-19) pour contrer certaines rumeurs et certains mythes [OMS, « Nouveau coronavirus (COVID-19) Conseils au grand public: en finir avec les idées reçues », accessibles à l'adresse suivante : <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters> et *Centres for Disease Control and Prevention*, 'Share Facts About COVID-19', accessible à l'adresse suivante : <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/about/share-facts.html>]

- Le Covid-19 peut se transmettre sous les **climats chauds et humides**.
- Le froid et la neige ne peuvent pas tuer le Covid-19.
- Prendre un bain chaud ne **protège pas** contre le Covid-19.
- Le Covid-19 ne peut pas se transmettre au contact d'objets fabriqués en Chine ou dans d'autres pays touchés par cette épidémie.
- Le Covid-19 ne se transmet pas par les piqûres de moustique.
- Les sèche-mains ne sont **pas efficaces** pour tuer le Covid-19.
- Vaporiser de l'alcool ou du chlore sur tout le corps ne tuera pas les virus qui ont déjà pénétré dans votre corps et cela peut être nocif pour votre santé.
- L'ail est un aliment sain. Cependant, rien ne prouve que la consommation d'ail vous protège contre le Covid-19.
- Avaler ou se gargariser avec de l'eau de Javel, prendre de l'acide acétique ou des stéroïdes, utiliser des huiles essentielles, de l'eau salée, de l'éthanol ou d'autres substances ne vous protège pas contre le Covid-19 et cela peut être nocif pour votre santé.
- Toute personne peut contracter le Covid-19 quelle que soit sa race ou son ethnie.
- Une personne ayant été placée en quarantaine ne présente pas de risque d'infection pour les autres à l'issue de sa quarantaine.
- Fumer n'est pas efficace contre le Covid-19 et peut être nocif pour votre santé.

Références / Documents / Sites Internet utiles

Informations de base sur le Covid-19

HCR,

[COVID-19 Guidance](#) (intranet)

[Guidance Note on COVID-19 acute respiratory disease for UNHCR operations](#)

Organisation mondiale de la Santé,

[Questions - Réponses COVID-19](#)

[COVID-19 Strategic Preparedness and Response Plan – Operational Planning Guidelines to Support Country Preparedness and Response](#)

IFRC, [Community Engagement Hub – COVID-19](#)

Sphère, [Les Standards Sphère et la réponse au Coronavirus](#)

Communication sur les risques et engagement communautaire

IFRC, [Risk communication and community engagement: Guidance note](#) (version 2 février 2020)

IFRC, [Key tips and discussion points for community workers, volunteers and community networks](#) (y compris messages et questions fréquentes) – (version 23 février 2020)

The Regional Risk Communication and Community Engagement Working Group (Asia and the Pacific), [COVID-19: how to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement](#)

Rumeurs, fausses informations, stigmatisation sociale et idées reçues

IFRC, [Social Stigma associated with COVID-19](#), février 2020

Organisation mondiale de la Santé, [Nouveau coronavirus \(COVID-19\) - Conseils au grand public : en finir avec les idées reçues](#)

CDC, [Share Facts About COVID-19](#)

Translators without Borders, [Fighting the COVID-19 info-demic with facts](#)

Outils + documents

HCR, [Community with Communities during Emergencies Checklist](#)

OMS, [EPI-WiN](#) [documents utiles pour la communication sur les risques liés au COVID-19]

Innovations, [Understanding Information Ecosystems](#)

International SOS, [Ce qu'il faut savoir sur la maladie à coronavirus \(Covid-19\)](#) [affiches et diapositives en chinois, japonais, bengali, hindi, indonésien, coréen, malais, Myanmar, thaïe, Tagalog, vietnamien, français et espagnol]

Trello, [COVID 19 Social Assets & Mapping](#) [documents des Nations Unies pour les médias sociaux concernant le COVID-19]

UNICEF, OMS et IFRC,

[Key Messages and Actions for COVID-19 Prevention and Control in Schools](#)

[Messages clés et actions pour la prévention et le contrôle de la COVID-19 dans les écoles](#)

المدارس ف عليه والسيطرة 19- كوفيد مرض من للوقاية رئيسية وأنشطة رسائل

UNICEF, IEC Tools

Réseau Inter-agences pour l'Education en Situations d'Urgence, [Coronavirus](#) [liste de ressources compilées pour soutenir l'offre d'éducation dans les lieux touchés par COVID-19, en mettant particulièrement l'accent sur l'apprentissage à distance, l'éducation alternative, l'apprentissage en ligne et le soutien psychosocial]

Santé mentale et soutien psychosocial (SMSPS)

IASC, [Briefing Note on Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of Covid-19 Outbreak- Version 1.1](#), 2 mars 2020

Enseignements tirés de précédentes épidémies

Translators without Borders, [Assessment: effective Ebola communication requires respect and transparency](#), décembre 2019

Contacts utiles

Vous pouvez aussi contacter des collègues du HCR pour obtenir une aide supplémentaire, poser une question ou faire part de vos réactions :

Katherine Harris Chargée de protection
Division de la Protection internationale (DIP)
harrisk@unhcr.org

Gisella Lomax Chargée des médias sociaux
Service Communication (GCS), DER
lomaxg@unhcr.org