

SESSION 3

Introduction à la Communication sur les Risques et à l'Engagement Communautaire

Formation des formateurs
pour l'engagement communautaire
en période de crise sanitaire



Objectifs de la session

À la fin de la session, les participants seront capables de:

- Décrire les réactions psychologiques et émotionnelles de la population en période de crise sanitaire
- Expliquer l'importance de la communication sur les risques et de l'engagement communautaire en situation de crise sanitaire
- Connaitre les principes directrices, les objectifs et approches stratégiques de la CREC
- Définir la communication sur les risques et l'engagement communautaire

Imaginons que le ministère de la santé annonce qu'une épidémie a éclaté dans votre région.

Comment réagi la population?

Psychologie de la crise sanitaire

Réactions de la population pendant une crise sanitaire (1/6)

- Le ministère de la santé et ses partenaires évaluent la situation en fonction de données factuelles qui permettent une appréciation objective grâce à une collecte et analyse de données (quand, où, comment a commencé la flambée épidémique, combien de cas, combien de personnes sous traitement, combien de décès, quel impact?)

La population s'appuie sur des faits antérieurs relatifs à ce danger et ses dommages possibles, d'où l'écart entre l'appréciation des spécialistes et celle de la population générale

- La perception du risque dépend aussi du « sentiment d'insécurité » que le danger suscite chez la population

Risque perçu = Danger + Sentiment d'insécurité

Réactions de la population pendant une crise sanitaire (2/6)

La population fait face à différents types de réponses psychologiques et émotionnelles qui influencent la perception du risque ainsi que sa réponse à ce risque et dont la stratégie de communication doit s'assurer de prendre en compte ces ressentis

Réactions émotionnelles

- Craintes ou Appréhensions
- Tristesse, détresse et dépression
- Empathie
- Anxiété
- Désorientation / État de confusion

Réaction à problème

- Dénier
- Stigmatisation
- Panique

Réactions de la population pendant une crise sanitaire (3/6)

Réactions émotionnelles

Crainces ou Appréhensions

- Approprié jusqu'à un certain niveau et peut être source de motivation à une plus grande vigilance
- Une crainte trop importante peut empêcher les populations de prendre les actions appropriées en agissant de manière extrême ou irrationnelle pour éviter le risque perçu ou réel

Réactions de la population pendant une crise sanitaire ? (4/6)

Tristesse, détresse et dépression

- Plus communes quand il y a catastrophe avec perte en vies humaines.
- Etre témoin d'un désastre et de l'impact qu'il peut avoir sur autrui est susceptible d'entraîner tristesse et détresse

Empathie

- Les témoins d'un désastre se sentent empathiques vis-à-vis des victimes et cela peut motiver à répondre aux appels à l'aide et favoriser la solidarité

Anxiété

- L'incertitude produit l'anxiété et exige des réponses immédiates.

Réactions de la population pendant une crise sanitaire (5/6)

Désorientation / État de confusion

- Devant un état élevé d'agitation ou d'excitation émotionnelle, la capacité à analyser l'information reçue est affectée
- Cela implique difficulté, impossibilité à entendre, comprendre et se souvenir d'informations utiles

Réactions à problème

Déni

- Apparition soudaine d'un sentiment profond que l'univers n'est plus tout à fait rationnel ou en ordre qui s'installe chez certaines personnes incapables de développer des mécanismes d'adaptation vis – à – vis de fortes émotions telles que la peur, la tristesse ou la colère.
- Les messages effrayants en particulier peuvent augmenter le niveau de peur et pousser un individu au déni

Réactions de la population pendant une crise sanitaire (6/6)

Stigmatisation

- Lorsqu'un groupe de personnes, une organisation ou un lieu sont associés à une crise ou un événement de santé publique, ils peuvent être stigmatisés. Cela se traduit par des attitudes d'évitement ou de discrimination

Panique

- La panique : comportement excessivement irrationnel basé sur la peur - relativement rare.
- Lorsque le public prend d'assaut les lignes d'assistance téléphonique, ce n'est pas l'expression de panique. C'est attitude de recherche d'information pour se protéger.

Communication sur les risques et
engagement communautaire

La Communication sur les Risques et l'Engagement Communautaire

Communication des risques

- La communication des risques est un échange des informations en temps réel entre des experts ou des dirigeants et la communauté confrontée à une menace en vue d'aider la population à comprendre les risques ET prendre des décisions éclairées.

Engagement Communautaire

- L'engagement communautaire est un partenariat mutuel entre les équipes d'intervention et les communautés confrontées à la menace. L'objectif est d'amener les communautés à s'approprier l'approche/les méthodes de contrôle et de gestion de la menace et à participer efficacement aux activités mises en œuvre.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Breakthrough
ACTION
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



Principes directeurs de la CREC (1/2)

Dirigés par des gouvernements soutenus par la société civile et les communautés

CENTRÉE SUR LA COMMUNAUTÉ travaillant avec leurs connaissances, leurs capacités et leurs vulnérabilités.

COORDONNÉES pour éviter les duplications et accroître l'impact

OUVERT ET TRANSPARENT sur les connaissances et les inconnues, l'incertitude et les erreurs.

PARTICIPATIF pour permettre des réponses dirigées par la communauté



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Breakthrough
ACTION
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



Principes directeurs de la CREC (2/2)

INTEGREE comme une approche fondamentale pour l'ensemble de la réponse

INCLUSIF de tous les groupes vulnérables et marginalisés

REDEVABLE envers les communautés concernées

ETABLIR LA CONFIANCE comme élément essentiel de la réponse aux urgences sanitaires

INFORMÉ PAR DES DONNÉES sur les besoins, les questions et les perceptions de la communauté

Quelle importance de la CREC? 1/2

- Les communautés ont le droit d'être informées et de comprendre les risques sanitaires au cours d'une urgence de sante publique liée à une zoonose, et de recevoir des conseils pratiques pour se protéger.
- La perception du risque sanitaire est différente selon qu'on est un expert ou un membre de la communauté. La CREC permet d'identifier ce que les communautés savent, ressentent et font en lien avec l'épidémie pour mieux les orienter afin de contrôler l'épidémie.
- La CREC permet de transformer des connaissances scientifiques complexes en des informations accessibles et jugées dignes de confiance par les communautés.

Quelle importance de la CREC? 2/2

- Les stratégies d'engagement communautaire permettent d'impliquer les communautés dans la riposte à l'épidémie et de développer des interventions acceptables pour les populations.
- La CREC contribue à la surveillance épidémiologique, à la recherche de soins, à la réintégration des survivants...
- La CREC permet de susciter la confiance des communautés dans les interventions pour contrôler l'épidémie, d'accroître l'adoption des comportements attendus, et de gérer les rumeurs et la désinformations qui affaiblissent la riposte et peuvent favoriser l'expansion de l'épidémie.

À retenir

La Communication sur les risques et l'engagement communautaire :

- Mettent les communautés au centre des interventions en situation d'urgence
- Fournissent des informations pertinentes en temps opportun qui suscitent l'action et sauvent des vies
- Identifient et soutiennent des solutions gérées par les communautés
- Prennent en compte le feedback des communautés et y répondent
- Utilisent des approches novatrices et les données pour susciter le changement de comportement

Merci

Cette presentation est rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par le biais de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est sous la responsabilité de Breakthroguh ACTION et ne reflète pas nécessairement le point de vue de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

 www.breakthroughactionandresearch.org

 @BreakthroughAR  @Breakthrough_AR