



Liste de contrôle « Gestion d'une pandémie : élaborer des messages efficaces pour communiquer sur la pandémie »

☐ Définir les groupes cibles

☐ Qui faut-il atteindre ?

☐ Quelles sont les connaissances et les préoccupations de chaque groupe cible ?

☐ Formuler le message de manière claire et compréhensible

☐ **Simplicité** : utiliser des phrases courtes et claires ; éviter les termes techniques ou les expliquer.

☐ **Clarté** : se concentrer sur une information clé par message.

☐ **Pertinence** : les informations doivent se rapporter directement aux réalités quotidiennes du groupe cible.

☐ Fournir des contenus fiables

☐ **Se fonder sur les faits** : les messages doivent s'appuyer sur les dernières informations et être scientifiquement étayées.

☐ **Citer les sources** : se référer à des institutions connues telles que les autorités de santé ou l'OMS.

☐ **Veiller à la cohérence** : harmoniser les messages avec d'autres communiqués officiels.

☐ Utiliser un langage positif et orienté vers les solutions

☐ **Autonomisation** : montrer comment les groupes cibles peuvent contribuer à la solution à leur niveau, par exemple : « Se vacciner, c'est se protéger et protéger les personnes que l'on aime ».

☐ **Optimisme** : éviter d'être alarmiste et insister sur l'effet des mesures et sur le fait qu'il est possible de surmonter la pandémie ensemble.

☐ Veiller aux sensibilités culturelles et à l'inclusivité

☐ **Adaptation linguistique** : proposer des traductions et des versions faciles à comprendre (p. ex. en langage facile à lire et à comprendre FALC).

☐ **Inclusivité** : utiliser des images, des pictogrammes et des exemples qui parlent à toute la population.

☐ **Spécificités culturelles** : veiller à ce qu'aucun message ne soit involontairement discriminant.

☐ Faire preuve de transparence et d'honnêteté



- ☐ **Identifier les incertitudes** : lorsque l'on ne sait pas encore quelque chose avec certitude, le dire clairement.
- ☐ **Reconnaître les erreurs** : communiquer de manière ouverte au sujet de l'évolution des recommandations.
- ☐ **Insister sur le caractère à long terme** : expliquer pourquoi les mesures restent pertinentes malgré l'absence de résultats rapides.
- ☐ **Intégrer des supports visuels**
 - ☐ **Infographies et vidéos** : utiliser des visuels pour faciliter la compréhension des contenus complexes.
 - ☐ **Accessibilité** : veiller à ce que le matériel de communication soit aussi accessible aux personnes en situation de handicap (p. ex. en utilisant des sous-titres, des contenus compatibles avec les lecteurs d'écran).
- ☐ **Associer les informations à des recommandations pratiques**
 - ☐ **Recommandations concrètes et faciles à appliquer** : donner des instructions claires, par exemple : « Se laver les mains pendant 20 secondes au minimum ».
 - ☐ **Urgence** : communiquer sur l'urgence et donner des indications temporelles, par exemple : « À partir de maintenant, restez chez vous ».
- ☐ **Faire appel aux émotions**
 - ☐ **Exprimer de l'empathie** : reconnaître les difficultés engendrées par la pandémie, par exemple : « Nous savons combien il est difficile de garder ses distances, mais c'est essentiel ».
 - ☐ **Renforcer le sentiment d'appartenance** : insister sur la solidarité et la cohésion.
- ☐ **Organiser un feedback et des tests**
 - ☐ **Recueil de feedbacks** : si la situation le permet, tester les messages sur de petits échantillons de groupes cibles.
 - ☐ **Adaptation** : adapter les contenus en fonction des feedbacks et des nouveaux développements.
- ☐ **Procéder à des mises à jour régulières**
 - ☐ **Intégrer les nouvelles informations** : vérifier régulièrement que les messages transmis soient pertinents et à jour ; les adapter à l'état de la situation sanitaire et aux mesures en vigueur ou planifiées.