



# 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.
- Reconnaitre 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.