



# Guide à l'intention des médias sur la communication dans les situations d'urgence de santé publique



**BBC**  
**MEDIA ACTION**

TRANSFORMING LIVES THROUGH MEDIA  
AROUND THE WORLD

**Rédaction** : Genevieve Hutchinson et Jacqueline Dalton

**Conception** : Lance Bellers

**Traduction** : Léa Godreau et Florence Marot

### **Photo de couverture**

Un groupe de femmes participe à une discussion sur la vaccination contre la poliomyélite lors de la campagne « Madubi Live » au Nigéria.

CRÉDIT PHOTO : BBC MEDIA ACTION

# Table des matières

<b>1 Introduction au présent guide</b>	4
<b>2 Comment les médias peuvent-ils faire une différence?</b>	5
<b>3 Que sont les situations d'urgence de santé publique?</b>	6
<b>4 Comment sauver des vies : lignes directrices en matière de communication</b>	14
<b>5 Sources d'informations supplémentaires</b>	30



## I Introduction au présent guide

Une situation de crise ou d'urgence de santé publique se caractérise par sa capacité de provoquer des problèmes de santé et de causer la mort de centaines, de milliers, voire parfois de millions de personnes.

Dans une situation de crise sanitaire, les médias ont le pouvoir de sauver des vies.

Une communication efficace peut aider à empêcher ou à limiter la propagation d'une maladie, et à orienter les personnes touchées vers des services de santé et des traitements.

Ce manuel offre des conseils aux professionnels des médias sur la manière d'aider le public à faire face à des situations d'urgence sanitaire.

Il peut être utilisé conjointement avec le [Guide de BBC Media Action sur les médias au service de l'aide humanitaire](#) (disponible en ligne), qui propose une orientation plus générale sur la manière de communiquer avec les populations touchées par des crises humanitaires, afin de contribuer à sauver des vies et à réduire les souffrances.<sup>1</sup>

Les situations d'urgence de santé publique peuvent se déclarer soudainement ou au contraire très lentement. **Ce manuel aborde celles qui se déclenchent relativement rapidement, c'est-à-dire les situations d'urgence de santé publique soudaines.**

### Ci-dessus

Suite à une formation sur les épidémies, des journalistes de la station Idadu FM au Bénin ont diffusé une émission questions réponses sur ce thème.

CRÉDIT PHOTO :  
HADRIEN BONNAUD/UNICEF

<sup>1</sup> BBC Media Action (2013), Guide sur la production d'émissions destinées aux populations affectées par une crise humanitaire. Disponible à l'adresse : <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/brochures/lifeline-programming>

## 2 Comment les médias peuvent-ils faire une différence?

En situation d'urgence sanitaire, une bonne intervention de communication peut permettre que des dizaines ou des centaines de personnes soient touchées, contre des milliers ou des millions sans cette intervention.

Les médias peuvent atteindre la population rapidement et à grande échelle, et créer des liens entre les citoyens, les spécialistes et les intervenants d'urgence. Ils peuvent donner des informations essentielles issues de sources fiables, afin que les personnes comprennent ce qui se passe, apprennent à se protéger, et sachent quand et où chercher des traitements et de l'aide. Les médias peuvent aider à limiter la nécessité pour le personnel de santé ou pour les agents communautaires de se déplacer pour informer sur les situations d'urgence de santé publique, en particulier dans les cas où les personnes peuvent être, ou devoir être, isolées les unes des autres pour empêcher la propagation de la maladie.

En limitant les conséquences d'une situation d'urgence sanitaire, on réduit la surcharge des services de santé, ce qui permet de sauver encore plus de vies.

En situation d'urgence, le manque d'informations précises et fiables peut entraîner l'apparition de rumeurs et de désinformation, provoquant la panique et le chaos, ainsi que des pratiques encore plus risquées pour la population ou stigmatisant les personnes touchées par la maladie, ce qui peut contribuer à accroître le nombre de cas ou de décès au fur et à mesure que la maladie se propage. Les organisations de médias peuvent aider à combler les vides d'information dangereux et à rectifier les informations erronées.

Il a aussi été démontré que les médias peuvent jouer un rôle important pendant des crises de santé publique en rassurant la population, en appelant au calme et en motivant les personnes à agir pour améliorer leur situation.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> BBC Media Action (2015). *Research report: Humanitarian broadcasting in emergencies – A synthesis of evaluation findings* (en anglais seulement) : <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015>

## 3 Que sont les situations d'urgence de santé publique ?

Une crise de santé publique, ou situation d'urgence de santé publique, correspond à une situation sanitaire ayant la capacité de provoquer des problèmes de santé et des maladies, des situations de handicap et la mort parmi un grand nombre de personnes ou une part significative de la population<sup>3</sup>.

Lorsqu'une situation d'urgence sanitaire s'étend de manière importante, le gouvernement concerné peut déclarer l'« état d'urgence », ce qui lui permet de modifier les fonctions des organismes publics afin de gérer l'intervention d'urgence.<sup>4</sup>

Une crise de santé publique ou une situation d'urgence de santé publique peut être soudaine, comme une flambée de choléra dans un camp de réfugiés pendant une crise humanitaire, ou peut se déclencher lentement, comme dans le cas de l'augmentation des niveaux d'obésité dans de nombreux pays. Comme nous l'avons indiqué dans l'introduction, ce manuel aborde les situations d'urgence ou les crises de santé publique soudaines.

La flambée d'une pathologie à grande échelle peut surcharger les services de santé et perturber les modes de vie habituels, sans qu'il existe nécessairement de remède ou de traitement simple. La généralisation des déplacements à l'international signifie aussi qu'une flambée ou une épidémie peut rapidement se transformer en pandémie si les interventions ne sont pas bien coordonnées et appropriées, et si elles n'interviennent pas à temps.

Les pathologies suivantes, notamment, sont susceptibles de provoquer des situations d'urgence de santé publique :

- Le **choléra** présente un risque sanitaire particulier dans les situations d'urgence humanitaire. La flambée qui s'est déclenchée en Haïti 10 mois après le tremblement de terre de 2010 a entraîné environ 600 000 cas de choléra et causé le décès de 7 436 personnes en 22 mois. La surpopulation, la mauvaise alimentation, le manque d'eau potable, l'absence d'infrastructures d'assainissement, des services de santé surchargés et la pauvreté ont été des facteurs clés de la propagation rapide du choléra en Haïti ; on observe ces facteurs lors de nombreuses flambées de cette pathologie.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> OMS (2017), Cadre d'action d'urgence <https://www.who.int/hac/about/erf/fr/>

<sup>4</sup> Townes, D (2018), *Health in Humanitarian Emergencies: Principles and Practice for Health and Healthcare*, Cambridge University Press (en anglais seulement).

- La **grippe** est généralement saisonnière, mais des inquiétudes existent quant au fait que le manque de bonne prévention et de précautions sanitaires pourrait provoquer une pandémie de grippe et entraîner la mort de millions de personnes en quelques années.<sup>5</sup> Les personnes dont le système immunitaire est affaibli, comme les femmes enceintes, les personnes âgées et les enfants de moins de cinq ans sont particulièrement vulnérables. Des niveaux élevés de grippe peuvent surcharger les systèmes de santé et soumettre les familles et les communautés à la pression de devoir s'occuper des malades, ce qui les expose elles aussi. Une flambée qui touche de nombreuses personnes pendant plusieurs mois ou années peut avoir des conséquences importantes sur d'autres secteurs, dans la mesure où les personnes ne peuvent pas travailler ni aller à l'école, parce qu'elles sont malades ou parce qu'elles s'occupent de personnes atteintes, ou parce qu'elles tentent d'éviter de contracter la pathologie.
- Les flambées de **pathologies pouvant être évitées au moyen de vaccins**, comme la rougeole, la fièvre jaune ou la poliomyélite surviennent du fait d'une désinformation sur la vaccination, de contextes humanitaires qui interrompent les services de vaccination, et des migrations de masse entre des zones où la vaccination est limitée. Si les taux de vaccination n'augmentent pas, ces flambées sont susceptibles de devenir des situations d'urgence de santé publique. À l'heure où nous écrivons (fin 2018), des flambées de poliomyélite se poursuivent au Nigéria, en Afghanistan et au Pakistan, et des flambées récentes se sont déclenchées dans des pays où cette maladie avait auparavant été éradiquée, tels que la Somalie ou la Syrie. Des flambées de rougeole en Europe sont aussi la conséquence de niveaux de vaccination plus faibles, dus à la désinformation.
- La flambée de **maladie à virus Ebola** survenue en Afrique de l'Ouest entre 2014 et 2016 s'est propagée rapidement à travers la Sierra Leone, le Libéria et la Guinée, provoquant la mort de milliers de personnes. Bien que la flambée principale ait eu lieu dans ces trois pays, quelques cas ont été observés dans d'autres pays, notamment au Mali et au Nigéria, en raison des déplacements internationaux. Outre les décès directement dus à Ebola pendant cette période, des décès ont aussi été constatés en

<sup>5</sup> OMS (2018), Le Programme mondial de lutte contre la grippe: <https://www.who.int/influenza/fr/>

Sierra Leone, au Libéria et en Guinée chez des personnes n'ayant pu accéder aux services de santé pour soigner d'autres maladies. La population a évité les services de santé plus que d'habitude, car ces services étaient surchargés, indisponibles, ou parce qu'elle craignait de contracter le virus Ebola dans les établissements de santé. La propagation rapide d'Ebola a découlé de plusieurs facteurs, parmi lesquels la nature du virus, les pratiques funéraires traditionnelles qui mettaient les personnes en contact avec des malades d'Ebola alors qu'ils étaient les plus contagieux, la désinformation à cause de laquelle les contacts entre personnes n'étaient pas limités assez tôt, la surpopulation dans certaines zones, et les déplacements de personnes infectées par le virus.

## Définitions

**Maladie** – toute affection à cause de laquelle une personne ne se sent pas bien. Couvre les pathologies, les troubles et les affections.

**Infection** – origine d'une maladie susceptible d'être transmise d'une personne à une autre, comme les virus, les bactéries et les parasites.

**Pathologie** – ensemble de symptômes qui entraînent le dysfonctionnement de parties de l'organisme. Les pathologies peuvent résulter d'une infection, de facteurs génétiques, de l'hygiène de vie ou de facteurs environnementaux.

**Flambée** – lorsqu'un nombre accru de personnes sont touchées par une maladie par rapport aux prévisions habituelles relatives à une communauté, une zone ou une saison donnée. Une flambée peut durer plusieurs jours, semaines ou années.

**Épidémie** – lorsque, sur une courte période, une maladie infectieuse touche un grand nombre de personnes et se propage dans une ou plusieurs communautés, ou un ou plusieurs pays.

**Pandémie** – épidémie qui survient à l'échelle mondiale, ou sur une zone très étendue, qui franchit les frontières des pays et qui touche généralement un grand nombre de personnes.

**Pathologie pouvant être évitée au moyen d'un vaccin** – pathologie qui peut être évitée grâce au recours au vaccin approprié.

**Système immunitaire** – système de l'organisme chargé de lutter contre les pathologies.

## Qui sont les personnes les plus vulnérables dans les situations d'urgence de santé publique ?

Si tout le monde est susceptible de tomber malade, certaines personnes sont plus vulnérables que d'autres ou ont plus de risques de souffrir de mauvais résultats sur leur santé (pouvant entraîner la mort ou des problèmes à long terme). Cela peut être le fait des facteurs suivants :

- leur comportement les expose à des risques (par exemple le personnel de santé ou les membres de la famille qui s'occupent des malades) ;
- leur système immunitaire n'est pas encore complètement développé (comme c'est le cas par exemple des enfants de moins de cinq ans) ou est affaibli en raison d'autres états de santé (par exemple les femmes enceintes, les personnes souffrant d'affections existantes qui touchent leur système immunitaire, ou encore les personnes âgées) ;
- elles sont incapables de quitter une zone à haut risque (par exemple les personnes ayant des problèmes de mobilité ou souffrant de problèmes sévères de santé mentale) ;
- elles sont vulnérables en raison du rôle social lié à leur sexe (comme les filles et les femmes, qui sont plus susceptibles de s'occuper des malades, et qui ont ainsi plus de chances d'être infectées elles-mêmes).

Le tableau ci-après met en lumière certains des groupes de population les plus exposés à des préjudices ou à des maladies dans les situations d'urgence de santé publique, et indique de quelle manière ces personnes sont menacées. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, et les groupes les plus exposés varient selon la cause de la situation d'urgence de santé publique. Adressez-vous dès que possible aux intervenants d'urgence pour savoir qui sont les personnes les plus vulnérables, pourquoi et comment, car ce sont ces groupes que votre travail visera à soutenir.

Exemples de personnes vulnérables	Exemples illustrant pourquoi et comment elles sont exposées
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel de santé</li> <li>• Personnes chargées de l'élimination des déchets humains et des ordures</li> <li>• Personnes en contact avec les dépouilles</li> <li>• Personnes qui s'occupent d'autres personnes</li> </ul>	<p>Lorsqu'il entre en contact avec des malades ou lorsque ces derniers sont les plus contagieux, le personnel de santé s'expose à contracter la maladie également. Le personnel de santé est parfois visé en cas de conflit armé et dans les contextes humanitaires et travaille souvent dans les environnements les plus dangereux.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes souffrant de problèmes de santé qui affaiblissent le système immunitaire</li> <li>• Personnes âgées</li> <li>• Femmes enceintes</li> <li>• Enfants, en particulier les enfants de moins de cinq ans</li> </ul>	<p>Les personnes dont le système immunitaire est affaibli sont moins à même de lutter contre les infections et les maladies. Dans certains contextes, le manque de services de santé permettant d'empêcher, de gérer et de traiter des affections sous-jacentes signifie que certaines personnes sont plus susceptibles de souffrir de problèmes de santé et de décéder en cas de situation d'urgence de santé publique. La sous-nutrition présente aussi un risque pour ces groupes, car les enfants, les femmes enceintes et les personnes souffrant de problèmes de santé ont besoin d'une nourriture plus nourrissante pour survivre. En outre, les personnes – et en particulier les enfants – fréquemment sujettes à des diarrhées seront sous-nourries, ce qui affaiblira aussi leur système immunitaire.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants</li> <li>• Personnes âgées</li> <li>• Personnes handicapées</li> <li>• Personnes présentant des troubles mentaux</li> <li>• Femmes</li> </ul>	<p>Ces personnes peuvent rencontrer plusieurs obstacles supplémentaires, notamment pour accéder à des services de santé et à d'autres services, pour prendre soin d'eux, ou encore pour pouvoir quitter une zone touchée par une situation d'urgence sanitaire, par exemple.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes connaissant des conditions de vie très précaires, telles que celles touchées par des situations d'urgence humanitaire</li> </ul>	<p>Voir la section ci-dessous (« Pathologie et problèmes de santé dans les situations de crise humanitaire »)</p>

## Pathologie et problèmes de santé dans les situations de crise humanitaire

Dans les situations de crise humanitaire, le risque de pathologie et de problèmes de santé peut être particulièrement accru, car les infrastructures peuvent être abîmées, et car les personnes sont souvent contraintes de vivre dans des conditions de surpopulation, sans accès à des infrastructures d'assainissement décentes. L'accès à un logement, à la nourriture, à l'eau potable, aux soins de santé, ainsi qu'au soutien familial et communautaire peut être gravement perturbé. Tous ces facteurs peuvent avoir de lourdes conséquences sur la santé et peuvent aggraver la probabilité et les conséquences des flambées de pathologies.

Plusieurs facteurs clés qui contribuent à la présence de pathologies et de problèmes de santé dans des contextes humanitaires sont soulignés ci-dessous.

- **Nutrition** : Le manque d'accès à des aliments en quantité suffisante et nourrissants entraîne la sous-nutrition (qui est une forme de malnutrition). Les bébés et les jeunes enfants sont généralement les premiers concernés. Les carences nutritionnelles telles que l'anémie, l'émaciation et les retards de croissance sont toutes utilisées comme des indicateurs de la sous-nutrition. La sous-nutrition et les carences nutritionnelles affaiblissent également le système immunitaire, ce qui veut dire que le corps n'est pas capable de lutter contre les infections et les pathologies aussi bien que d'habitude. Cela signifie qu'une personne sous-nourrie a plus de chances de tomber malade, et a plus de risques de mourir d'infections telles que le choléra, les maladies diarrhéiques, la grippe ou la pneumonie. L'allaitement est essentiel pour limiter les conséquences de la sous-nutrition, en particulier au cours des six premiers mois de vie. Toutefois, afin que cela soit efficace, la mère doit se nourrir de manière suffisante; si celle-ci est sous-nourrie, l'enfant allaité sera sous-nourri lui aussi.
- **Eau** : En fonction de la crise humanitaire, les systèmes d'acheminement de l'eau et les systèmes d'assainissement peuvent être détruits, ou la population peut vivre dans des camps et dans des logements provisoires sans infrastructures d'acheminement de l'eau décentes. Dans les deux cas, l'accès à l'eau potable, à du savon et à des produits de nettoyage peut être limité ou nul. Des systèmes d'assainissement tels que des zones définies pour entreposer les ordures, ainsi que des égouts et des systèmes d'évacuation peuvent faire défaut pendant quelque temps; au départ, il sera impossible ou extrêmement difficile d'accéder scourant dans des situations de manque d'hygiène, en l'absence de systèmes d'assainissement, et dans des environnements surpeuplés.



- **Maladies infectieuses** : Lorsqu'un grand nombre de personnes vivent dans des logements temporaires et surpeuplés sans accès à l'eau potable, à des infrastructures d'assainissement appropriées, et où le niveau de vaccination est souvent bas, les conditions permettant aux maladies infectieuses de se propager rapidement sont réunies. Parmi ces maladies figurent les maladies diarrhéiques (y compris le choléra), les pathologies pouvant être évitées au moyen d'un vaccin (telles que la poliomyélite et la rougeole) et la grippe. De nombreuses personnes peuvent aussi contracter des pathologies transmises par des insectes ou des animaux, telles que le paludisme ou la dengue, car l'absence de systèmes d'évacuation des eaux crée des conditions favorables à la reproduction et à la vie des moustiques.
- **Santé sexuelle et reproductive** : Selon la crise humanitaire, les services d'appui à la santé sexuelle et reproductive peuvent être indisponibles. Cela peut se manifester par un manque d'accès aux méthodes de planification familiale, à la contraception d'urgence et aux soins de santé maternelle et infantile, par un manque de gestion des conditions de santé reproductive, ainsi que par un manque de prévention et d'accès aux traitements des infections sexuellement transmissibles (IST) et du VIH.

#### Ci-dessus

Un dispensateur de soins nourrit un enfant dans un centre de traitement d'Ebola en Sierra Leone.

CRÉDIT PHOTO :  
CARL DE SOUZA/AFP/  
GETTY IMAGES

- **Santé infantile** : La perturbation des services de santé entraînera l'interruption du contrôle de la santé infantile, de l'appui aux parents et de la vaccination des enfants. Le système immunitaire d'un enfant continue de se développer jusqu'à ses cinq ans. Cela signifie qu'avant cet âge, les enfants tombent malades bien plus rapidement et ont plus de chances de mourir au cours de flambées, ou à cause de la sous-nutrition.
- **Violence** : Pendant une crise humanitaire, les niveaux de violence domestique ont tendance à augmenter, affectant le plus souvent les femmes et les enfants. Le nombre de viols et d'agressions sexuelles, en particulier des femmes et des filles, augmentent, et l'accès à des traitements en cas de blessure, à un soutien mental et émotionnel ou à des mécanismes de responsabilité sur le plan juridique pour l'auteur des violences est souvent limité.
- **Santé mentale** : Pendant des crises humanitaires, les témoins ou les victimes de situations traumatisantes présentent couramment des problèmes de santé mentale. La pression quotidienne qu'entraînent l'appauvrissement, la perte de revenus, l'isolement et l'exclusion sociale peut aussi constituer une menace pour la santé mentale. Le syndrome de stress post-traumatique, la dépression, l'anxiété et l'abus de drogues sont tous des problèmes de santé mentale courants dans ce type de contextes.
- **Blessures** : Le type de crise humanitaire définira le type de blessure rencontré. Les cas de coupures profondes, de brûlures, de fractures, de noyades, les blessures par balle, les agressions et les hémorragies internes, les blessures à l'arme blanche, ou encore par exemple la perte de membres nécessitent tous des soins d'urgence, et peuvent aussi exiger des opérations chirurgicales plus étendues et compliquées. De nombreuses personnes ne savent pas quoi faire lorsqu'une personne souffre : elles ne savent pas quelles sont les mesures immédiates à prendre, ni comment accéder à l'aide et aux soins disponibles.
- **Affections chroniques et handicaps** : Dans les situations de crise humanitaire, les personnes souffrant de maladies non transmissibles, d'affections chroniques ou de handicaps peuvent se retrouver soudainement dans l'incapacité d'obtenir les médicaments dont elles ont besoin. Cela signifie que les personnes souffrant de diabète, de cancers, du VIH, d'arthrose, de problèmes de mobilité, d'épilepsie, de cécité, de surdité ou de maladies associées à la démence ont des besoins essentiels en plus des besoins de base en nourriture, en eau potable, et en matière de logement et de soins de santé de base.



## 4 Comment sauver des vies : lignes directrices en matière de communication

La présente section propose des idées d'initiatives que vous pouvez prendre en tant que journaliste, éditeur ou programmeur pour aider au mieux votre public dans une situation d'urgence de santé publique.

### Préparez-vous

Afin d'être la plus efficace possible, une réaction médiatique et de communication à une situation d'urgence de santé publique doit intervenir rapidement. Une bonne préparation permet de réagir plus vite. Commencez à tisser des relations avec les intervenants d'urgence, avec les organisations de santé et les spécialistes qui assurent une bonne communication à l'heure actuelle. Le fait de cultiver ces liens peut aider à s'assurer que les médias et la communication font partie intégrante de l'intervention d'urgence et facilitera la mise en œuvre des autres mesures dont la liste figure dans ce manuel. Dans certains lieux, des organisations telles que la Croix-Rouge peuvent entreprendre des travaux de préparation avec les communautés locales, et notamment mettre en place des systèmes de surveillance des pathologies et établir des plans indiquant quoi faire en cas de flambée. Évoquez avec ces organisations la façon la plus efficace de soutenir ces travaux.

### Ci-dessus

Un représentant de la Croix Rouge fait part de conseils destinés aux victimes du tremblement de terre de 2010 à Haïti.

CRÉDIT PHOTO :  
BBC MEDIA ACTION

## Sources potentielles d'information

- **Organismes spécialisés dans les questions de santé** : Médecins Sans Frontières (MSF), l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'Unicef, le Fonds des Nations unies pour la population (FNUAP), le ministère local chargé de la santé, les Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC).
- **Organisations non gouvernementales nationales et internationales (ONG)** : ONG locales et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.
- **Membres des communautés** : guides religieux, chefs de communauté, responsables de jeunes, dirigeants de syndicat, etc.
- **Intervenants de première ligne** : notamment le personnel de santé, les personnes chargées de la mobilisation sociale, la police et parfois les militaires.

En cas de situation d'urgence de santé publique grave, les sites ReliefWeb.int et humanitarianresponse.info peuvent contenir des contacts et des informations utiles.

## Renseignez-vous

Il est important que les journalistes soient au fait des informations de base sur une situation d'urgence sanitaire donnée — concernant la prévention, la transmission et les traitements — toutefois les journalistes ne sont pas des spécialistes. Recensez les sources où vous pouvez trouver les bonnes informations et apprenez-en plus sur le sujet concerné.

## Fixez des objectifs

Dans les situations d'urgence de santé publique, vous pouvez aider votre public de nombreuses façons différentes. Si vous avez précisément en tête les objectifs que vous voulez atteindre par le biais de votre programmation, votre contenu a plus de chances d'être efficace. La liste suivante indique certaines des mesures utiles pouvant être adoptées en matière de programmation médiatique en cas de situation d'urgence de santé publique.

- Aider le public à rester en bonne santé de la manière suivante :
- donner des renseignements précis sur ce qui se passe et sur l'origine de la crise ;
- expliquer les mesures d'intervention d'urgence en cours et indiquer comment obtenir de l'aide ;
- expliquer comment empêcher la propagation de la maladie et comment réagir si les personnes ou les membres de leur famille présentent des symptômes.

### **Motiver les membres du public à s'attaquer aux obstacles qu'ils rencontrent de la manière suivante :**

- mettre en valeur des récits positifs de personnes ayant affronté la maladie et de guérisons ;
- partager des expériences et apprendre d'autres personnes touchées par la situation d'urgence ;
- donner la parole aux membres du public pour leur permettre de partager les stratégies adoptées pour faire face à la situation et de poser des questions à des spécialistes de la santé, aux intervenants d'urgence ou aux dirigeants politiques ;
- inviter des personnes fiables à s'exprimer de façon rassurante et à donner des conseils.

### **Limiter la stigmatisation des personnes souffrant de problèmes de santé en aidant le public à :**

- croire les faits énoncés en matière de santé plutôt que les superstitions et contribuer à dépasser les tabous ;
- ressentir de l'empathie à l'égard des personnes touchées par la situation d'urgence et comprendre ce qu'elles traversent ;
- se sentir motivé à aider les personnes touchées sans accroître les risques ni les dégâts.

### **Contrer les rumeurs et les idées fausses dangereuses sur la crise sanitaire de la manière suivante :**

- donner des faits vérifiés issus d'organismes fiables ;
- identifier et rectifier les idées fausses et la désinformation ;
- inviter le public à poser des questions sur la maladie ou la situation d'urgence et adresser les questions à des spécialistes reconnus ;
- gérer les attentes quant à ce qui peut être réalisé et ce qui ne peut pas l'être, afin d'éviter la colère et la déception par la suite.

### **Aider les communautés à accéder aux services de santé et d'aide de la manière suivante :**

- attirer l'attention sur les communautés dont les besoins ne sont pas satisfaits et sur les problèmes en suspens (et permettre aux personnes responsables d'intervenir et de résoudre les problèmes).

## Exemples d'informations utiles

Dans les situations d'urgence sanitaire, la population cherchera probablement des réponses au type de questions suivantes :

- Que se passe-t-il?
- Pourquoi?
- Où?
- Qui est menacé?
- Quels sont les dangers?
- Comment puis-je me protéger et protéger ma communauté?
- Que dois-je faire si une personne que je connais est malade?
- Quel type d'aide et de traitement existe, où et comment puis-je y avoir accès?
- Est-ce sûr de se rendre dans les centres de santé?
- Existe-t-il un service d'assistance téléphonique, et si oui, quel est le numéro?
- Quels organismes apportent une aide? (Décrivez leurs logos, comment les reconnaître, et indiquez les services qu'ils fournissent)
- Comment doit-on éliminer les déchets?
- Qu'arrivera-t-il aux survivants?
- Les survivants pourront-ils me contaminer ou contaminer ma famille?
- Y aura-t-il un vaccin pour nous protéger?
- Qui s'occupera des enfants ayant perdu leurs familles?
- Combien de temps la situation d'urgence devrait-elle se prolonger?
- Pouvons-nous reprendre nos anciennes habitudes, ou devons-nous continuer à respecter les mesures de prévention?
- Y aura-t-il une autre flambée ou situation d'urgence sanitaire comme celle-ci? Si oui, comment pouvons-nous l'empêcher?
- Quand est-il sûr de se déplacer pour se rendre ou revenir au marché/à l'école/au travail?
- Où puis-je trouver plus d'informations?

## Coordonnez

Dans les situations d'urgence de santé publique, les médias et les membres des services d'intervention d'urgence doivent travailler ensemble pour concevoir une intervention de communication coordonnée qui offre en temps voulu des renseignements clairs et cohérents. Prenez contact avec d'autres médias et avec d'autres organisations internationales et locales, ainsi qu'avec des acteurs publics, pour comprendre ce qui se passe et pour recenser les informations utiles aux personnes touchées par la situation d'urgence sanitaire. S'il existe des mécanismes de coordination de la communication, essayez d'y recourir pour multiplier les ressources et pour limiter la confusion et les efforts inutiles.

## Donnez des informations pratiques et exploitables

Pendant une situation d'urgence de santé publique, la couverture médiatique consiste souvent à exposer la situation de façon générale (en indiquant par exemple l'ampleur de l'urgence ou le nombre de morts) et à commenter les aspects négatifs (notamment les souffrances humaines et les échecs du gouvernement ou d'autres intervenants d'urgence). Toutefois, en cas de crise, les personnes touchées ou menacées ont avant tout besoin d'informations exploitables.

Utilisez votre temps d'antenne pour mentionner des informations pratiques à partir desquelles les personnes peuvent agir pour améliorer leur situation, par exemple des mesures simples pour empêcher l'infection, que faire si une personne tombe malade, et des ressources clés pour accéder à une aide et à des renseignements supplémentaires. Assurez-vous de proposer un contenu qui ne **concerne** pas seulement ces personnes, mais qui **s'adresse** à elles.

### ÉTUDE DE CAS

## Personnalités reconnues

En 2012, une flambée de poliomyélite s'est déclenchée en Somalie. L'équipe de BBC Media Action a fait intervenir un ensemble de poètes reconnus, des personnes chargées de la vaccination et des spécialistes de la santé dans notre émission radiophonique au format magazine pour aider le public à prendre des décisions en connaissance de cause concernant la poliomyélite et la vaccination. Les poètes ont écrit et lu des poèmes informant sur la maladie et la vaccination, les spécialistes de la santé ont expliqué les faits, et les personnes chargées d'administrer les vaccins contre la poliomyélite ont été interrogées afin d'expliquer pourquoi elles avaient choisi de faire ce métier, contribuant ainsi à établir la confiance lorsqu'elles se rendaient dans les communautés.

Informations complémentaires (en anglais seulement) : <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/where-we-work/africa/somalia/polio-vaccination>

## Faites appel à des personnalités reconnues

Les informations et les orientations fournies ne seront suivies d'effet que si elles sont fiables, et le fait que l'on croie et que l'on ait confiance en une information dépend en grande partie de la personne qui la transmet. Il est essentiel de faire intervenir dans votre programme des personnes (des « voix ») en qui votre public a confiance. En fonction de la communauté et du contexte, il s'agira d'un ensemble de personnalités connues, de dirigeants de communauté, de spécialistes de la santé et de personnes « lambda » – personnes à qui le public peut s'identifier, dans l'idéal celles qui ont appliqué les bonnes orientations et qui ont adopté les mesures appropriées pour protéger leur santé, ou qui ont sollicité un traitement auprès d'un établissement de santé approuvé.

### Récits personnels

Les récits personnels de victimes directes ou indirectes d'une situation d'urgence de santé publique peuvent être très puissants pour normaliser les expériences et les sentiments à propos d'une crise, et peuvent aider les personnes à se sentir soutenues et moins isolées, et à ressentir de l'empathie à l'égard des autres. Les récits personnels aident les lecteurs et auditeurs à prendre conscience du fait qu'ils ne sont pas les seuls à faire face à une crise et que d'autres ont ressenti les mêmes sentiments et ont réagi de la même façon. Les comptes rendus personnels prouvent aussi au public que des personnes qui leur ressemblent ont surmonté les difficultés et adopté de nouvelles habitudes. Assurez-vous de faire entendre les voix de personnes issues de la communauté que vous souhaitez cibler, comme des soignants à domicile, ainsi que celles de personnes plus vulnérables qui pourraient être laissées de côté, comme des personnes âgées ou handicapées.

## Interagissez

Il est essentiel d'interagir avec le public pour produire des programmes efficaces. En plus de rendre les programmes intéressants et vivants, l'interaction rassemble les personnes et aide à passer d'un public ayant connaissance d'une situation d'urgence sanitaire à un public motivé à agir pour empêcher que la situation ne s'aggrave.

L'interaction avec les membres du public :

- offre une tribune leur permettant d'exprimer leurs besoins et d'exprimer des requêtes ou des préoccupations ;
- crée un sens de la communauté et de la connexion ;
- renforce chez le public le sens du partenariat avec les médias ;
- aide à identifier les échecs de l'intervention d'urgence et invite les autorités à rendre des comptes ;
- aide à identifier et à rectifier la désinformation ;
- facilite la transmission des informations entre les spécialistes et la population ;
- contribue au partage des connaissances et des apprentissages qui les orienteront pour prendre les bonnes décisions ;
- déstigmatise les affections en les normalisant, et suscite de la compréhension et de l'empathie ;
- donne un visage humain à vos programmes et à leur sujet, et les rend plus attractifs ;
- vous permet de mieux connaître votre public et d'adapter les informations et le contenu diffusés.

## Interagissez avec le public

Réfléchissez à la manière dont vous pouvez utiliser vos canaux existants pour créer une discussion et susciter la participation des membres du public. Quelques idées :

- émissions téléphoniques (séances de questions/réponses avec un spécialiste de la situation d'urgence sanitaire, par exemple) ;
- séances de questions/réponses avec des spécialistes sur les réseaux sociaux (Facebook, par exemple)
- quizz auxquels le public peut participer par SMS ou par appel téléphonique ;
- échange autour d'histoires personnelles de membres du public\* ;
- micros-trottoirs\* ;
- discussions en direct sur le modèle de l'« assemblée publique »\* ;
- entretiens avec des membres du public\*.

**\*Si la crise sanitaire est liée à une maladie infectieuse et si la sécurité des personnes est menacée, ne rassemblez pas de groupe de personnes dans un même lieu et ne menez pas d'entretiens ni de micros-trottoirs en personne.** Menez plutôt les entretiens et autres par téléphone ou à partir d'outils en ligne tels que Skype ou des applications de messagerie. Avant de rencontrer des personnes malades, demandez conseil à des spécialistes.

Prenez aussi en compte les éléments suivants :

- Quels moyens de communication (le téléphone, par exemple) votre public utilise-t-il déjà, par le biais desquels il peut interagir dans le cadre de votre programme? L'ensemble de votre public bénéficie-t-il de cet accès, ou seulement certaines parties du public (les personnes ayant le meilleur état de santé, par exemple)?
- Avez-vous assez de ressources pour gérer les interactions avec le public et répondre aux questions? L'interactivité avec le public peut représenter une charge de travail importante : par exemple, il peut être nécessaire de faire appel à du personnel pour répondre aux appels ou de se déplacer pour réaliser les micros-trottoirs.
- Quelles questions de protection devez-vous prendre en compte (l'âge et la vulnérabilité de votre public ou encore la sécurité de vos employés, par exemple)?
- Pourriez-vous avoir besoin de protéger l'identité des membres du public qui interviennent?
- Existe-t-il un moyen de garantir que les personnes vulnérables (telles que les personnes âgées, les enfants, les filles, les femmes et les personnes handicapées) peuvent interagir dans le cadre de votre programme, ou y être représentées de manière juste?

## Prenez en considération les personnes les plus vulnérables

Dans les situations d'urgence sanitaire, les personnes les plus menacées sont toujours celles qui sont les plus exposées aux problèmes de santé et celles qui sont le moins à même de prendre soin d'elles-mêmes. Comme nous l'avons expliqué dans la section 3, il s'agit notamment des enfants, des personnes âgées, des femmes et des filles (en particulier les femmes enceintes), des personnes handicapées, et des personnes déjà touchées par des problèmes de santé et de bien-être.

Lors de la planification de votre programme, prenez en considération les besoins spécifiques de ces groupes, ces besoins étant souvent plus importants et différents de ceux du reste de la population.

- Quels sont les besoins des personnes les plus vulnérables ?
- Comment peut-on satisfaire ces besoins ?
- De quelle protection et de quel soutien ces personnes ont-elles besoin ?
- Qui s'occupe d'elles et de quel soutien les aidants ont-ils besoin ?

## Contrez les rumeurs

Contestez immédiatement tous les mythes et toutes les idées fausses sur l'infection ou la maladie à l'origine d'une crise sanitaire — sur ses causes, sur la transmission, sur la prévention, sur les traitements et sur la stigmatisation qui vise les personnes touchées.

### ÉTUDE DE CAS

## Programmation interactive

Au cours de la flambée de maladie à virus Ebola survenue entre 2014 et 2016 en Afrique de l'Ouest, BBC Media Action a notamment produit un débat radiophonique et une émission téléphonique. Ces programmes avaient comme invités des spécialistes de la santé, et les membres du public pouvaient appeler pour poser des questions sur la flambée, sur les changements à apporter aux pratiques traditionnelles pour empêcher la propagation de la maladie, et sur les rumeurs dont ils avaient eu vent. Les membres du public ont pu poser des questions et obtenir les réponses souhaitées, faire part de leurs expériences et avoir des explications directes sur ce qui était en train de se passer et sur le virus Ebola, ainsi que comprendre pourquoi certaines pratiques traditionnelles devaient changer ou cesser.

Informations complémentaires (en anglais seulement) : <https://www.bbc.co.uk/mediaction/where-we-work/africa/sierra-leone/sierra-leone-ebola-response>

**1 Identifiez**

Tendez l'oreille pour connaître les rumeurs et les informations erronées, qui peuvent se répandre rapidement par bouche-à-oreille, et encore plus rapidement via les réseaux sociaux.

**2 Vérifiez**

Lorsque vous faites face à une rumeur ou une information douteuse largement répandue, vérifiez si elle est exacte.

**3 Réfléchissez**

Pensez aux conséquences de la rumeur – pourrait-elle faire des dégâts, directement ou indirectement ?

**4 Corrigez**

Si une rumeur largement répandue est susceptible de causer du tort, vous devez la contrer avec des informations exactes. Pour contester les mythes et les idées fausses, on doit généralement déployer plus d'efforts que seulement déclarer qu'ils sont faux. Assurez-vous de disposer de référents fiables capables d'argumenter et d'expliquer clairement les faits de façon sensible et respectueuse. Interagissez avec les membres de votre public et invitez-les à poser des questions pour les aider à avoir confiance dans les faits annoncés et à identifier la désinformation à l'avenir.

Pour de plus amples informations sur les rumeurs, consultez le manuel du réseau CDAC Network: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181010155329-iatm5>

**ÉTUDE DE CAS****Contrer les rumeurs**

Les efforts déployés pour lutter contre la poliomyélite en Afghanistan au cours des dernières années ont été ralentis par des rumeurs sur la vaccination contre cette maladie. On a affirmé que la vaccination était illégale, que les vaccins étaient faits à partir d'urine animale et qu'ils étaient dangereux pour les enfants et menaçaient leur fertilité. Le personnel de santé et les autorités se sont associés avec des mollahs locaux et des chefs de communauté pour convaincre la population que les vaccins étaient sûrs. Ils ont obtenu la création de fatwas (règles religieuses) de la part d'intellectuels religieux reconnus au format papier et vidéo afin d'aider à convaincre les parents sceptiques que les vaccins contre la poliomyélite étaient autorisés par l'islam.

Informations complémentaires (en anglais seulement) :

<https://www.irinnews.org/feature/2018/05/10/afghanistan-battles-polio-rumours-mistrust-and-negotiating-taliban>

## Communiquez correctement

Afin de rendre votre communication et votre programme aussi accessibles, constructifs et utiles que possible, il est important de veiller à ce qu'ils remplissent les critères suivants :

- **Clair** : Supprimez les acronymes, les termes compliqués et le jargon. Tenez-vous-en à un langage compréhensible par le public. Expliquez toujours tout terme ou toute phrase qui pourrait ne pas être immédiatement évident ou clair pour les membres du public.
- **Précis** : Faites les choses bien ! Tenez-vous au courant des dernières avancées et renseignez-vous sur les problèmes de santé concernés. N'alimentez pas les mythes et les idées fausses qui peuvent entraver les efforts de prévention. Si vos renseignements sont perçus comme inexacts ou incomplets, vous perdrez la confiance de votre public et vous pourriez faire plus de mal que de bien. Imaginez les conséquences du fait d'assurer à la population qu'un vaccin arrivera le lendemain alors qu'il est seulement en phase de test et ne sera probablement pas disponible du tout avant plusieurs semaines ou mois. Si vous communiquez une information incorrecte, rectifiez-la aussi rapidement que possible et informez les autorités pertinentes afin qu'elles puissent limiter les conséquences.
- **Fiable** : Soyez digne de confiance. En plus de garantir la fiabilité de vos informations, montrez que vous vous souciez du bien-être des membres de votre public et que vous tentez de les aider. Travaillez avec des personnes respectées de la communauté pour aider à communiquer les informations importantes. Évitez tout sensationnalisme à propos des récits de souffrance et n'exploitez pas ces récits.
- **Cohérent** : Coordonnez-vous avec d'autres chargés de la communication, comme les autorités locales et les intervenants de première ligne, pour vous assurer de ne pas transmettre d'informations contradictoires à la population. S'il existe des incohérences entre les messages, comprenez pourquoi et tentez de les corriger.
- **Orienté vers les solutions** : Aidez les membres du public à rechercher des solutions aux difficultés qu'ils rencontrent. Constatez les obstacles à la prévention et au traitement de la maladie, et évoquez la stigmatisation qui touche toute personne présentant des symptômes de la maladie. Parlez des peurs des gens et réfléchissez à des solutions possibles, par exemple recenser et évoquer des alternatives aux pratiques traditionnelles risquées entreprises par les communautés.



- **Réaliste** : Si les membres d'une communauté n'ont pas de savon et ne peuvent pas s'en procurer, ne leur dites pas de se laver les mains avec du savon. Cherchez ce qu'ils peuvent utiliser à la place (par exemple des cendres) et proposez cette option. Quelles mesures simples et réalisables aideront les personnes à sentir qu'elles ont une forme de contrôle sur la crise ?
- **Pratique** : Contribuez à gérer la demande et l'accès aux soins de santé et aux services d'intervention d'urgence. Cherchez quels services sont disponibles (comme des services d'assistance téléphonique, des centres de traitement et des services de dépistage) et indiquez clairement quand et comment on peut et doit y recourir. Par exemple, les services de dépistage peuvent n'être accessibles qu'aux personnes qui présentent déjà un symptôme particulier ou qui sont exposées à un risque spécifique, ou bien les services d'assistance téléphonique peuvent ne fonctionner qu'en journée.

#### Ci-dessus

Une femme consulte un médecin au sujet de son mari, amputé à la suite d'une explosion en Afghanistan.

CRÉDIT PHOTO :  
RAMIN HASHEMPOUR

- **Empathique** : Donnez un caractère humain à votre contenu. Puisez dans les émotions des personnes et racontez les histoires de membres du personnel de santé, de sensibilisateurs et de personnes qui ont été touchées par la situation d'urgence et qui y ont survécu. Le fait d'être malade est déplaisant et parfois inquiétant. Être un survivant peut aussi être une source d'inquiétude, les personnes concernées pouvant craindre d'être stigmatisées et rejetées par leur famille et les membres de leur communauté. Il en va de même pour les membres du personnel de santé, qui sont parfois agressés et tués alors qu'ils travaillent dans le cadre de situations d'urgence de santé publique. Permettez aux personnes d'exprimer leurs peurs.
- **Convaincant** : Retenez l'attention de votre public et permettez-lui de participer à votre programme. Le public peut se lasser de la communication sur la situation d'urgence, en particulier dans les zones menacées, mais pas encore touchées. Trouvez de nouveaux moyens pour que la population continue d'écouter et poursuive les débats sur les problèmes, sans dramatiser ni l'effrayer (lire la partie « Explorez des formats différents », ci-dessous).
- **Positif** : Essayez de ne pas ressasser les aspects négatifs de la situation d'urgence sanitaire. La peur et l'hystérie peuvent très facilement être exacerbées ; et bien que les interventions de communication utilisant comme stratégies la peur et le choc puissent avoir pour résultat d'améliorer la prise de conscience, elles peuvent aussi entraîner la stigmatisation et le déni, et empêcher les changements comportementaux nécessaires pour mettre un terme à une situation d'urgence sanitaire.

## Explorez des formats différents

Réfléchissez de manière créative à des façons de transmettre les informations au moyen de différents formats ou supports. Par exemple, des spots courts de type spots publicitaires peuvent être utiles pour communiquer certaines informations et les appuyer, comme « Voici le numéro à composer si vous présentez ces symptômes ». Les chansons peuvent être des moyens amusants de répéter un message clé de façon à ce qu'il marque les esprits.

Des textes plus longs sont utiles pour aider les personnes à savoir quoi faire, et à comprendre pourquoi et comment agir. Ils permettent aussi d'aborder des sujets plus compliqués, délicats ou tabous. Des formats tels que les interviews, les discussions et les pièces de théâtre peuvent vous permettre d'explorer un problème en profondeur et d'humaniser les personnes touchées par une situation d'urgence sanitaire ou celles qui interviennent pour la résoudre.

## Posez les bonnes questions aux bonnes personnes

Du fait qu'ils permettent de toucher un large public, les médias sont un outil très puissant qui peut être bénéfique ou néfaste. Nous avons la responsabilité de veiller à ce que notre temps d'antenne soit utilisé à bon escient. Il est essentiel de choisir les bonnes personnes à interroger pour répondre aux besoins du public. Choisissez les personnes dotées des bonnes connaissances, crédibles et capables de s'exprimer sur le sujet concerné. Dans certains cas, le témoignage d'un agent de santé communautaire ou celui d'une personne en voie de guérison peut être plus précieux ou plus pertinent que celui d'un politicien expérimenté. Posez des questions qui susciteront des conseils et des solutions claires, et pas seulement des informations vagues auxquelles la population ne peut donner suite.

### Exemple de questions à poser en interview

On peut par exemple poser les questions suivantes à des spécialistes au cours d'une interview menée pendant une flambée de grippe (ces questions peuvent être adaptées à d'autres situations d'urgence sanitaire) :

- Qu'est-ce que la grippe?
- Comment se propage-t-elle?
- Comment savoir si une personne est susceptible d'avoir la grippe?
- Que faire si l'on pense avoir la grippe, ou si l'on pense qu'une personne de son entourage est malade?
- Où et comment peut-on obtenir de l'aide si l'on pense avoir la grippe?
- Quelles sont les chances de survie si l'on contracte la grippe?
- Existe-t-il un remède à la grippe?
- Comment puis-je empêcher la propagation de la grippe?
- Comment puis-je aider une personne à se rétablir?

## Ne pas nuire

Parfois, en voulant aider lors d'une situation d'urgence sanitaire, les médias peuvent involontairement provoquer plus de dégâts qu'autre chose. En plus de vous assurer que les faits que vous transmettez sont exacts, vous devez veiller à réfléchir aux conséquences de ce que vous communiquez et à la manière dont ces informations peuvent être interprétées.

Par exemple, dans certaines situations d'urgence, il arrive que la population n'ait pas accès à une eau potable sûre ; les organisations humanitaires distribuent donc des tablettes de chlore. On explique à la population que ces tablettes contribuent à se protéger de la maladie. Toutefois, il est arrivé que des personnes qui n'avaient pas reçu d'instructions sur la façon d'utiliser les tablettes les ingèrent au lieu de les diluer dans la bonne quantité d'eau, mettant ainsi leur santé en danger. La diffusion d'informations incomplètes a ainsi fait plus de mal que de bien.

Assurez-vous de comprendre comment différents termes, différentes phrases ou informations pourraient être mal compris ou utilisés pour stigmatiser d'autres personnes, et tentez d'éviter que cela ne se produise. Par exemple, parlez de « personne touchée » plutôt que de « victime », et évitez d'accuser les personnes de « propager » la maladie. Évoquez plutôt « la propagation de » ou « la transmission de » la maladie. N'établissez pas de lien particulier entre un groupe spécifique et la cause ou la propagation d'un problème de santé. Veillez à ce que l'on comprenne comment une maladie peut toucher une personne, et quels type et degré de contact on peut avoir avec un malade, sans le stigmatiser ni l'isoler.

Si une personne, ou celui ou celle qui partage sa vie, a été touchée par la maladie, soyez délicat. Elle peut être fragile physiquement et émotionnellement si elle se remet d'une maladie grave ou si elle porte le deuil d'un proche disparu. L'encadré ci-dessous contient des orientations utiles à ce sujet.

## Interroger des personnes touchées par une situation d'urgence de santé publique

### Avant de vous adresser directement ou indirectement aux personnes

Si vous prévoyez de parler à une personne directement touchée par une situation d'urgence sanitaire, ne vous mettez pas, ou ne mettez pas d'autres personnes, en danger. Avant toute chose, demandez conseil aux autorités et à des spécialistes de la santé quant à la sûreté de ce que vous entreprenez, et concernant toute mesure de protection qui peut s'avérer nécessaire.

Si vous convenez de procéder à une interview, préparez-vous en discutant avec du personnel d'appui à propos des types de problèmes et d'obstacles que les personnes touchées par la crise sanitaire rencontrent, et de la manière de s'adresser à elles pendant l'interview.

**Avant l'interview :** discutez avec la personne interrogée pour vous assurer qu'elle sait quelles questions vont être abordées et qu'elle se sent à l'aise de les aborder.

**Pendant l'interview :** veillez à obtenir le consentement éclairé de la personne interrogée avant de commencer, afin qu'elle sache pourquoi elle est interrogée et comment le contenu de l'interview sera utilisé. La personne souhaitera peut-être être accompagnée pour avoir un soutien moral pendant l'interview.

Les **besoins d'une personne touchée par une situation d'urgence sanitaire ont toujours priorité sur ceux du journaliste**. Si la personne interrogée se montre très fatiguée ou en détresse, ou si elle souhaite interrompre l'interview, respectez sa volonté.

## Prenez du recul

Les situations d'urgence sanitaire ont des conséquences plus larges que sur la seule santé de la population. Les revenus, l'éducation, la vie quotidienne, l'accès à la nourriture et les soins de santé quotidiens peuvent être lourdement touchés par la crise. Essayez d'étudier ce type de questions également dans votre programme.

Si une situation d'urgence sanitaire survient dans le contexte d'une crise humanitaire, on doit probablement faire face à de multiples problèmes de santé, en plus des autres problèmes auxquels la population est confrontée (tels que le décès de proches, la perte de maisons et de revenus, ainsi que les traumatismes vécus).

## 5 Sources d'informations supplémentaires

**The Health Communication Capacity Collaborative (HC3)** (en anglais seulement)

[https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp\\_health\\_area=emergency-preparedness](https://healthcommcapacity.org/hc3-project-materials/?fwp_health_area=emergency-preparedness)

**Organisation mondiale de la santé**

Ressources sur les situations d'urgence :

<https://www.who.int/emergencies/fr/>

Directives pour la communication en situation d'urgence :

<https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/fr/>

**Médecins Sans Frontières (MSF)**

<https://www.msf.fr/eclairages>

**Centres pour le contrôle et la prévention des maladies (CDC)** (en anglais seulement)

<https://www.cdc.gov/>

**Guides de BBC Media Action sur la communication en situation d'urgence sanitaire et dans d'autres types de situations d'urgence :**

Lifeline:

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

Guide sur la production d'émissions :

[https://www.bbcmmediaactionilearn.com/pluginfile.php/5116/mod\\_page/content/28/BBC%20Media%20Action%20Lifeline%20Production%20Manual%20French.pdf](https://www.bbcmmediaactionilearn.com/pluginfile.php/5116/mod_page/content/28/BBC%20Media%20Action%20Lifeline%20Production%20Manual%20French.pdf)

The Pulse (en anglais seulement):

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=138>

Synthèse des résultats de recherche sur la radiodiffusion en situation d'urgence (en anglais seulement) :

<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/Humanitarian-broadcasting-in-emergencies-synthesis-report-2015>

**Rumour Has It – Guide pratique de gestion des rumeurs de CDAC Network**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181010155329-iatm5>



La présente publication a été produite par BBC Media Action pour la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Sa réalisation a été rendue possible grâce à l'appui fourni par le Bureau for Global Health et l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID), conformément aux dispositions relatives aux subventions pour les organisations publiques internationales GHA-G-00-08-00006 et AID-GH-IO-17-00002. Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement celles de USAID.

©BBC Media Action 2019

Pour plus d'information veuillez contacter :

**Tel** +44 (0) 20 7481 9797

**Fax** +44 (0) 20 7488 9750

**Email** [media.action@bbc.co.uk](mailto:media.action@bbc.co.uk)

**Web** [bbcmediaaction.org](http://bbcmediaaction.org)

**Registered office**  
BBC Media Action  
Broadcasting House  
Portland Place  
London W1A 1AA  
United Kingdom

Registered charity number (England & Wales): 1076235