



Session 3

La communication du risque



Objectifs de la session 3

- Comprendre les éléments de la communication du risque
- Comprendre les réactions des personnes affectées par une crise
- Savoir communiquer avec les communautés pendant une crise
- Renforcer le lien entre la communication du risque et les communautés

Communiquer le risque en période de crise

2

3

Qu'est ce que la communication du risque ?

Dialogue en temps réel entre les **communicateurs** et le **public** confronté à une **menace** afin qu'il soit en mesure de prendre des décisions éclairées pour se **protéger**



Quel est le but de la communication du risque ?



5

Spécificités de la communication en période de crise

- Forte demande d'information
- Besoin de disséminer l'information rapidement
- Problème des rumeurs
- Décalage entre perception et réalité



Lors d'une crise, les gens sont plus enclins à prendre des décisions fondées sur la confiance. La **CONFIANCE** dans les individus et les organisations est le plus grand facteur pour communiquer le risque.

6

Caractéristiques de la communication du risque

- Crédibilité
- Confiance
- Information technique
- Valeur
- Transparence
- Empathie

7

Que fait la communication du risque ?

- Elle rend la réponse plus efficace
- Elle aide à mieux percevoir et comprendre les risques
- Elle vise à changer les comportements des gens
- Elle est une marque de respect et construit la confiance au sein des communautés
- Elle dissipe les rumeurs
- Elle résout les problèmes

**Lorsque des personnes sont en danger,
la communication peut sauver des vies**

8

Ce que le communicateur doit SAVOIR en période de crise

- Comment fonctionne la communauté ?
- Y-a-t-il des groupes vulnérables, des minorités ?
- Quelles informations la communauté veut-elle ?
- De quelles informations la communauté a-t-elle besoin ?
- Où la communauté obtient-elle ses informations ?
- Quelles sont ces sources d'information de confiance ?
- Quelles sont les informations dont elle dispose déjà ?
- Quelle est la perception de la communauté envers les organisations qui travaillent dans la réponse ?
- Quelles sont les réticences et résistances dans la communauté ?

Exercice: Quelles sont les autres questions qu'on peut poser?

9

Ce que le communicateur doit FAIRE en période de crise

- **Écouter** d'abord les préoccupations et les perceptions pour créer un climat de confiance et prendre des conseils
- **Être réceptif** et aider à créer un état d'esprit réceptif
- Créer une communication bi-directionnelle
- Apporter des informations correctes, précises, et adaptées
- Expliquer les bénéfices à la communauté des actions à faire pour qu'elle se protège

10

Ce que les communautés veulent savoir en période de crise

- Qu'est-ce qui se passe ?
- Qu'est-ce que je dois faire pour me protéger et protéger ma famille ?
- Pourquoi je dois faire cela et pas autre chose ?
- Est-ce que je suis en danger, en sécurité ?
- Où est-ce que je peux trouver de l'information et de l'aide ?
- Qui sont ceux qui me viennent en aide ?
- Quand est-ce que ça va se terminer ?

Exercice : Quelles sont les autres choses que
les communautés veulent savoir ?

11

Les difficultés

12

Le public a changé

- Ecoute de moins en moins les experts, a de moins en moins confiance en eux, se méfie de plus en plus d'eux
- Cherche ses informations sur l'internet, les médias sociaux
- Croit facilement les informations fausses, les rumeurs



13

Défis et difficultés

- Rumeurs, bouche à oreille
- Réticences communautaires
- Méfiances envers le personnel de la réponse
- Peur
- Mobilité de la population
- Difficultés d'accès aux malades (isolement de la communauté)
- Technologie mobile/média sociaux
- Climat politique/conflit

Exercice : Quelles sont d'autres difficultés ?

14

Les rumeurs, c'est quoi ?

- Informations non vérifiées pouvant être propagées intentionnellement ou non
- Informations incomplètes
- Peuvent être vraies, fausses, un mélange des deux
- Souvent perçues comme négatives, mais ayant un gros impact et même pouvant être utiles
- Peuvent être sur la réponse elle-même ou la société en général

15

Faut-il ignorer ou nier les rumeurs ?

- NON ! Il faut les répertorier et les orienter
 - Elles peuvent fournir des informations utiles pour la réponse
 - Elles peuvent menacer des vies et faire souffrir
- Remplacez-les par des informations vraies et aidez les gens à faire des choix éclairés
- Assurez-vous que votre personnel et les bénévoles ont la bonne information
- Utilisez la langue locale, les mots appropriés
- Respecter les coutumes et la culture locales
- Engagez la conversation et vérifiez que vous êtes bien compris

S'engager et réagir

La Communication du Risque et de l'Engagement Communautaire (CREC)

Bénéfice de la CREC pour la communauté

- La bonne communication sur les risques mène à l'engagement communautaire
- Quand la communauté comprend la menace et le danger elle peut prendre des décisions éclairées pour s'approprier des actions
- La communauté a besoin de connaître et comprendre le pourquoi des actions suggérées par le communicateur



En période de crise...

Communication & engagement communautaire peuvent	Dans le but de
Alerter des risques et des dangers	<ul style="list-style-type: none"> Sauver des vies
Réduire la peur et l'anxiété et	<ul style="list-style-type: none"> Développer la confiance avec les communautés
Engager des conversations et écouter les questions, les réactions, les plaintes et les rumeurs des gens	<ul style="list-style-type: none"> Les utiliser pour adapter et informer la réponse Dissiper les rumeurs et la désinformation Donner une voix aux populations Aider à identifier des solutions
Utiliser des approches innovantes	<ul style="list-style-type: none"> Encourager les changements de comportement Faire accepter les actions de protection et de prévention
Utiliser les méthodes de communication les plus appropriées	<ul style="list-style-type: none"> Donner des informations vitales, correctes, pertinentes, et exploitables
Responsabiliser les organisations	<ul style="list-style-type: none"> Générer une action et mobiliser des ressources Renforcer les efforts d'aide/d'assistance Aider les communautés à trouver des solutions Fournir un soutien psycho-social

5 attitudes à avoir sur le terrain

- Pratiquez l'écoute active** : Prenez le temps d'écouter les préoccupations de la communauté
- Montrez l'empathie** : Réaffirmer ce que les gens ressentent, cela donne la confiance
- Encouragez l'action positive** : Donnez aux gens des choses à faire car cela apaise l'anxiété
- Soyez respectueux** : Traitez les gens comme vous aimeriez être traité
- Créez le partenariat** : S'entendre sur les bases de la collaboration future
