

Recommandations de CRS sur

LES PRINCIPAUX MESSAGES ET LA COMMUNICATION SUR LES RISQUES

PRINCIPES POUR LES RECOMMANDATIONS RELATIVES A LA COVID-19

Quand ils entreprennent des activités de programmation, le personnel des projets et les partenaires de CRS doivent :

- **Évaluer le risque de transmission** : À ce stade de la pandémie, le dépistage reste limité. Autrement dit, les données dont on dispose sur les cas positifs ne sont pas fiables. CRS recommande que les équipes partent du principe que le virus s'est propagé dans toute la population et ajustent les programmes en conséquence. Gardez présent à l'esprit que tout membre des programmes de CRS doit tenir pour acquis que toute personne qu'il rencontre est un cas soupçonné de COVID-19.
- **Se demander à quel point il est essentiel** de mettre en œuvre l'activité, compte tenu du risque pour le personnel, les partenaires et les participants, et évaluer le risque pour les participants au projet si l'activité n'est pas réalisée. La priorité doit être accordée aux activités qui ont pour but de sauver des vies humaines (par exemple, les distributions alimentaires d'urgence, les soins cliniques pour les cas d'urgence) ou qui sont essentielles au maintien de la vie (par exemple la prévention et le traitement du paludisme, les campagnes de vaccination).
- **Adopter une approche consistant à « ne pas nuire »** : CRS et ses partenaires doivent comprendre comment se transmet le coronavirus et prendre des mesures de prévention élémentaires pour se protéger et pour limiter le risque de propagation du virus pendant la mise en œuvre des programmes (voir les [recommandations de l'OMS sur la COVID-19](#)). Les mesures qui suivent concernent toutes les personnes avec lesquelles nous travaillons : le personnel de CRS, nos partenaires, les bénévoles, les participants au programme et les membres de la communauté, les prestataires de services, les marchands, etc.
 - **Ne participez à aucune activité de programme si vous ne vous sentez pas bien.** Restez chez vous et consultez un médecin.
 - **Respectez les mesures d'éloignement sanitaire**
 - **Suivez les pratiques d'hygiène recommandées**
 - Portez un **masque non médical** (masque en tissu) conformément aux recommandations officielles du pays hôte ou de l'OMS.
 - Prenez des mesures particulières pour **les populations qui sont plus exposées au risque** de développer une maladie grave (par exemple, les personnes âgées, les personnes immunocompromises, les personnes souffrant de troubles médicaux préexistants, les femmes enceintes)

Les personnes qui ont été en contact avec une personne présentant ou signalant avoir les symptômes de la COVID-19 doivent **se mettre en quarantaine volontaire** et surveiller l'apparition de symptômes. Les personnes qui présentent des symptômes doivent **se mettre à l'isolement** et consulter un médecin en suivant les protocoles du ministère de la Santé (par exemple, appeler avant de se présenter en consultation).

- Incluez des **mesures de protection pour les personnes les plus vulnérables**

- **Communiquez avec les populations** de manière constante et transparente concernant les activités, les changements, ainsi que le degré de confort de la communauté et ses besoins par rapport aux implications de la poursuite des programmes sur la santé.
- **Tenez-vous au courant et suivez les recommandations et les protocoles de l'OMS et du gouvernement/ministère de la Santé à propos de la COVID-19 :**
 - Respectez les restrictions gouvernementales et demandez une autorisation pour mettre en œuvre des activités/services essentiels, le cas échéant ;
 - Collaborez avec le personnel médical/module sectoriel Santé local pour garantir que les messages sanitaires liés à la COVID-19 sont cohérents et adaptés au contexte.
 - Tenez-vous au courant et indiquez au personnel, au personnel du ou des partenaires et aux bénévoles comment se référer aux lignes d'assistance ou aux services d'intervention appropriés, nationaux ou locaux, pour la lutte contre la COVID-19.
- **Adaptez les recommandations programmatiques à votre contexte et soyez prêts à opérer d'autres changements à mesure que la situation évolue :** Il est possible que certaines recommandations aient besoin d'être modifiées en fonction des niveaux de risque dans la communauté, des types d'activités programmatiques entreprises, des perceptions et des normes sociales, des capacités locales, de l'environnement opérationnel, des recommandations de l'OMS les plus récentes et des retours d'information des donateurs dans chaque pays où nous œuvrons.

Le présent document contient d'autres recommandations de CRS, qui peuvent être utilisées pour accompagner ou compléter les recommandations du Comité permanent interorganisations (CPI), de l'OMS ou du ministère de la Santé selon les cas.

Ce guide sera mis à jour périodiquement. Consultez le site de [l'Institut pour le renforcement des capacités de CRS](#) pour vous assurer que vous utilisez la version la plus récente.

Avertissement : Les recommandations et ressources de programmes de CRS concernant la COVID-19 sont développées sur la base des recommandations internationales formulées par les organisations internationales compétentes comme l'Organisation mondiale de la santé (OMS), le Comité permanent interorganisations (CPI) et d'autres organismes humanitaires. Ces recommandations et ressources sont mises à jour régulièrement à mesure que de nouveaux éléments d'information deviennent disponibles. Les organisations partenaires et homologues qui souhaiteraient les consulter et les utiliser doivent s'assurer qu'elles se réfèrent aux informations les plus récentes disponibles auprès de l'OMS et du CPI.

LES PRINCIPAUX MESSAGES ET LA COMMUNICATION SUR LES RISQUES

Comme le pivot de la riposte contre la COVID-19 dépend de l'adoption d'un certain nombre de comportements critiques, une communication claire et efficace est essentielle. Le but ultime de la **communication sur les risques** est de permettre aux personnes de prendre des décisions éclairées pour se protéger et protéger leurs proches. Cette communication doit passer par de **nombreuses techniques**, allant de la communication de masse, aux médias sociaux en passant par la participation communautaire. Une bonne communication exige de bien **comprendre** les perceptions, les préoccupations et les croyances des populations, ainsi que leurs savoirs et leurs pratiques. Elle exige également de débusquer et de dénoncer au plus vite les rumeurs, les fausses informations et d'autres problèmes. ([OMS 2014](#))

L'Organisation mondiale de la santé parle de [CREC](#), soit **communication des risques et engagement communautaire**, alors que les Centers for Disease Control utilisent le terme [CERC](#), soit **communication des risques en situation de crise et d'urgence**. Dans des circonstances normales, le secteur du développement la qualifie souvent de CCSC, soit **communication pour le changement social et de comportement**.

Pendant les situations d'urgence ou de crise telles que l'éclosion de COVID-19, les personnes n'assimilent pas l'information comme elles le feraient normalement. La communication pendant une crise doit donc être différente de la communication habituelle sous plusieurs aspects essentiels. Le tableau ci-dessous présente quelques exemples de la façon dont les personnes ont tendance à réagir à de nouvelles informations pendant les situations d'urgence, et des suggestions sur la manière de communiquer dans chaque cas :

Les personnes tendent à :	Nous devrions donc :
être accablées par les informations nouvelles	communiquer des messages essentiels peu nombreux
simplifier les messages	utiliser des messages brefs et clairs
croire le premier message	communiquer les messages rapidement, le plus tôt possible
s'accrocher à leurs croyances	utiliser des sources crédibles d'experts
rechercher d'autres avis et informations	communiquer des messages concordants, cohérents sur plusieurs plateformes
vouloir maîtriser la peur et le risque	proposer des mesures précises à prendre

En outre, pour communiquer pendant une crise, tenez compte des **bonnes pratiques et suggestions** suivantes :

Les Six Principes de la CERC

- 1 Être les premiers :**
Les crises présentent un caractère d'urgence. Il est crucial de communiquer l'information rapidement. Pour le public, la première source d'information devient souvent la source privilégiée.
 - 2 Dire vrai :**
La crédibilité repose sur l'exactitude. L'information peut inclure ce qu'on sait, ce qu'on ne sait pas et ce qui est fait pour combler les lacunes.
 - 3 Être crédible :**
On ne doit jamais transiger avec la vérité ou l'honnêteté durant une crise.
 - 4 Faire preuve d'empathie :**
Les crises font du mal aux gens, et leurs souffrances doivent être reconnues en paroles. Se préoccuper de ce qu'éprouvent les populations et de ce qu'elles endurent inspire la confiance et établit de bonnes relations.
 - 5 Promouvoir l'action :**
Donner aux gens quelque chose à faire calme leur anxiété, contribue à rétablir l'ordre et favorise un sentiment de contrôle³.
 - 6 Montrer du respect :**
Il est particulièrement important que la communication soit respectueuse quand les personnes se sentent vulnérables. Une communication respectueuse favorise la coopération et l'établissement de bons rapports.
- Une CERC pleinement intégrée permet d'assurer que les ressources limitées sont bien gérées et peut être le plus utile à chaque étape d'une intervention d'urgence.

Soyez brefs. Soyez aussi simples, clairs et concis que possible. Les personnes se sentent accablées par un trop-plein d'informations et elles ne savent pas très bien sur quels points se concentrer en priorité.

Concentrez-vous sur les faits. Commencez par les faits principaux et concentrez-vous dessus. Dites honnêtement ce que l'on sait et ce que l'on ne sait pas.

Soyez clairs et directs. Soyez simples, clairs et sans détour. Ne brouillez pas le message en ajoutant inutilement un avis ou un point de vue.

Citez des experts en santé crédibles. Dans la mesure du possible, reprenez tel quel les messages de l'OMS et des ministères de la Santé. Appuyez-vous aussi sur des personnalités de confiance ou des dirigeants respectés pour communiquer ces messages.

Utilisez des sources fiables. Tirer parti des dirigeants communautaires, des chefs religieux, des réseaux sociaux ou religieux ou d'autres sources fiables pour transmettre les messages.

Un seul jeu de messages. Les messages peuvent avoir plusieurs sources, mais ils doivent tous être concordants. Sinon, vous risquez de semer la confusion et d'ébranler la confiance des populations ciblées. Pour cette raison, il est recommandé que les programmes de pays de CRS utilisent des documents ayant reçu l'aval des autorités sanitaires locales ou des ressources de l'OMS et, en dernier recours, qu'ils les adaptent si nécessaire.

Renforcez la confiance. Il est primordial de tout faire pour préserver la crédibilité et maintenir la confiance de la population ciblée ; car si elle perd confiance, elle risque de ne plus tenir compte des messages et de rechercher d'autres sources d'information.

Communiquez régulièrement. Lorsque les communications sont trop espacées dans le temps, les personnes ont tendance à combler le vide avec des informations inexactes ou provenant de sources peu fiables. Veillez à ce que les populations soient informées par des sources expertes et reçoivent des recommandations mises à jour à intervalles réguliers, même si elles reprennent des informations communiquées précédemment.

Réfutez les mythes et les informations erronées. Ne restez pas indifférents aux rumeurs et n'espérez pas qu'elles se dissipent d'elles-mêmes. Réagissez rapidement aux informations erronées en communiquant des messages clairs et fiables. Toutefois, ne répétez pas les mythes ni les rumeurs et n'essayez pas de les expliquer, car cela ne sert qu'à les valider et à les graver dans les mémoires. Au lieu de cela, contentez-vous de répliquer par des éléments factuels pertinents.

Promouvez l'action et un sentiment de contrôle. Se contenter d'augmenter la peur et l'anxiété ne favorise pas le changement. Il est aussi important de communiquer des mesures spécifiques, concrètes que les personnes peuvent prendre pour se protéger elles-mêmes et protéger les autres. Souciez-vous surtout de redonner aux personnes le sentiment qu'elles maîtrisent la situation en prenant des mesures de prévention plutôt qu'accroître simplement leur peur et leur anxiété.

COMPRENDRE LE CONTEXTE ET S'Y ADAPTER

Des évaluations et des recherches formatives minutieuses sont souvent menées pour informer les campagnes de communication pour le changement social et de comportement, mais elles peuvent ne pas être réalisables dans le contexte en évolution rapide et opérationnellement tendu de la COVID-19. Cependant, dans la mesure où cela est possible, il est toujours important d'associer la population et de comprendre son expérience et ses perceptions. Il est particulièrement important de comprendre comment les populations ciblées perçoivent la COVID-19 dans leur communauté, d'évaluer leur capacité et leur volonté d'adopter les comportements de prévention et de réfuter les idées fausses ou les rumeurs dès qu'elles font surface. Alors que la collecte des données se fait généralement en personne par le biais d'entretiens individuels, d'entretiens avec des informateurs clés ou de groupes de discussion, il peut être nécessaire de s'appuyer sur des données recueillies par téléphone, par SMS ou par d'autres moyens virtuels pour effectuer les évaluations rapides qui permettront d'informer la riposte contre la COVID-19. Veuillez vous reporter aux [Recommandations de CRS sur le MEAL dans le contexte de la COVID-19](#).

Au lieu de produire de nouveaux messages ou outils, utilisez chaque fois que cela est possible les **documents existants de l'OMS ou des autorités sanitaires locales**. S'il a fallu adapter ces messages, ils doivent maintenant être **préalablement testés**. Encore une fois, compte tenu des contraintes opérationnelles actuelles, il peut être impossible de s'appuyer sur les moyens habituels pour ces tests préalables. Toutefois, il est important de prétester les documents pour s'assurer que ce qui a été conçu ou adapté est compréhensible, acceptable et approprié pour la population ciblée, et transmet les principaux messages de manière claire et précise. Même si cette mise à l'essai est assez rudimentaire (comme simplement montrer les documents au personnel du partenaire local ou à certains membres clés de la communauté), tout retour d'information des populations ciblées a de la valeur.

En outre, tout au long de la vie d'un projet, il est essentiel de toujours savoir comment les messages sont compris et mis en œuvre par les populations ciblées, et particulièrement si des **rumeurs ou des informations erronées** font surface. À mesure que la pandémie évolue, un nombre croissant de mythes et d'idées fausses liées à la COVID-19 surgissent, qui peuvent avoir une incidence sur la lutte contre la propagation du virus, mais aussi sur d'autres activités sanitaires ou programmatiques. Par exemple, les inquiétudes face à la COVID-19 ont affecté les campagnes de distribution de MII pour lutter contre le paludisme, car les participants ont peur que les moustiquaires importées de Chine ne risquent de transmettre le nouveau coronavirus. On signale aussi des cas de familles refusant des vaccinations de routine, parce qu'elles craignent qu'un vaccin contre le nouveau coronavirus ne soit en fait testé sur les jeunes enfants ou parce qu'elles ont peur d'être infectées en se rendant dans une clinique de soins de santé. Le débusquement des rumeurs et de la désinformation doit être mené en permanence et par plusieurs sources. Ces mesures peuvent inclure des méthodes « actives » de collecte de données, telles que de brefs entretiens en personne ou par téléphone, la mise en place d'une ligne d'assistance pour recevoir des retours d'information de la population ou bien plusieurs méthodes « passive », telles que la documentation des rumeurs ou des conversations s'y rapportant entendues pendant le travail sur le terrain ou la surveillance des médias sociaux, de la radio, et d'autres sources d'information locales. L'OMS a créé un site [En finir avec les idées reçues](#) pour discréditer les fausses conceptions courantes ; toutefois chaque contexte peut avoir ses propres rumeurs ou informations erronées auxquelles il convient de couper court.

COMMENT COMMUNIQUER

L'éloignement physique peut interdire les approches interpersonnelles, les formations entre pairs ou les discussions de groupe, par exemple, auxquelles font généralement appel de nombreux projets de CRS. Bien qu'il soit important de diffuser auprès des populations les principaux messages sur la façon dont elles peuvent se protéger et lutter contre la COVID-19, il est essentiel que les efforts de communication ne fassent courir aucun risque au personnel ni aux communautés. Veuillez vous tenir au courant des recommandations des autorités locales et du ministère de la Santé sur l'éloignement sanitaire et le port d'un masque, respectez-les et adaptez les opérations de programme en conséquence.

Réfléchissez aussi à la meilleure façon d'atteindre les différentes populations cibles de la communauté et tenez compte du fait que différents **segments** d'une population n'ont probablement pas la même capacité d'accéder à l'information et d'y répondre. Les messages relatifs à la COVID-19 concernent *tous* les membres d'une communauté. Cependant, tous les canaux de communication n'atteindront pas tout le monde de la même façon. Les hommes et les femmes reçoivent-ils (avec confiance) l'information des mêmes sources ? Comment pouvez-vous atteindre les membres âgés de la population ? Et les adolescents et les jeunes ? Ou les minorités, les groupes marginalisés ou les personnes handicapées ? Réfléchissez à la manière dont chacun de ces groupes accède à l'information et sélectionnez plusieurs moyens d'atteindre le plus grand nombre possible de membres de la communauté par le biais de sources fiables. Voir « [CRS's Guidance for Safe and Dignified Programming Under COVID-19](#) » ([recommandations de CRS pour une programmation sûre et digne pendant la COVID-19](#)) pour d'autres recommandations.

Il est également important d'assurer la **formation** du personnel qui participera à la CREC. Il existe déjà de nombreuses ressources sur les bonnes techniques de communication qui

sont à votre disposition ; mais n'oubliez pas de souligner que (dans la mesure du possible) la communication doit être à **double sens** et qu'elle doit mettre l'accent sur l'écoute, le respect, ainsi qu'une discussion et une prise de décision conjointes.

Même si toutes les méthodes de sensibilisation et de communication peuvent ne pas convenir tant que les mesures limitant les contacts physiques restent en place, il est possible d'utiliser ou de développer certaines voies de communication pour diffuser les messages principaux sur la COVID-19 et d'autres domaines de programmation, notamment:

- **Par téléphone** : Il est possible d'utiliser les portables pour transmettre les principaux messages via :
 - *des appels individuels* : Le personnel du projet, les dirigeants communautaires ou des bénévoles appellent personnellement les personnes pour leur transmettre des messages et discuter des problèmes.
 - *des appels téléphoniques automatisés* : On peut utiliser des messages préenregistrés ou un serveur vocal interactif pour transmettre des messages par téléphone.
 - *une ligne d'assistance* : Ce peut être un numéro d'appel gratuit que les membres de la communauté peuvent appeler pour poser des questions ou demander des conseils sur les mesures à prendre en cas de symptômes.
 - *des messages SMS* : Les ministères de la Santé de nombreux pays envoient déjà des SMS contenant des messages importants et des recommandations adaptés au contexte local.
 - *WhatsApp* : WhatsApp peut servir à envoyer des SMS, mais aussi des messages vocaux, des images ou des vidéos. L'OMS a lancé un service de diffusion de messages via [WhatsApp](#) qui fournit dans plusieurs langues les dernières nouvelles et informations sur le coronavirus.
 - *des applications* : On peut utiliser certaines applications pour transmettre les principaux messages sur la COVID-19 ou pour remplacer des outils ou des formations de projet qui auraient été assurées en personne.
- **Matériel imprimé** : Les documents imprimés sont efficaces lorsque des illustrations et des images simples transmettent des messages clés, en particulier dans les contextes à faible niveau d'alphabétisation. Par exemple :
 - *Affiches* : Elles peuvent être placardées dans les quartiers ou dans des endroits où les gens circulent ou passent du temps (marchés, établissements de santé, toilettes publiques et installations de lavage des mains).
 - *Bannières, panneaux d'affichage* : On peut les utiliser dans les zones très fréquentées pour sensibiliser les populations par des images ou des messages très simples.
 - *Dépliants, prospectus* : On peut les distribuer dans les établissements de santé, avec des denrées ou des rations, ou à d'autres endroits. *N.B. À l'heure actuelle, rien ne prouve que le papier puisse transmettre le coronavirus. Toutefois, il est préférable de faire preuve de la plus grande prudence et de limiter l'utilisation des prospectus quand ils sont directement distribués de personne à personne.*
- **Moyens de communication de masse** : Il existe déjà beaucoup de contenus visuels et audio pour la radio et la vidéo, qui peuvent être diffusés par le biais de :
 - *Radio* : Elle permet de communiquer de diverses façons : des courtes annonces de service public aux émissions que les auditeurs peuvent appeler en direct, en passant par les récits ou les jeux radiophoniques, etc.
 - *Crieurs publics/haut-parleurs mobiles* : Pour diffuser dans les quartiers des messages clés, des points de la situation, des rappels.
 - *Télévision ou vidéo* : Des vidéos produites professionnellement ou par la population peuvent transmettre l'information par l'intermédiaire d'infographies, de récits, des informations, etc.

- **Médias sociaux** : *Facebook, WhatsApp, YouTube, Twitter, Tik-Tok, Instagram, etc.*
Efficaces pour diffuser des vidéos et d'autres contenus, particulièrement auprès des plus jeunes et des populations plus urbaines ou mieux reliées numériquement.

La communication est essentielle pour fournir l'information nécessaire aux populations afin qu'elles puissent prendre des mesures pour se protéger elles-mêmes, mais les responsables de programme doivent aussi réfléchir à la façon dont les approches ne faisant pas appel à la communication pourraient également influencer sur les comportements. Par exemple, les « coups de pouce » ou simples changements structurels apportés à l'environnement peuvent aussi être extrêmement efficaces pour faire bouger les comportements.



Pendant un spectacle de marionnettes, les enfants d'un camp de réfugiés syriens s'informent sur la COVID-19 tout en respectant l'éloignement physique. [source](#)

Cette approche a été utilisée avec succès pour inciter les populations à se laver les mains (en mettant des stations de lavage des mains dans des zones bien placées) ou pour respecter l'éloignement social (en marquant par terre des repères espacés).

QUOI COMMUNIQUER

Tous les programmes doivent communiquer les **principaux messages de l'OMS** et ceux du **ministère de la Santé** du pays (qui devraient également suivre de près ceux de l'OMS). Bien qu'il soit possible d'adapter les messages selon les besoins, faites en sorte qu'ils s'écartent le moins possible des principaux messages originaux de l'OMS - en fait, il est préférable de les reprendre mot pour mot.

Outre les messages sur le coronavirus, il est important que le personnel détermine quels messages des programmes en place sont cruciaux et sauvent des vies humaines et qu'il est donc aussi essentiel de continuer à communiquer. Par exemple, le pic saisonnier de paludisme approchant dans de nombreux pays d'Afrique, il est essentiel de maintenir la diffusion de messages sur la prévention du paludisme. Encore une fois, il faut décider quels messages il est indispensable de diffuser dans un souci d'évaluer et de hiérarchiser toute la somme d'informations qui est communiquée de façon à ne pas accabler ni embrouiller les populations ciblées.

Vous trouverez ci-dessous les principaux messages de l'Organisation mondiale de la santé ([OMS](#)) sur la COVID-19.

Message principal	Informations complémentaires
<p>Restez chez vous si vous ne vous sentez pas bien.</p> <p>Si vous avez de la fièvre, si vous tousssez et que vous avez des difficultés à respirer, consultez un médecin et appelez à l'avance.</p>	<p>Restez chez vous si vous commencez à ne pas bien vous sentir, même avec des symptômes légers comme des maux de tête et le nez qui coule, jusqu'à ce que vous ayez récupéré. Le fait d'éviter les contacts avec d'autres personnes et de vous rendre dans les établissements de santé permettra à ceux-ci de fonctionner plus efficacement et de vous aider à vous protéger et à protéger d'autres personnes contre le coronavirus et d'autres virus.</p> <p>Si vous avez de fièvre, si vous tousssez et que vous avez des difficultés à respirer, consultez un médecin au plus vite, car vous pouvez souffrir d'une infection respiratoire ou d'une autre affection grave. Appelez un soignant à l'avance pour qu'il vous dirige rapidement vers le bon établissement de santé. Cela vous protégera également et aidera à prévenir la propagation du virus et d'autres infections.</p> <p>Les autorités nationales et locales auront les informations les plus récentes sur la situation dans votre région.</p>
<p>Respectez les mesures d'éloignement social (une distance d'au moins 1 m entre les personnes).</p>	<p>Quand une personne tousse ou éternue, elle projette par le nez ou la bouche des gouttelettes pouvant contenir le coronavirus. Si vous êtes trop proche, vous risquez d'aspirer ces gouttelettes et d'attraper la COVID-19.</p> <p>Il est plus sûr d'éviter tout contact physique quand vous saluez quelqu'un ; vous pouvez par exemple faire un signe de la main, vous incliner ou hocher la tête.</p>
<p>Lavez-vous fréquemment les mains avec du savon et de l'eau pendant 20 secondes.</p>	<p>Nous utilisons fréquemment nos mains pour toucher des objets et des surfaces qui risquent d'être contaminés. Sans nous en rendre compte, nous nous touchons ensuite le visage, transférant les virus dans nos yeux, notre nez ou notre bouche, où ils peuvent nous infecter. Se laver les mains avec du savon et de l'eau ou utiliser du désinfectant pour les mains à base d'alcool tue les virus qui peuvent se trouver sur nos mains, y compris le nouveau coronavirus.</p>
<p>Pratiquez une bonne hygiène respiratoire. Couvrez-vous le nez et la bouche avec le coude ou bien utilisez un mouchoir en papier, puis jetez-le tout de suite.</p>	<p>Les gouttelettes propagent le virus. En suivant de bonnes pratiques d'hygiène, vous protégez les personnes autour de vous des infections comme le rhume, la grippe ou la COVID-19</p>
<p>Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche.</p>	<p>Nous touchons de nombreuses surfaces avec nos mains, qui peuvent alors être contaminées par des virus. Quand cela se produit, nos mains peuvent transférer ces virus dans nos yeux, notre nez ou notre bouche. De là, ces virus peuvent pénétrer dans notre organisme et nous rendre malades.</p>

Vous trouverez des informations supplémentaires relatives à la COVID-19, y compris des réponses à de nombreuses questions, en consultant la page [Questions et réponses](#) de l'OMS.

RECOMMANDATIONS DE COMMUNICATION SUR LES RISQUES/CCSC ET RESSOURCES SUR LA COVID-19

Il existe actuellement de nombreuses ressources (et nombre d'entre elles sont en cours d'élaboration) concernant la communication sur les risques et la communication pour le changement social et de comportement pour la COVID-19. Les quelques recommandations ci-dessous vous fourniront davantage d'informations et des exemples à suivre en matière de communication sur la COVID-19.

« Risk Communication and Community Engagement (RCCE) Action Plan Guidance COVID-19 Preparedness and Response. » Organisation mondiale de la santé, mars 2020 : [https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-\(rcce\)-action-plan-guidance](https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-(rcce)-action-plan-guidance)

« COVID-19 – NOVEL (new) CORONAVIRUS: KEY TIPS AND DISCUSSION POINTS For community workers, volunteers and community networks. » UNICEF, OMS et IFRC, mars 2020 : <https://www.unicef.org/documents/coronavirus-disease-covid-19-key-tips-discussion-points-community-workers-volunteers>

« Compass for Social and Behavior Change: COVID-19 Home Base » (compilation de nombreux exemples, ressources et outils de CCSC relatifs à la COVID-19) : <https://www.thecompassforsbc.org/trending-topics/covid-19-resources-social-and-behavior-change>

« Webinar on Risk Communication and COVID-19. » avril 2020 : <https://www.youtube.com/watch?v=BWEkji6N-Zk>

« Crisis and Emergency Risk Communication Resources. » Centers for Disease Control : <https://emergency.cdc.gov/cerc/>

EPI-WIN WHO Information Network for Risk Communication : <https://www.who.int/teams/risk-communication>

« Social Science in Humanitarian Action, brief on Social Distancing in East and Southern Africa » : <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/15221/SSHAP%20COVID-19%20Distancing%20ESAfrica%20brief.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ressources générales sur la communication pour le changement social et de comportement, notamment formation, segmentation, stratégie de développement, etc. : <https://healthcommcapacity.org/health-communication/sbcc-online-courses-2/>