

COVID19 – Communiquer au niveau local dans une phase de transition

D'une communication de crise vers une communication de risque

Contexte

Vu l'évolution favorable de la pandémie, la levée progressive des mesures renforcées de santé publique a été décidée par le Conseil National de Sécurité et ce, à partir du 4 mai 2020. Dans la gestion et la communication de crise face au COVID-19, nous entrons dans une "phase de transition" afin de guider chacun (autorités, collectivités, citoyens, ...) vers une "nouvelle normalité" (résilience).

Objectif

La communication des autorités (tous niveaux confondus) doit accompagner les décisions prises afin de permettre à la population d'adhérer à l'objectif commun (sauver des vies) et d'adopter les bons réflexes (5 consignes) dans une approche de prévention pour la santé publique (éviter une 2ème vague exponentielle et incontrôlable).

Stratégie

- **Informer** : vu la surabondance d'informations (scientifiques, politiques, médiatiques, ...), il est primordial de mettre à disposition de la population une information pédagogique sur le risque (le coronavirus), sur les actions des autorités (les mesures d'application) et sur les comportements de chacun pour y faire face (5 consignes).
- **Se préparer** : vu la levée progressive des mesures, il faut guider chacun (organisations publiques, entreprises, collectivités, citoyens, ...) pour se préparer, étape par étape, afin d'élargir notre espace de vie socio-économique, familiale et personnelle en toute sécurité.
- **Ensemble** : vu la nécessaire implication de tous pour réussir cet objectif, la communication doit encourager la responsabilisation de tous et la solidarité collective dans une démarche positive et citoyenne (ensemble, c'est possible).

Messages-clés

- **Pour notre santé et celle de nos proches** : tous les efforts menés depuis le début de cette pandémie l'ont été pour veiller sur notre santé et pour protéger les plus vulnérables d'entre nous ; notre objectif commun était de limiter la propagation du virus pour éviter une saturation de nos soins de santé afin que chacun puisse être soigné ; et nous avons réussi à aplanir cette courbe pandémique grâce au respect par tous des consignes de santé publique ; aujourd'hui comme demain, nous continuerons à protéger en particulier les groupes à risque face au COVID-19 !
- **En nous préparant étape par étape** : pour éviter une deuxième vague de COVID-19 trop forte et trop rapide, qui risquerait de mettre à mal tous nos efforts, il est important de respecter la levée progressive des mesures telle que décidée par le Conseil National de Sécurité ; il ne faut pas brûler les étapes et prendre au contraire aujourd'hui le temps de nous préparer chacun pour adapter notre vie familiale, personnelle et professionnelle aux nouveaux réflexes de santé publique que nous devons adopter !



- **Par tous, partout et pour tous** : comme nous l'avons constaté ces dernières semaines, la solidarité permet de lutter efficacement contre ce coronavirus ; il est indispensable que chacun adopte les bons comportements chez soi, dans l'espace public ou à son travail ; pour notre santé et celles de nos proches, nous devons réagir correctement dès l'apparition des premiers symptômes (en restant chez soi) afin de permettre un dépistage précoce et un suivi au plus près de nos contacts pour limiter la propagation du virus ; il en va de la responsabilité de chacun dans un sens civique commun ; ensemble, c'est possible !
- **En acceptant le risque** : notre société va devoir apprendre à vivre avec ce nouveau risque et ce, parmi d'autres ; des médecins généralistes aux virologues et épidémiologistes, en passant par les pédiatres, tout le monde médical dispose petit-à-petit de davantage d'informations sur ce virus ; en tant qu'acteur de notre santé, nous connaissons à présent les 5 consignes de santé publique à respecter pour pouvoir reprendre nos activités personnelles, familiales et professionnelles en toute sécurité ; développons notre résilience individuelle et collective afin de vivre au mieux notre nouvelle réalité !

5 réflexes de santé publique :

- Restez chez vous, surtout si vous êtes malade.
- Lavez-vous les mains régulièrement à l'eau et au savon.
- Gardez une distance suffisante (1,5 mètre)
- Limitez vos contacts physiques
- Portez un masque buccal dans les transports en commun et les espaces publics très fréquentés.

Actions

- **Approche multicanale** : si les canaux officiels "info-coronavirus.be" ont pour objectif de centraliser les informations sur le COVID19 (via le site web, les médias sociaux et le numéro d'information de référence), les actions de communication doivent être variées et diversifiées pour atteindre l'objectif commun ; il est dès lors essentiel que chaque commune utilise au maximum ses propres canaux pour diffuser largement les informations disponibles et interagir avec ses habitants afin de les guider au mieux (via une approche multicanale et proactive).
- **Cohérence des contenus et visuels** : pour faciliter le travail de chacun et veiller à une cohérence des informations diffusées, différents contenus et visuels sont mis à disposition de tous pour une utilisation par tous ; outre les canaux de référence connus, voici les liens utiles pour des informations ciblées :
 - Visuels génériques pour les médias sociaux : <https://drive.google.com/open?id=1JEONOK2j3lc5IM7iY0VM6j4RH4v6rkyE>
 - Visuels de la campagne fédérale "Partagez les bons réflexes, pas le virus" (spot TV / RADIO, banner web, affiches, vidéo,...) : <https://www.info-coronavirus.be/en/campagne/>
 - Communication sur le port des masques : <https://www.info-coronavirus.be/fr/masque/>
 - Informations de base en 31 langues différentes (en ce compris en langue des signes et en audio) : <https://www.info-coronavirus.be/en/translation/>
 - Conseils pour une écoute et un appui psychosocial : <https://www.info-coronavirus.be/fr/aide-psychosociale/>

