

# Comment faire face aux rumeurs : les conseils de MSF

Dans des situations caractérisées par la peur des citoyens et l'incertitude, tel que pendant cette pandémie, nous sommes particulièrement enclins à croire aux **rumeurs** et aux informations non-vérifiées et à les **partager**. Cette situation est naturellement due au fait que les citoyens ont besoin d'obtenir des informations au sujet de la maladie, des endroits où elle se propage, savoir quels sont les moyens de se protéger, les traitements disponibles et quelles seront les conséquences pour leurs proches.



Malheureusement, les rumeurs sont souvent fausses et conduisent à mal interpréter des éléments fondamentaux relatifs au COVID-19 et à ses conséquences. Les rumeurs peuvent nous encourager à suivre de mauvais conseils, susceptibles de nous porter davantage préjudice. Elles peuvent engendrer une perte de confiance, encourager les individus à ne pas avoir recours à l'assistance médicale, ou même inciter à la menace et la violence.

## PRINCIPES DE LA RUMEUR

Définition	Canaux de communication	Mémento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Une rumeur est une information non vérifiée, qui se transmet d'une personne à une autre.</li><li>• Les rumeurs peuvent être vraies, fausses ou partiellement vraies.</li><li>• Les rumeurs peuvent avoir des conséquences négatives et violentes mais certaines sont sans gravité ou peuvent avoir des répercussions positives.</li><li>• Les rumeurs peuvent être le signe que d'autres canaux de communication sont rompus ou n'inspirent plus confiance.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La parole, le bouche-à-oreille</li><li>• Les médias locaux, nationaux et internationaux</li><li>• WhatsApp et les autres plateformes de messageries</li><li>• Internet, les blogs, les réseaux sociaux</li><li>• Les SMS</li><li>• Autre moyens : retours de canaux influents dans la communauté</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous sommes plus enclins à croire les informations qui viennent confirmer nos idées préconçues sur la manière dont fonctionne le monde.</li><li>• Les individus sont également plus enclins à croire des sources qu'ils ont déjà utilisées et en qui ils ont confiance.</li><li>• Il y a plus de chance que les rumeurs soient crues quand elles résonnent avec les besoins émotionnels de la communauté.</li></ul>



## FAIRE FACE AUX RUMEURS

### ÉTAPE 1 : ÉCOUTER ET INTÉGRER

Pour écouter les rumeurs de manière efficace, faites-en sorte de tirer parti de relations préétablies et solides de manière à savoir comment écouter activement le public concerné et identifier des moyens de cibler le langage auquel la communauté est le plus sensible.

Tenez un registre des rumeurs. Lorsque vous collectez des rumeurs provenant d'un grand nombre de sources, il peut être utile de les rassembler en un seul et même endroit pour les compiler et les analyser.

Évaluez les potentiels risques qu'une rumeur représente et sa probable véracité. Ceci nous aidera à fixer nos priorités et à éviter de se laisser dépasser par le filtrage des informations.

#### Les risques

- Cette rumeur est-elle dangereuse ?
- Peut-elle engendrer des comportements à risque ?
- Peut-elle encourager les individus à cesser d'avoir recours à certains services ?
- Peut-elle être source de conflits ou de stigmatisations ?
- Peut-elle mettre en danger certains groupes ?
- Peut-elle mettre en danger notre équipe, nos collaborateurs ou la communauté ?
- Peut-elle représenter un risque conséquent pour la réputation de votre organisation ?

#### Probabilité

- Y a-t-il déjà des exemples des conséquences potentielles qui pourraient survenir si la rumeur se propageait ?
- Comment la population a-t-elle réagi à cette rumeur par le passé ?
- À quelle vitesse la rumeur se propage ? Comment se répand- t-elle ?
- Quelle est la source avérée de la rumeur ? La population a-t-elle tendance à croire cette source ?
- Quelle est la réaction de la population face à cette rumeur ? Combien de personnes croient à cette rumeur ? Qui la remet en cause, le cas échéant ? Quels sont les arguments pour/contre (s'il y en a) au sein de la communauté ?

### ÉTAPE 2 : VÉRIFIER

#### Vérifiez si la rumeur est vraie, fausse ou partiellement vraie

Vérifiez à l'aide de sources fiables que vous devez connaître (Ministère de la Santé, l'OMS, ...), ou auprès de personnes ayant une première expérience du sujet et/ou auprès d'experts du sujet.

#### Si possible, respectez la structure en triangle

Respecter la structure en triangle signifie qu'il faut vérifier au minimum trois sources différentes. Si chacune d'elle fournit les mêmes informations, alors il est probable qu'elles soient avérées.

#### Essayez de comprendre ce qui a pu déclencher une rumeur

Essayez d'identifier si un événement aurait pu survenir et causer des incompréhensions. Par exemple, y a-t-il eu une annonce du gouvernement ? A-t-on récemment changé la manière dont nous menions nos activités ? En répondant à ces questions, vous serez en mesure d'approfondir votre compréhension du contexte actuel et les potentielles problématiques et interrogations du public.

## FAIRE FACE AUX RUMEURS (2)



### ÉTAPE 3: RÉPONDRE AUX RUMEURS ET S'ENGAGER AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ, EN FONCTION DU CONTEXTE

Communiquez des informations précises auprès des populations de telle manière à ce qu'elles fassent écho avec leurs croyances préétablies, qu'elles proviennent de sources fiables et les rassurent émotionnellement.

Vous pourriez avoir à ne le faire qu'une seule fois ou plusieurs fois en fonction du type d'activité, du degré de complexité de la rumeur et du contexte.

*Exemples de questions visant à vous aider à instaurer des contextes spécifiques pour apporter des réponses :*

Donner du sens aux individus	Donner des sources de confiance	Répondre aux besoins émotionnels
<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelle genre d'explications sont généralement comprises par les citoyens ? Quelles explications n'ont pas vraiment de sens pour les membres de nos communautés ? Pour quelle raison ?</li><li>• Comment les individus comprennent en qui consiste la maladie ? Les explications médicales les rassurent-ils ?</li><li>• Y a-t-il d'autres explications et métaphores que nous pouvons utiliser avec lesquelles les communautés sont déjà familières ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En qui les gens ont-ils confiance ? Travaillons-nous déjà avec eux ou avons-nous besoin de leur aide ?</li><li>• Les gens croient-ils différentes sources pour diverses informations (ex : les leaders religieux pour des questions d'ordre spirituel, des médecins pour des problématiques physiques ?)</li><li>• Qui n'est pas source de confiance dans la communauté ? Pour quelle raison ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsque nous partageons des messages, que ressentent les gens ?</li><li>• Comment pouvons-nous trouver des manières d'exprimer de l'empathie auprès d'individus lorsqu'ils expriment leurs peurs et leurs inquiétudes ?</li><li>• Y a-t-il d'autres moyens de développer des stratégies d'engagement pour répondre aux plus grandes peurs et inquiétudes que MSF peut prendre en charge ?</li></ul>

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

De nombreuses organisations ont l'habitude de contrôler la propagation des rumeurs et d'y répondre. Pour plus d'informations, veuillez consulter les liens suivants :

- WHO Module on Dynamic Listening and Rumor Management (Module B7 d'écoute dynamique et gestion des rumeurs de l'OMS)
- WHO-Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: Myth busters (Nouveau coronavirus (2019-nCoV) : conseils au grand public - En finir avec les idées reçues)
- Communicating with Disaster Affected Communities (CDAC) Network-Rumour Has It: A Practice Guide to Working with Rumours (Communiquer avec les communautés affectées par les catastrophes (CDAC) Network -Le Bruit court : un guide pratique pour faire face aux rumeurs)



## CE QU'IL FAUT SAVOIR

- Ce guide est destiné aux équipes coordinatrices, en particulier aux promoteurs de la santé, aux coordinateurs de terrain et aux équipes chargées de la gestion des rumeurs liées au covid-19.
- Ce guide comprend quatre ressources permettant de cibler les rumeurs, de savoir comment y faire face et d'y répondre. (contactez-nous pour plus d'info)
- Bien souvent, les rumeurs et la désinformation se répandent encore plus vite que la pandémie elle-même. Il peut être difficile de mettre en place une stratégie lorsque ces rumeurs/cette désinformation se sont déjà propagées. Ce guide vous aide à savoir comment informer les membres de l'équipe à ce sujet et à obtenir une première idée de certaines rumeurs qui circulent. Le fichier Excel vous permettra de collecter les informations et leurs analyses. Le fichier Word de collecte des données peut vous aider à compiler des informations sur les rumeurs et à suivre les activités d'engagement menées auprès de la communauté qui visent à infirmer les rumeurs.
- Lisez les notes explicatives et jugez par vous-même s'il est pertinent de se concentrer sur les rumeurs. Réfléchissez aux personnes avec qui il serait utile de travailler en équipe sur ce sujet et définissez les rôles qu'elles auront à jouer. Utilisez la présentation pour informer les membres de l'équipe sur le sujet et vous faire une première idée de certaines rumeurs qui circulent. La base de données Excel comporte les informations compilées et leurs analyses. La collecte des données sur le fichier Word peut vous aider à compiler des informations sur les rumeurs ainsi qu'à suivre les activités d'engagement menées auprès de la communauté qui visent à faire taire ces rumeurs.
- Ce document a été préparé par Teresa Murray, Sonia Mairos, Ana Marques, Bettina Boehm and Monica Mukerjee (mars 2020), le groupe de travail OCBA HPCE/MHPSS COVID-19
- Il a été adapté par le comité régional pour la Communication des risques et engagement communautaire dans la réponse au Covid-19 en Afrique de l'ouest et du centre, et pour publication en ligne

En cas de question, ou si vous souhaitez le paquet complet de documents, contactez [ThiabaAnais.Fame@barcelona.msf.org](mailto:ThiabaAnais.Fame@barcelona.msf.org)