**Communication sur les risques liés à la maladie à virus Ébola :**

**Plan du module de formation**

**Plan de sensibilisation et de participation communautaire du Bureau régional pour l'Afrique de l'OMS (OMS/AFRO)**

Ce module de formation vise à doter les participants d'outils **de communication sur les risques ainsi que de principes et techniques de gestion des médias** à appliquer pour la préparation et la riposte à la maladie à virus Ébola . Les tâches suivantes de la liste de contrôle seront également abordées : – **2.1, 2.2, 2.3, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.15 & 2.16**

Cette formation s’adresse plus particulièrement à l'équipe d'intervention d'urgence (une journée entière) et aux journalistes (une journée entière).

L'équipe d'intervention nouvellement formée aidera à animer la formation des journalistes. L'atelier consacré aux journalistes est structuré de façon à ce qu’ils aient produit un article à la fin de la journée.

On envisagera la possibilité d'organiser une visite de terrain dans un dispensaire de la région afin d’examiner comment les services de santé se préparent à l’éventualité d’une importation de cas ou alors une conférence téléphonique avec un survivant de la maladie.

**Liste de contrôle des tâches**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tâches** | **En quelques jours** | | **Oui/Non** |
| **2.1** | Recenser le personnel et le former | **NS** | |  |
| **2.2** | Formuler ou adapter, réviser, traduire dans les langues locales et diffuser des messages ciblant les médias, les agents de santé, les dirigeants locaux et traditionnels, les églises, les écoles, les guérisseurs traditionnels et les autres parties prenantes de la communauté. | **NS** | | - |
| **2.3** | Recenser et impliquer les acteurs/les mobilisateurs influents tels que les chefs religieux, les hommes politiques, les guérisseurs traditionnels et les médias en milieu urbain et rural | **NS** | |  |
|  | **Tâches** | **En quelques jours** | **Oui/Non** | |
| **2.4** | Répertorier les capacités et l'expertise en matière de communication publique au sein du secteur de la santé et des autres secteurs | **NS** |  | |
| **2.5** | Identifier et créer des mécanismes d'interaction avec les réseaux nationaux en vue de la mobilisation sociale | **NS** |  | |
| **2.6** | Identifier le mécanisme fonctionnel de coordination de la communication associant tous les démembrements de l'État d'autres parties prenantes (y compris les organisations et communautés de la société civile) | **NS** |  | |
| **2.7** | Établir un mécanisme de coordination pour le dialogue avec les populations (réunissant les chefs traditionnels et les secteurs concernés selon une approche ascendante, de la base au sommet) | **NS** |  | |
| **2.8** | Établir un mécanisme de coordination pour le dialogue avec les partenaires (les ONG par exemple) | **NS** |  | |
| **2.9** | Dresser une liste précisant les rôles et attributions claires des porte-parole et chargés de la communication au plan interne et externe | **NS** |  | |
| **2.10** | Établir des procédures fonctionnelles et rapides pour l'examen, la validation et l'approbation des produits d'information | **NS** |  | |
| **2.11** | Identifier et former les porte-parole et l'équipe de communication | **NS** |  | |
| **2.12** | Élaborer une stratégie globale, planifier et budgétiser les activités de dialogue avec les médias et le public (en incluant une démarche de mise à l'échelle) | **NS** |  | |
| **2.13** | Mettre en place un système de suivi, d'enquête et de riposte aux rumeurs | **NS** |  | |
| **2.14** | Établir un plan d'examen, de révision et de suivi de l'impact de la stratégie de communication | **NS** |  | |
| **2.15** | Identifier les principaux réseaux de communication (télévision, radio, médias sociaux, SMS, conteurs, théâtre) et planifier comment les exploiter dans les langues appropriées | **NS** |  | |
| **2.16** | Établir des mécanismes de suivi des médias avec les outils appropriés | **NS** |  | |

**Projet de plan d'atelier de formation au niveau national**

**Public visé par la formation au niveau national :** Comme indiqué dans le Plan de sensibilisation et de participation communautaire du Bureau régional pour l'Afrique de l'OMS (OMS/AFRO), le personnel chargé de la communication (y compris la mobilisation sociale/ les anthropologues, les spécialistes des médias, les experts en santé communautaire, les experts en relations publiques), et/ou le personnel chargé de la riposte provenant des composantes suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| * ministères de la santé aux niveaux national et infranational | * ministères de l'information, de l'agriculture, de l'éducation, de la défense et du développement rural |
| * personnel de l'OMS | * organismes partenaires |
| * dirigeants communautaires | * représentants de l'association des journalistes (blogs sur la santé, radio, télévision, presse écrite) |

**Objectif pédagogique : communication sur les risques en situation d'urgence et collaboration avec les médias (journée entière) :** À l'issue de cette journée entière de formation, les participants auront mis en pratique les principes de base de la communication sur les risques axée sur la maladie à virus Ébola afin d'atténuer ***l'anxiété des populations en communiquant des messages techniquement corrects aux populations touchées et de mobiliser les communautés pour détecter les cas en expliquant combien il est important de signaler rapidement les cas suspects.***

**Objectif pédagogique : communication sur les risques en situation d'urgence et collaboration avec les médias (journée entière) :** À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de ...

1. Énumérer et expliquer les principes de l'OMS en matière de communication sur les risques
2. Appliquer les principes grâce à un exercice d'équipe basé sur un scénario
3. Formuler des Résultats uniques globaux de communication (en anglais *SOCO*) à partir d'un scénario lié à la maladie à virus Ébola
4. Décrire les objectifs des médias et des journalistes par rapport à ceux des institutions de sécurité publique en situation d'urgence
5. Effectuer une analyse du public et des parties prenantes dans le cadre d'un exercice basé sur un scénario de maladie à virus Ébola
6. Élaborer un projet initial de plan opérationnel de communication sur la maladie à virus Ébola
7. Dresser une liste des meilleurs moyens de nouer un partenariat solide entre les institutions de sécurité publique et les médias

| **PROJET d'ordre du jour de l'atelier : Communication sur les risques en situation d'urgence + collaboration avec les médias** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Sessions de formation** | **Contenu** | **Format** | **Heure** | **Matériels à disposition** |
| 1 | Bienvenue | Introduction des hôtes, des partenaires et cadrage du programme de l'atelier | Cérémonie | **8:30-8:45** | **NA** |
| 2 | Présentation du cours | Objectifs, ce que l'on attend des participants en termes de collaboration avec les médias, à quoi s'attendre au cours de la journée (présentation de SIMEX) | Exposé interactif | **8:45-9:00** | **PPT en anglais avec explications du conférencier** |
| 3 | Communication sur les risques en situation d'urgence - Principes et pratique | Recours à la communication sur les risques avant, pendant et après les situations d'urgence | Exposé interactif | **9:00-9:45** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier** |
| 4 | Calendrier de la communication en situation d'urgence - Exercice | Examen d'un calendrier de communication indiquant quels produits et activités de communication réaliser et quand, et présentation de plans propres à la maladie à virus Ébola | Simulation SIMEX 1 - Travail de groupe et restitution | **9:45-10:15** | **Exercice sur la maladie à virus Ébola en cours d'élaboration** |
| Pause café | | | | **10:15-10:30** |  |
| 5 | Communication efficace et ciblée | Comment formuler un SOCO efficace et procéder à une analyse des parties prenantes | Exposé interactif | **10:30-11:15** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier** |
| 6 | Lancer un plan de communication sur la maladie à virus Ébola - Exercice | Élaboration des objectifs de communication et analyse des parties prenantes pour les plans nationaux de communication sur la maladie à virus Ébola | Simulation SIMEX 2 - Travail de groupe et restitution | **11:15-12:00** | **Exercice sur la maladie à virus Ébola en cours d'élaboration** |
| 7 | Élaboration de messages | Vue d'ensemble de l'élaboration de messages | Exposé interactif | **12:00-12:30** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier** |
| 8 | Élaboration de message - exercice | Le travail de groupe consistera à expérimenter les messages au sein du groupe puis à en faire la restitution | Simulation SIMEX 3 - Travail de groupe et restitution | **12 : 30- 13:00** | **Exercice sur la maladie à virus Ébola en cours d'élaboration** |
| Pause déjeuner | | | | **13h00-14h00** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | Bâtir la confiance, gérer les rumeurs et assurer une communication sans jargon | Conseils et matériel pour assurer un bon contenu et une bonne diffusion de la communication | Exposé interactif | **14:00-14:30** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier en cours d'élaboration** |
| 10 | Les médias sociaux | Conseils et matériel sur le meilleur moyen d'interagir avec les populations via les médias sociaux | Exposé interactif | **14:30-15:00** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier en cours d'élaboration** |
| 11 | Les médias sociaux - exercice | Le travail de groupe consistera à trouver des exemples de messages utilisant les médias sociaux afin de gagner la confiance des populations | Simulation SIMEX 4 - Travail de groupe et restitution | **15:00-15:30** | **Exercice sur la maladie à virus Ébola en cours d'élaboration** |
| Pause-café | | | | **15:30-15:45** |  |
| 12 | Communications avec les médias | Conseils et matériel sur la façon d'interagir et de collaborer avec les médias | Exposé interactif | **15:45-16:15** | **PPT en anglais avec commentaires du conférencier** |
| 13 | Communication avec les médias - exercice | Le travail de groupe consistera à trouver des idées d'interaction avec les médias OU alors de prolonger la session et d’effectuer des simulations d'entretiens avec les médias | Simulation SIMEX 5 - Travail de groupe et restitution OU simulation d'entretiens avec les médias | **16:15-17:00** | **Exercice sur la maladie à virus Ébola en cours d'élaboration** |

**Formation en communication sur les risques concernant la maladie à Ébola - 15 pays prioritaires**

**SIMEX - Plan de cours - Projet 2**

Exercice de simulation (SIMEX) pour la formation en communication sur les risques en vue du suivi des cas importés de maladie à virus Ébola à l'aide des Simulation s appropriées.

Un exercice de simulation a été élaboré dans le cadre de l'atelier de communication sur les risques en situation d'urgence d'une journée. Le SIMEX porte sur les cas importés de maladie à virus Ébola, le retard dans la communication, les approches culturelles de la maladie à virus Ébola, les rumeurs et les idées fausses, l'utilisation des médias sociaux et le travail avec les médias locaux.

1. **Documents distribués au départ - Articles sur des cas importés de maladie à virus Ébola dans deux pays (datés du XX novembre 2014)**
   1. BBC - ***condensé de l'information***
      1. Cas importés du «Zambre», un pays imaginaire, lors de mouvements de population effectués de tout temps en direction de deux pays : «Albondo» et «Boneta». Les cas d'Albondo sont connus et sont sous surveillance. Les cas de Boneta sont connus, mais peu d'informations sont diffusées à ce sujet ou sur l'évolution de la situation à Boneta.
      2. Boneta a connu des troubles internes, a un gouvernement instable et par conséquent un système de santé assez précaire.
      3. À Albondo les établissements de santé se sont bien préparés à cette situation mais sont potentiellement confrontés à une pénurie de personnel pour un certain nombre de raisons.
      4. Le gouvernement d'Albondo affirme que «tout est sous contrôle».
   2. **CNN - *condensé de l'information***
      1. Idem que ci-dessus
      2. Pas de messages des pouvoirs publics, mais fait état d'une réalité peu favorable à Albondo relatée par les ONG - estimation légèrement plus élevée du nombre de cas importés et infrastructures de santé plus précaires.
   3. **Article provenant d'un organe médiatique local à Albondo - condensé de l'information**
      1. Idem que ci-dessus
      2. Plus le message des pouvoirs publics «tout est sous contrôle» et rien sur les doutes des ONG
      3. Cite des sources radio et des chefs religieux respectés qui posent les bonnes questions et prodiguent des conseils sur les risques pour les populations
      4. Parle d'Ébola en mentionnant le terme local et pas son véritable nom
2. **Simulation 1 - (Jours 2-5) - la classe joue le rôle des chargés de communication d'Albondo**
   1. **Le gouvernement d'Albondo met en place le système de riposte à Ébola**
   2. **Le MdS d'Albondo est réticent à fournir plus de détails jusqu'à ce que tous les cas soient connus et qu’on ait une mise à jour de la situation clinique**
   3. **Exercice** 
      1. **Conseils au MdS d'Albondo**
      2. **Trois objectifs prioritaires de communication sur les risques**
3. **Simulation 2 - (Jour 6 - 10) - la classe joue le rôle des chargés de communication d'Albondo**
   1. **Le MdS d'Albondo commence à diffuser des messages publics, mais en utilisant de vieux supports obsolètes** 
      1. Les messages mettent l'accent sur la consommation de viande de brousse au lieu de la transmission interhumaine
      2. Les messages affirment qu'il n'y a «pas de remède» à la maladie à virus Ébola (pas de mention du SRO)
      3. Propose une «permanence téléphonique» pour plus d'informations sur le traitement
   2. **Une émission de radio locale rapporte les interviews**
      1. Personne ne répond lorsqu’on appelle la «permanence téléphonique»
   3. **Exercice** 
      1. **Compte tenu de vos dernières recommandations au ministère de la Santé d'Albondo, quelles sont vos recommandations à présent?**
      2. **Déterminer un SOCO global**
      3. **Effectuer une analyse du public/des parties prenantes**
4. **Simulation 3 - (Jour 11 - 16) - la classe joue le rôle des chargés de communication d’Albondo**
   1. **Le MdS d'Albondo émet de nouvelles recommandations** 
      1. Met en garde contre le risque de contamination interhumaine et les traditions funéraires
      2. Recommandations plus claires sur le moment où il faut solliciter des soins médicaux
      3. Les centres de soins de santé sont maintenant mieux dotés en personnel pour gérer davantage de patients
   2. **Exercice** 
      1. **1. Énumérer les activités et les produits qui seront utiles selon vous pour remédier à cette situation.**
      2. **2. Formuler des éléments de langage dont le porte-parole du MdS d'Albondo pourra se servir si une déclaration doit être effectuée aujourd'hui.**
5. **Simulation 4 - (Jour 17 - 21) - La classe joue le rôle des chargés de communication d'Albondo**
   1. **Rumeurs, idées fausses et malentendus**
      1. Des messages SMS circulent, faisant état d'une certaine méfiance à l'endroit du gouvernement
      2. Des messages SMS mettent en garde la population contre le fait d'aller dans les dispensaires qui seraient des mouroirs
   2. **Exercice** 
      1. **Répertorier les stratégies permettant de gérer la désinformation au sein des populations touchées**
      2. **Formuler trois messages SMS visant à corriger la désinformation**
      3. **Élaborer un plan de médias sociaux pour diffuser des messages**
6. **Simulation 5 - (Jour 22) - La classe joue le rôle des chargés de communication d'Albondo**
   1. **De nouvelles informations indiquent que des groupes de population venant de Boneta franchissent la frontière avec Albondo pour fuir les troubles civils OU parce qu'ils sont convaincus qu'Albondo offre une meilleure prise en charge médicale**
      1. La situation de la maladie à virus Ébola au sein des ressortissants de Boneta est encore inconnue
   2. **Deux agents de santé d'Albondo sont tombés malades et sont suspectés d'avoir contracté la maladie à virus Ébola. Leur test de dépistage ne s’est pas encore révélé positif.**
   3. **Exercice** 
      1. **Compléter la liste de contrôle des «éventuels points clés à inclure dans toute déclaration publique» ET**
      2. **Formuler une stratégie d'interaction avec les médias OU**
      3. **Se préparer à une entrevue avec les médias ET effectuer un simulacre d'entrevue avec les médias**

**Objectif pédagogique : atelier destiné aux journalistes (journée entière) :** À l'issue de cette session de formation d'une journée entière, les journalistes auront accès à un dossier d'information ainsi qu'à de la documentation fiable sur la maladie à virus Ébola afin d'atténuer ***l'anxiété des populations en communiquant des messages techniquement corrects aux populations touchées.***

**Objectif pédagogique : atelier destiné aux journalistes (journée entière)** À l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de ...

1. Énumérer et expliquer à la population locale les symptômes et le risque que constitue la maladie à virus Ébola.
2. Expliquer les efforts de préparation contre la maladie à virus Ébola au sein de la population locale.
3. Dresser une liste de ressources fiables pour obtenir de plus amples informations sur la maladie à virus Ébola.

| **PROJET d'ordre du jour de l'atelier : Atelier destiné aux journalistes** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sessions de formation** | **Contenu** | **Format** | **Heure** | **Matériels à disposition** | |
| Bienvenue | Introduction des hôtes, des partenaires et cadrage du programme de l'atelier | Cérémonie | **8:30-8:45** | **NA** | |
| Présentation du cours (matériel de diffusion des ressources sur la maladie à virus Ébola) | L'animateur explique le rôle de l'OMS, ce que l'on attend des journalistes, leurs rôles au cours de la journée, etc. |  | **8:45-9:00** | **PPT en anglais en cours d'élaboration** | |
| Vue d'ensemble de la maladie à virus Ébola | L'expert présente une vue d'ensemble de la maladie à virus Ébola, les symptômes, les modes de transmission, les groupes à risque, etc. | Exposé interactif | **9:00-9:35** | **PPT en anglais en cours d'élaboration** | |
| Questions et réponses | L'occasion pour les journalistes participant à l'atelier de poser des questions à l'expert | Q & R | **9:35-9:50** |  | |
| Situation de la flambée épidémique dans le monde et les attentes du pays hôte (où se tient l'atelier) | Un expert de la maladie à virus Ébola présente un aperçu de l'épidémie mondiale actuelle, des vaccins expérimentaux et des traitements pour lutter contre la maladie à virus Ébola et les problèmes auxquels le pays hôte est confronté | Exposé interactif | **9:50-10:25** | **PPT en anglais en cours d'élaboration** | |
| Questions et réponses | Les journalistes posent des questions à l'expert | Q & R | **10h25– 10h40** | **Références des Q & R en anglais** | |
| Pause-café | | | **10:40-11:00** |  | |
| Ce qu’il faut faire et ne pas faire lorsqu'on écrit sur la maladie à virus Ébola | Exposé de l'animateur suivi d'un débat avec les journalistes participants |  | **11:00-11:30** |  | |
| Exercice de simulation d'une conférence de presse ET/OU d'interview d'un survivant de la maladie à virus Ébola | L'occasion pour les journalistes d'obtenir des informations concrètes et de relater l'expérience d'un patient local touché par la maladie à virus Ébola | Événement local lié à la maladie à virus Ébola - ou interview spéciale | **11:30 – 13:00** |  | |
| Pause déjeuner | | | **13:00 – 14:00** |  | |
| Session de rédaction | Les journalistes participants consacreront ce temps à l'écriture d'un article de presse ou d'un script d'interview à diffuser |  | **14:00 – 15:30** |  | |
| Pause-café | | | **15:30 – 15:45** |  | |
| Révision éditoriale des articles et commentaires des pairs sur les récits réalisés (examen par des experts techniques et des médias) |  | Débat | **15:45 – 16:30** | **Commentaires des animateurs en cours d'élaboration** | |
| Recommandations des médias, des responsables du ministère |  |  | **16:30 – 17:15** |  | |
|  |  |  |  |  | |