

CONSEILS SUR L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Communication de Risque et Engagement Communautaire : concernant le nouveau coronavirus (COVID-19) Version : 01/04/2020

Présentation

Les rumeurs et les informations erronées peuvent se répandre rapidement

Il existe une surabondance d'informations qui circulent concernant le nouveau coronavirus (COVID-19), ce qui complique l'identification des informations fiables et dignes de confiance. Les rumeurs et les informations erronées peuvent se répandre rapidement, en particulier via les réseaux sociaux. Cela peut non seulement empêcher les personnes d'adopter des mesures préventives, ce qui les met en danger, mais, plus inquiétant encore, ils pourraient adopter des mesures inefficaces, augmentant ainsi leur risque d'infection.

Aider les personnes à comprendre fait partie de nos responsabilités

Les Sociétés nationales peuvent contribuer à faire comprendre aux gens les faits et à leur faire adopter des pratiques sûres et saines, en utilisant leurs réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, LinkedIn, etc.) pour diffuser des informations exactes sur le COVID-19 et répondre aux questions et aux rumeurs. Les réseaux sociaux peuvent également être utilisés pour recueillir des retours d'information auprès de la population concernant leur perception du virus.

Ce document fournit une série de recommandations rapides pour écouter, vérifier et répondre au public et fournir rapidement des informations exactes sur le COVID-19 en utilisant les réseaux sociaux. Nous avons également inclus des contenus et des modèles pour les réseaux sociaux que vous pouvez adapter dans les langues locales.

Comment puis-je utiliser les réseaux sociaux dans le cadre de la riposte au COVID-19 ?

1. **Diffuser** : Messages sanitaires clés auprès du public pour les aider à adopter des pratiques saines, sûres et préventives.
2. **Donner des informations actualisées** : Informations sur la riposte de la Société nationale face au COVID-19.
3. **Répondre** : Comprendre, dissiper les rumeurs et rectifier les informations erronées qui apparaissent sur vos réseaux sociaux, ou qui circulent largement dans le pays. Cela contribuera à réduire la panique et les craintes, et à s'assurer que la population suit les bons conseils.
4. **Écouter** : Mener des enquêtes ou des sondages pour demander au public de répondre aux principales questions sur le COVID-19 pour mieux appréhender les connaissances et les perceptions de la population.

1. Diffuser

a) Diffusez les messages sanitaires clés

- Postez des informations utiles et pratiques sur la manière de rester en bonne santé et de réduire la propagation de l'infection. Évitez d'utiliser des termes scientifiques sur les réseaux sociaux, comme « COVID-19 » ou « endiguement ». Écrivez plutôt dans un langage de tous les jours, les mots que les gens utilisent normalement dans votre pays, comme « coronavirus » ou « que faire si je me sens malade ? »
- **Recherchez les hashtags.**¹ Utilisez des hashtags déjà utilisés par l'IFRC, l'OMS et d'autres, notamment : #Coronavirus et #COVID19. En outre, utilisez les hashtags locaux sous lesquels se déroulent des conversations (par exemple : [#CoronaVirusSA](#)).
- **Utiliser les contenus existants de l'IFRC.** L'IFRC a produit une série de contenus destinés aux réseaux sociaux, qui peuvent être diffusés quotidiennement ou à quelques jours d'intervalle. Tous les contenus sont disponibles la fin du présent document. Ils sont disponibles en anglais, français, espagnol et arabe, mais ils peuvent être modifiés pour s'adapter aux langues locales. Pour ce faire, on utilise le site web Canva, qui permet de modifier des images. Pour en savoir plus sur la manière d'utiliser Canva, consultez le [guide de démarrage rapide](#).

b) Repostez des contenus provenant d'autres sources fiables :

- Suivez, partagez et retweetez l'IFRC :
 - [Twitter \(IFRC/IFRC Africa\)](#)
 - [Facebook](#)
 - [Instagram](#)
 - [LinkedIn](#)
- Suivez, partagez et retweetez l'OMS :
 - [Twitter](#)
 - [Facebook](#)
 - [Instagram](#)
 - [LinkedIn](#)

2. DONNER DES INFORMATIONS ACTUALISÉES

a) Donnez des informations actualisées sur la réponse de la Société nationale

- Donnez des informations actualisées sur ce que fait la Société nationale pour riposter au COVID-19 et taguez les partenaires, donateurs et acteurs clés avec lesquels vous travaillez.

¹ Un **hashtag**, précédé par le symbole dièse « # », dénommé « hash » en anglais, est une sorte de [balise de métadonnées](#) utilisée sur [les réseaux sociaux](#) comme [Twitter](#) et d'autres services de [microblogging](#). Il permet aux utilisateurs d'appliquer un marquage [dynamique, généré par l'utilisateur](#) qui aide les autres utilisateurs à trouver facilement les messages ayant un thème ou un contenu spécifique. Les utilisateurs créent et utilisent les hashtags en plaçant un symbole dièse devant un mot ou une phrase sans espace dans un message. (Source : <https://en.wikipedia.org/wiki/Hashtag>)

3. RÉPONDRE

a) Utilisez les réseaux sociaux pour comprendre et rectifier les rumeurs et les informations erronées

Assurez une veille des réseaux sociaux

- ✓ **Créez des habitudes** : Assurer une veille et s'impliquer sur les réseaux sociaux doit devenir un réflexe quotidien si vous voulez comprendre ce qui est dit sur le COVID-19 et entretenir un lien avec le public. Prenez 30 minutes chaque jour pour répondre aux personnes qui vous suivent, pour leur donner des informations actualisées et recueillir leurs commentaires.
- Au sein du Movement, [Hootsuite](#) (compte de base, gratuit), [Brandwatch](#) (payant) et [Social Studio](#) (payant) sont des outils largement utilisés pour la veille des réseaux sociaux (Social Media Listening).

Répondez aux contenus postés sur les réseaux sociaux

- **Montrez que vous êtes à l'écoute** : Accusez réception et répondez aux messages postés sur vos réseaux sociaux dans les 3 à 6 heures pour donner un visage humain à votre réponse.
- **Dissipez rapidement les rumeurs et rectifiez les informations erronées** : Si des informations inexactes sont postées sur vos réseaux sociaux, répondez en donnant des informations correctes et factuelles.
- **Participez à des conversations** : Sélectionnez les principales questions ou préoccupations soulevées sur les réseaux sociaux et fournissez des informations qui y répondent ou organisez une session de questions-réponses en live avec un expert pour approfondir le sujet. Cela permettra d'établir, de maintenir et de renforcer la confiance et votre crédibilité.
- **Évitez les débats** : Ne vous engagez pas dans un débat public avec une personne sur les réseaux sociaux. Demandez-lui de vous envoyer un message privé ou un courriel et répondez à ses questions en privé.

4. ÉCOUTER

a) Réalisez des enquêtes et des sondages sur les réseaux sociaux

Vous pouvez également utiliser les réseaux sociaux pour réaliser des enquêtes auprès du public afin de découvrir leurs connaissances, perceptions, craintes, questions, suggestions et les rumeurs qui circulent sur le COVID-19. Il faut assurer un suivi des réponses et ajouter ces dernières dans le registre des retours d'information et dans un rapport résumant les conclusions qui sera partagé avec les collègues. Une fois l'enquête terminée, n'oubliez pas de fournir la réponse correcte à la question posée.

Voici des questions que vous pourriez poser via un sondage sur les réseaux sociaux :

- Qu'avez-vous entendu dire sur le nouveau coronavirus ?
- À votre avis, comment attrape-t-on le nouveau coronavirus ?
- Quels sont les symptômes du nouveau coronavirus ?

- Qu'arrive-t-il à une personne qui contracte le nouveau coronavirus ?
- À votre avis, comment peut-on se protéger du nouveau coronavirus ?
- Quelles sont vos principales questions sur le nouveau coronavirus ?
- Quelles sont vos principales inquiétudes sur le nouveau coronavirus ?
- À votre avis, que doit-il arriver pour que la propagation du virus s'arrête ?
- Dans votre communauté, que disent les gens à propos du nouveau coronavirus ?

b) Comment réaliser un sondage sur les réseaux sociaux ?

Facebook

- Vous pouvez poser des questions en utilisant la [fonction sondage de Facebook](#) ou poser des questions aux internautes dans un post normal, et leur demander ensuite de voter en réagissant à votre post grâce à une émoticône prédéterminée (par exemple un smiley pour dire « oui » et un visage triste pour dire « non »).
- Vous pouvez choisir de créer un sondage ou un post et de [payer pour le promouvoir](#) (en versant une somme modeste, Facebook diffusera votre post auprès de groupes ciblés ou dans des zones géographiques visées). Cela est particulièrement utile si vous voulez obtenir des informations provenant de groupes de tranches d'âge ou de professions spécifiques ou si vous souhaitez des retours provenant d'une certaine zone géographique.
- Après avoir posté des informations sanitaires importantes, posez une question comme : ce message était-il clair ? Avez-vous des doutes sur le #coronavirus ? Envoyez-nous vos questions ici...

Twitter

- [Les sondages Twitter](#) vous permettent de donner votre avis sur des questions posées par d'autres personnes sur Twitter. Vous pouvez aisément créer votre propre sondage et en voir instantanément les résultats.
- Par défaut, la durée du sondage est fixée à une journée. Vous pouvez modifier la durée de votre sondage en cliquant sur « Jours 1 » et ainsi ajuster la durée en jours, en heures et en minutes. La durée minimale d'un sondage est de cinq minutes et la durée maximale est de sept jours.

Instagram

- Instagram peut être une excellente manière de communiquer avec votre public. Le réseau est particulièrement populaire auprès des publics plus jeunes, partout dans le monde (16-25 ans).
- Grâce à la [fonction story](#), il est très simple de poser des questions ou de sonder votre public via la [fonction sondage](#). Cela peut être une façon amusante et engageante de demander aux gens ce qu'ils pensent.

WhatsApp/WhatsApp Business

- [WhatsApp Business](#) est un outil gratuit créé par WhatsApp pour établir des canaux de communication bilatéraux avec votre public. Cet outil est déjà utilisé dans de nombreux pays par des entreprises et des organisations comme outil de service à la clientèle pour

fournir des informations et répondre à des questions. Les utilisateurs peuvent être classés dans des listes de distribution (fonction comme les SMS de masse) et des groupes. Cela signifie que vous pouvez facilement cibler votre message à des sous-groupes de votre public ou que vous pouvez envoyer des messages à tous vos contacts.

- Des groupes peuvent être créés avec le personnel, des volontaires, des représentants communautaires ou des groupes communautaires pour autant que vous disposiez de leurs numéros de téléphone.
- L'une des nombreuses fonctions de WhatsApp Business est que vous pouvez réaliser des sondages. Les personnes recevront un message dans lequel il leur sera demandé de voter selon les différentes options.
- Utiliser un groupe WhatsApp existant avec le personnel et les volontaires et leur demander de signaler les rumeurs, les questions, les perceptions erronées et les suggestions qu'ils entendent sur le nouveau coronavirus de la part de membres de la communauté, de leur famille et de leurs amis. Si une question, une suggestion ou une rumeur apparaît à plusieurs reprises, il convient d'intégrer une réponse à celle-ci dans les informations qui seront diffusées auprès des communautés. Répondez toujours aux questions et dissipez les rumeurs dans le groupe.

CONSEILS GÉNÉRAUX POUR UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ✓ **Réfléchissez à deux fois** : ne publiez rien que vous n'aimeriez voir ou entendre dans un journal, une réunion de travail ou lors d'un dîner de famille. Vérifiez votre post pour y détecter tout contenu potentiellement inapproprié, non vérifié, stigmatisant ou politique. Dans le doute, abstenez-vous de publier le post.
- ✓ **Évitez les spéculations qui peuvent alimenter les rumeurs.** Soyez attentifs à la perception du message tant en interne qu'en externe. Avant de publier quoi que ce soit, demandez-vous si c'est ou non utile pour votre public.
- ✓ **Demandez l'autorisation des personnes** si vous publiez des photos ou des vidéos où elles figurent, et obtenez une autorisation parentale avant de diffuser des photos d'enfants. Ne communiquez pas les informations personnelles, comme les noms et les lieux, en particulier dans des contextes sensibles.
- ✓ **Toutes les images de personnes** doivent les représenter de manière digne, comme des partenaires dignes, autonomes et égaux.
- ✓ **L'erreur est humaine.** Lorsqu'une erreur survient, reconnaissez qu'il y a eu un problème et indiquez ce que vous faites pour remédier à la situation.
- ✓ **Travaillez avec les personnes en charge de la communication, de la santé et de l'engagement communautaire** à l'IFRC ainsi qu'à la Société nationale afin de vous assurer que votre message correspond aux messages les plus récents et que tout est exact.

Pour plus d'informations, contactez :

Sharon Reader, Conseillère principale en engagement communautaire et redevabilité,
IFRC Région Afrique, Sharon.Reader@ifrc.org

- Euloge Ishimwe, Responsable de la communication, IFRC Région Afrique,
Euloge.Ishimwe@ifrc.org

Contenus et modèles de l'IFRC pour les réseaux sociaux

Téléchargez le dossier complet :

- [Anglais](#)
- [Français](#) (tout n'est pas disponible – bientôt disponible)
- [Portugais](#) (bientôt disponible)
- [Swahili](#)
- [Arabic](#)

Infographies :

- Apprenez. Agissez. Aidez ([utiliser le modèle](#))
- Gérer le stress ([télécharger](#))

Modifiez et adaptez le contenu pour votre usage :



[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(1 carte)



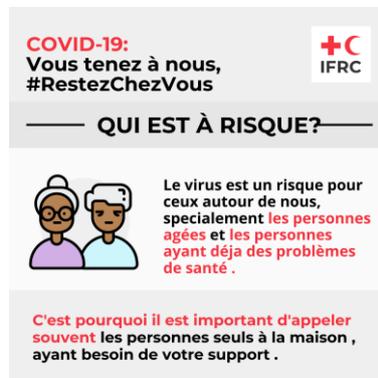
[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(6 cartes)



[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(3 cartes)



[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(1 carte)



[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(3 cartes)



[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(1 carte)

Devriez-vous porter un masque?



Oui. Si vous avez des symptômes respiratoires - toux, difficulté à respirer



Oui. Si vous donnez des soins à des personnes présentant des symptômes respiratoires



Oui. Si vous êtes un agent de santé et que vous vous occupez des personnes présentant des symptômes respiratoires



Pas nécessaire pour le grand public ne présentant pas de symptômes respiratoires

Source: WHO

[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(1 carte)

Restez en bonne santé en voyage



Évitez de voyager si vous avez de **la fièvre et de la toux**



Si vous avez de la fièvre, de la toux et des difficultés respiratoires, **consultez un médecin au plus tôt**



Partagez l'historique de vos voyages avec votre fournisseur de soins de santé

Source: WHO

[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(2 cartes)

Réduire le risque d'infection du coronavirus



Se laver fréquemment les mains en utilisant un désinfectant pour les mains à base d'alcool ou du savon et de l'eau.



En cas de toux et d'éternuement, se couvrir la bouche et le nez avec le coude ou un mouchoir en papier - jeter le mouchoir immédiatement et se laver les mains.



Éviter tout contact étroit avec une personne qui a de la fièvre et qui tousse.

Source: OMS

[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(3 cartes)

Protégez les autres de la maladie



Quand vous toussiez ou éternuez, couvrez-vous la bouche et le nez avec un mouchoir, votre manche ou le pli du coude.



Jetez le mouchoir immédiatement après dans une poubelle fermée.



Lavez-vous les mains après avoir toussé ou éternué et lorsque vous vous occupez de personnes malades.

Source: WHO

[Utiliser le modèle/télécharger](#)
(4 cartes)

[Consultez ici les cartes de médias sociaux mises à jour](#)