



COVID-19 EN AFRIQUE

COMMUNIQUER EN TEMPS DE CRISE

La communication avec le public, des groupes d'acteurs clés ou des employés est un élément crucial dans la gestion de la pandémie du coronavirus. La communication doit restée ouverte et cohérente tout au long de la crise afin de réduire tout risque connexe et d'atténuer les dommages éventuels. Un langage inadéquat pourrait entraîner une aggravation de la crise et diffuser des informations trompeuses tout en exacerbant des peurs irrationnelles au sein des communautés.



Des informations inexactes et incohérentes peuvent être source de confusion et de frustration pour le public.



Sans un plan de communication de crise clairement articulé, la contamination risque se propager plus rapidement.



Les dirigeants et les décideurs ont la responsabilité d'informer le public pendant la durée de la pandémie.



Préparer

- Choisir une équipe de communication de crise dotée d'une expertise suffisante et de porte-paroles formés
- Identifier les canaux de communication appropriés, y compris les médias sociaux
- Cartographier les acteurs internes et externes clés
- Élaborer par avance des projets de messages et de déclarations pour une variété de scénarios potentiels
- Mettre en place des mécanismes de suivi et de notification



Communiquer

- Etre proactif.ve, précis.e et vérifier la véracité des faits
- Ne pas faire de promesses irréalistes
- Faire preuve d'empathie et de responsabilité
- Rester clair.e et cohérent.e
- Faire de la sécurité publique la priorité numéro une