

## **Premières propositions**

### **issues du RETEX Communication durant la pandémie Covid-19**

#### **du 16 octobre 2020**

---

Dans le contexte de poursuite de la pandémie, il a semblé opportun de partager rapidement les premières réflexions et propositions, issues de cet Atelier, en attente de la rédaction du rapport qui devrait survenir dans les prochaines semaines.

#### **A. Comment lutter contre les « dysfonctionnements » de la communication ?**

Ces dysfonctionnements, qui émanent tout à la fois de la communication politique et institutionnelle et de celle des experts, favorisent la diffusion d'informations contradictoires, voire fausses. Les propositions suivantes ont pour objet de contribuer à faciliter le travail des journalistes, et permettre ainsi aux citoyens de mieux appréhender les réalités de la pandémie.

- Expliquer la dynamique d'acquisition des connaissances propre à l'actuelle pandémie qui implique la remise en question permanente des savoirs et, en conséquence, une adaptation des décisions qui en découlent
- Produire une communication raisonnable, en particulier apaisée de la part des autorités sanitaires, pour éviter de provoquer ou entretenir les déferlantes médiatiques dans l'immédiateté, génératrices de stress et d'anxiété
- Favoriser l'accès à l'information des médias, en privilégiant la prise de parole des experts et des politiques dans les grands médias « historiques ». Ceux-ci se sont en effet mobilisés pour faire œuvre de pédagogie et de mise en perspective, alors que les chaînes d'information continues et les réseaux sociaux ont produit un flot incessant d'informations, parfois non vérifiées et non hiérarchisées.
- Développer des « Bonnes pratiques » (par exemple citer ses sources) pour l'expression de la parole publique et scientifique sur les réseaux sociaux
- Comprendre la difficulté, pour les journalistes qui ne sont pas familiarisés avec les processus de construction des savoirs scientifiques, d'être confrontés aux points de vue divergents des experts. Difficulté encore exacerbée lorsque survient un phénomène type « Raoult », où la science est attaquée de l'intérieur par l'un de ses membres

- Améliorer le dialogue entre journalistes et experts par un effort mutuel. Du côté de la communauté scientifique, cet effort consiste à faciliter l'accès, pour les journalistes, à des données validées et à des experts compétents. Les médias, quant à eux, devraient favoriser le traitement de ces données par des journalistes spécialisés, mieux à même de comprendre vite et bien les problématiques en jeu.
- Réfléchir aux moyens de développer la parole de la communauté scientifique sur les réseaux sociaux, pour contrecarrer les « fake news » qui y pullulent. S'inspirer notamment des méthodes développées par les « youtubeurs » spécialisés dans les vidéos pédagogiques, qui ont un impact important auprès des jeunes.
- Améliorer la coordination (organigramme labyrinthique) et la fluidité de la circulation des informations au sein des organes de décision de l'Etat, pour une communication destinée aux citoyens plus cohérente, notamment au niveau des territoires

## B. Le citoyen est la principale cible de la communication en pandémie

La communication publique n'a pas pour objet la protection de l'Etat et des institutions, mais avant tout le respect du citoyen, pour qu'il construise lui-même sa capacité de réponse.

- Faire appel à la responsabilité des citoyens, afin de favoriser leur adhésion aux mesures sanitaires. Dans cette perspective, diffuser, mais aussi expliquer et mettre en débat l'information
- Adopter la même rigueur pour « prescrire » un comportement qu'on le fait pour « prescrire » un médicament : tester- expérimenter avant de déployer, et créer les conditions pour favoriser l'adhésion de tous aux comportements appropriés, en évitant de creuser les inégalités sociales
- Elaborer des outils pour la communication des messages de prévention intégrant les connaissances, les perceptions, les pratiques de gestion du risque des citoyens, tout en restant modeste sur la capacité de la communication à gouverner les conduites.  
Par exemple : éditer un « Petit guide de la vie et des relations sociales en pandémie »

- Développer des échanges pédagogiques, intégrant les enjeux éthiques, ciblés vers des populations spécifiques : jeunes, personnes âgées, personnes vulnérables.  
Par exemple : « Mettre en place des ambassadeurs et ambassadrices de prévention COVID formés ; à déployer dans tous les lieux de vie et de travail, avec les collectivités territoriales, partenaires sociaux et associatifs

C. Ce travail commun sur la communication aux interfaces des trois univers des décideurs, des scientifiques et des médias, doit se poursuivre en crise, mais aussi en inter crise

La communication est partie intégrante de la réponse à la crise sanitaire.

- Créer une instance de « Communication – Risque Pandémique » indépendante, à l'initiative de l'Etat, impliquant divers partenaires avec des représentants des politiques, des scientifiques et des médias. Elle serait en lien avec une cellule de crise scientifique sur les émergences. Elle pourrait contribuer à la poursuite d'ateliers de travail d'interfaces réguliers sur la communication en inter crise et en crise
- Construire des stratégies de communication prédéfinies, professionnalisées, coordonnées et contextualisées, considérant l'écart entre l'émetteur et le récepteur
- Favoriser, pour les journalistes qui sont intéressés, une formation en histoire et en philosophie des sciences, ainsi qu'une initiation à la recherche en santé
- Mobiliser des efforts pédagogiques massifs pour développer une culture de santé publique, dès le plus jeune âge, dans la population
- Mieux informer les Maires et autres élus locaux, gestionnaires et premiers interlocuteurs des citoyens. Ils ont été confrontés à la masse d'informations disponibles, à l'intense viralité des réseaux sociaux et aux théories complotistes qui y circulaient
- Organiser des retours d'expérience dans les territoires, à l'échelle des bassins de vie, pour revenir sur ce que tout le monde a vécu et mieux répondre aux problématiques de coordination