



Ministère de la Santé
et des Affaires Sociales



USAID
DU PEUPLE AMERICAIN

**Centre National d'Information,
d'Éducation et de Communication pour la Santé
(CNI ECS)**

GUIDE

**DE GESTION DES RUMEURS ET LA
STIGMATISATION ET SUR LA COVID-19 AU MALI**



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
I. Remerciements	3
INTRODUCTION.....	4
II. Parlons un peu de rumeurs	5
1. Qu'est-ce qu'une rumeur ?.....	5
2. Quels sont les différents types de rumeurs ?.....	5
3. Pourquoi les gens répandent-ils les rumeurs ?.....	6
4. Quelles sont les causes et les conséquences des rumeurs ?.....	6
5. Importance des rumeurs Dans la gestion d'une epidemie.....	7
6. Les rumeurs au Mali en temps COVID-19.....	7
III. Combattre les rumeurs sur la COVID-19 en 2 phases.....	8
A. Phase 1: Mettre en place les structures et mécanisme de lutte contre les rumeurs- Anticiper et coordonner.....	8
a) Structures et niveau de lutte.....	8
b) Mécanisme de gestion des rumeurs.....	8
a) Schémas de collecte de rumeurs.....	10
- Via les SMS.....	11
- Via le Centre d'appels.....	11
- Via l'écoute des réseaux sociaux.....	11
B. Phase 2: Agir et coordonner les actions en 3 étapes.....	13
1. 1ère étape : Ecouter.....	13
a) Savoir comment écouter.....	13
b) Créer un registre des rumeurs.....	14
c) Décider quand réagir.....	15
2. 2e étape : Vérifier.....	16
3. 3e étape : Mobiliser, agir, suivre et évaluer.....	20
La Stigmatisation en temps de COVID-19 au Mali.....	20
1. Qu'est-ce que la stigmatisation sociale ?	20
2. Pourquoi la covid-19 suscite-t-elle autant de stigmatisation ?.....	20
3. Conséquences de la stigmatisation en période de crise.....	20
4. Lutter contre la stigmatisation sociale.....	20
Mots clés.....	21
Faites votre part	21
IV. LES RÉFÉRENCES ET RESSOURCES.....	22
V. ANNEXES.....	22
1- Quelques exemples de rumeurs qui circulent.....	23
2- Autres rumeurs.....	25
3- Liste des abréviations.....	27



I. REMERCIEMENTS

Nous remercions toutes les personnes et institutions notamment, l'OMS, l'UNICEF, le CNASA, la plateforme «Une Seule Santé » pour leur appui technique à la réalisation de ce guide de gestion de rumeurs et de la stigmatisation contre la COVID-19. Nous remercions également l'USAID pour son soutien technique et financier au Mali à travers le projet Breakthrough ACTION dont l'objectif premier est d'appuyer le Gouvernement du Mali à répondre efficacement à une crise épidémiologique telle que la COVID-19 dans le domaine de la communication sur les risques.

Le CНИЕCS, l'ANTIM et Breakthrough ACTION tiennent également à remercier, pour leur soutien et contribution, le comité technique de gestion de la crise COVID-19, la commission communication et les Directions Régionales de la Santé et du Développement Social.

Nos reconnaissances vont également à l'endroit de tous les autres partenaires pour l'importante coopération dans le cadre de l'élaboration et de la validation de ce guide qui sera un outil stratégique dans la gestion des rumeurs et la stigmatisation liées à cette pandémie au Mali.

Ce guide est rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par le biais de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est sous la responsabilité de Breakthrough ACTION ne reflète pas nécessairement le point de vue de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

INTRODUCTION

Lors d'une crise sanitaire une attention particulière est accordée à l'utilisation des données, le renforcement des capacités locales, l'amélioration de la coordination et la communication en particulier celle liée à la gestion des rumeurs au sein de la communauté.

Face aux milliers de morts dans le monde pour cause de COVID-19 (610 837 à la date du 20 juillet 2020), la course contre la montre pour stopper sa propagation est lancée. Dans le même temps, au lieu d'être concentrée sur les mesures de préventions et de mitigation, la population malienne est exposée à une flambée de fausses informations. Des rumeurs les plus folles continuent d'être répandues sur Internet, les réseaux sociaux, certains médias, dans les rassemblements, les lieux publics, au sein des communautés et familles alimentant ainsi la confusion.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) prévient qu'une « infodémie » se développe en même temps que la pandémie du coronavirus. Il s'agit, selon l'OMS d'une « surabondance d'informations, certaines vraies, d'autres fausses, qui empêchent les populations de trouver des sources fiables et des conseils de qualité quand ils en ont besoin ».

On assiste ainsi à l'apparition de remèdes miracles imaginaires contre la COVID-19, des intoxications sur l'origine du virus, des fausses informations souvent contradictoires sur les mesures de prévention. Ce contexte d'incertitudes (les frontières fermées, les déplacements réduits, les événements culturels et sportifs annulés, une économie au ralenti) créé par la COVID-19 est propice à la diffusion de rumeurs. En effet, les rumeurs, la désinformation, la stigmatisation et la peur conduisent fortement à la non-adhésion aux comportements préventifs au niveau communautaire et individuel.

Dans un contexte d'urgence, les rumeurs peuvent être une question de vie ou de mort. Elles peuvent créer de la souffrance ou de la colère et provoquer des comportements nuisibles ou des réactions violentes pouvant être un facteur de propagation.

Être plus à l'écoute des rumeurs et intégrer quelques étapes directes dans la lutte contre la COVID-19 au Mali, est une manière forte de mitiger les pires conséquences potentielles de celles-ci. Un cycle de conversation et d'écoute pour identifier les rumeurs, vérifier les faits qui les sous-tendent et engager les communautés avec de nouveaux récits (messages) peut donner lieu à une méthode de travailler pour contrer les rumeurs. Envisager cette approche en coordination avec d'autres acteurs et tirer parti de l'expertise des partenaires améliorera le processus.

Ainsi, autour de la mobilisation pour freiner la propagation de la pandémie à coronavirus, se tient une autre mobilisation en vue de rassurer la population.

Ce guide tente de donner une orientation simple et pratique, pour vous aider à développer une façon de mener à bien votre travail face aux rumeurs.



II. PARLONS UN PEU DE RUMEURS

1. QU'EST-CE QU'UNE RUMEUR ?

Une rumeur se définit comme une information non vérifiée, transmise d'une personne à une autre. Même si quelques rares fois certaines finissent par être confirmées, les rumeurs sont souvent à connotation négative. Elles sont considérées comme des paroles vaines ou des commérages.

Il existe deux sous-groupes de rumeurs, qui sont définis par l'intention des personnes qui les diffusent :

- La mésinformation est une information erronée, diffusée par des personnes sans intention de tromper, par exemple par un malentendu.
- La désinformation est une information incorrecte, diffusée par des personnes afin de tromper ou manipuler les autres.

L'impact reste le même c'est à dire ne pas être en mesure de faire des choix éclairés. C'est pourquoi fonder ces choix sur des informations non vérifiées peut avoir des conséquences dévastatrices.

La rumeur est un énoncé à caractère généralement informatif. Elle utilise tous les « canaux de communication » possibles. Elle s'inscrit dans un processus de dynamique sociale. Elle est ancrée dans le présent, elle répond à l'actualité ou encore à l'évènement. Elle peut être fondée ou non. Elle est un discours parallèle voir résolument opposé au discours officiel. Enfin, pour se propager, elle résonne en nous et frappe l'imaginaire collectif de la société ou du groupe dans lequel elle apparaît. Les contextes de crises, sanitaires sont propices à l'émergence de rumeurs.

La peur, la confusion, la multiplicité et la rapidité des enchaînements événementiels qu'entraînent ces situations, suscitent le plus souvent une forte demande d'information.

Aussi les fausses informations se répandent jusqu'à six fois plus vite que les faits. « Plus l'information est dramatique et plus elle est présentée de manière aguichante, plus elle devient intéressante » .

Pascal Froissart dit : « règle n°1 la catastrophe attire la rumeur comme elle attire l'information, ni plus ni moins [...] ; règle n°2, toute catastrophe génère un double discours, rationnel et irrationnel, objectif et subjectif, scientifique et folklorique.

2. QUELS SONT LES DIFFERENTS TYPES DE RUMEURS ?

Les rumeurs sont une réponse naturelle aux temps incertains ou menaçants. Elles peuvent aider les gens à comprendre une situation ou à prendre des mesures face à une menace. Elles peuvent être classées de manière large en trois types :

- Rumeurs fondées sur les souhaits : elles reflètent les espoirs de la communauté, par exemple. « J'ai entendu dire que le gouvernement donne de l'électricité gratuitement au Mali durant cette période. Que dois-je faire pour en bénéficier ? »
 - Rumeurs fondées sur la peur : elles reflètent les inquiétudes de la communauté, par exemple. « Le mode de vie des maliens fait que la COVID-19 va tuer beaucoup de monde »
 - Rumeurs fondées sur l'hostilité : celles-ci reflètent les menaces envers la communauté ou les préjugés et ciblent souvent des groupes externes, par exemple : « La COVID-19 est une maladie des riches »
- Les rumeurs peuvent servir de « baromètre » communautaire, mettant en évidence les zones de stress social et d'anxiété, tant pour la communauté dans son ensemble que pour les différents groupes qui la composent.

3. POURQUOI LES GENS REPANDENT-ILS LES RUMEURS ?

Des personnes différentes auront des motivations différentes pour répandre des rumeurs. Celles-ci peuvent comprendre :

- Expliquer une situation ou un événement dont on ne maîtrise pas les tenants et les aboutissants
- Partager des informations utiles ou divertissantes
- Se définir soi-même en étant « je connais tout » ou en faisant paraître les autres, son entourage « moins bons »
- Développer des relations en utilisant les informations comme moyens
- Se sentir lié aux problèmes qui les concernent
- Tromper ou décevoir : souvent sur le plan économique ou politique.

À l'exception de la désinformation qui a pour objectif de manipuler, les gens répandent généralement des rumeurs parce qu'ils croient en ces dernières (en tout ou en partie).

Une crise peut modifier la façon dont les gens évaluent l'exactitude des rumeurs. Une perturbation de leurs sources habituelles d'information à un moment où il existe un fort désir de comprendre les événements peut amener les gens à croire à des choses ou à se comporter d'une manière inhabituelle.

4. QUELLES SONT LES CAUSES ET LES CONSEQUENCES DES RUMEURS ?

Une rumeur est un phénomène de transmission large d'une histoire à prétention de vérité et de révélation par tout moyen de communication formel ou informel.

La désignation du coupable apparaît comme quasi-systématique lors des épidémies mortelles. Elle a été tout particulièrement présente dans les discours sur le VIH/Sida, mais aussi historiquement, dans les discussions abordant la lèpre, la syphilis, la peste, les fièvres hémorragiques (Ebola...) et aujourd'hui sur la COVID-19.

Les rumeurs accusatrices durant les épidémies peuvent être comprises comme une réaction humaine à des maladies peu connues et particulièrement mortelles ; durant lesquelles la fuite n'est pas possible et la qualité du rapport de confiance en l'autorité ne permettent pas de désamorcer les angoisses.

En effet, le but est, soit de se dérober de toute responsabilité et contrôle afin d'accepter le malheur de façon fataliste, soit au contraire de reprendre le contrôle en s'attaquant directement au coupable désigné.

En plus de créer un climat d'insécurité générale, la rumeur apparaît comme la cause et la conséquence du sentiment de méfiance régulièrement cité pour expliquer les nombreuses réticences des populations à participer à la lutte contre l'épidémie.

Plus généralement, les rumeurs forment toute une série d'obstacles à la prévention, à la prise en charge des malades et à leur isolement. Elles tendent donc à retarder l'endigement de l'épidémie.

En cela elles sont véritablement un facteur à prendre en compte dans la gestion de l'épidémie.

Il y a un certain nombre d'éléments qui peuvent aussi être considérés comme préalables à la bonne marche d'un système de gestion des rumeurs. Ces éléments peuvent aussi être une des causes des rumeurs, il s'agit entre autres :

- Manque ou insuffisance de coordination dans la lutte contre la COVID-19
- Absence ou insuffisance d'informations sur la maladie
- Erreurs de communication publique
- Contradictions dans les données, dans les discours, dans la communication
- Communication inefficace ou non disponible aux bons moments
- Manque ou insuffisance de réponses aux rumeurs



Néanmoins, les rumeurs peuvent avoir un impact négatif sur une crise de santé publique et sur la réponse à y apporter :

- Servir de vecteur des comportements à risque
- Mettre en danger le personnel de soins, la communauté toute entière
- Mettre certains groupes sociaux ou géographiques en danger
- Stigmatiser certains groupes
- Faire stopper un programme de santé
- Empêcher ou décourager la population d'accéder aux services, à l'information
- Créer ou entretenir des conflits, des malentendus, des situations de tensions non propices à l'adoption de comportements favorables à la non propagation du virus dans la communauté
- Compromettre l'utilisation des services
- Risquer la réputation d'une organisation ou d'un groupe.

Cependant les rumeurs peuvent aussi avoir un impact positif sur une crise de santé publique et sur la réponse à y apporter :

- Assurer la redevabilité du programme
- Prendre en compte le feedback communautaire pour améliorer les interventions
- Réussir la lutte contre l'épidémie

5. IMPORTANCE DES RUMEURS DANS LA GESTION D'UNE EPIDEMIE

Les rumeurs peuvent fournir un retour d'informations sur les interventions contre la COVID-19, mais elles peuvent aussi les ébranler. Les rumeurs sont une menace pour l'efficacité des interventions et le moral du personnel de terrain, et peuvent même constituer un risque à leur sécurité ; c'est pourquoi elles ne peuvent être ignorées.

Bien que souvent négatives, les rumeurs peuvent également constituer une opportunité de retour d'information sur l'action humanitaire (surtout dans le contexte du Mali), en mettant en avant les corrections et les adaptations nécessaires en vue d'assurer une réponse plus efficace et efficiente quand elles sont bien exploitées par les acteurs.

Elles peuvent aider à mieux comprendre et à établir des relations plus solides avec les communautés affectées. Les rumeurs favorisent de meilleures pratiques de transparence et de responsabilisation. Les rumeurs fournissent une occasion d'améliorer l'engagement communautaire, ce qui mène à une meilleure participation ainsi qu'à des réponses vraiment localisées.

6. LES RUMEURS AU MALI EN TEMPS COVID-19

La COVID-19 est bien présente au Mali et continue de sévir au niveau de la population. La volonté du Gouvernement et de ses partenaires est de fédérer les communautés et de mobiliser toutes les énergies, afin d'endiguer cette pandémie.

En même temps nous assistons à une propagation de rumeurs multiples notamment sur la gestion de la crise sanitaire, la croyance sur l'existence ou non de la pandémie, la disponibilité de remèdes miracles, la corruption autour de la gestion de la crise, des polémiques, des malentendus etc.

Ces rumeurs sont notamment partagées entre les personnes (bouche à oreille), sur les médias, les réseaux sociaux, dans les tontines, dans les "grins", etc.

Malgré l'inquiétude et l'incertitude que suscite cette pandémie de COVID-19 au Mali, il demeure clair que l'information crédible et régulière est essentielle, pour faire face aux rumeurs et à la crise, afin de la comprendre et la surmonter.



III. COMBATTRE LES RUMEURS SUR LA COVID-19 EN 2 PHASES

A - PHASE 1:

METTRE EN PLACE LES STRUCTURES ET MECANISME DE LUTTE CONTRE LES RUMEURS - ANTICIPER ET COORDONNER

a) STRUCTURES ET NIVEAU DE LUTTE

Les rumeurs apparaissent n'importe où sur le territoire national, elles peuvent être localisées (propres à une communauté, une région, une ville ou nationale).

Les rumeurs ont souvent des conséquences néfastes sur beaucoup de personnes des villages aux grandes villes et vice-versa.

Comme cela est le cas dans presque tous les domaines de la vie, la technologie peut sans aucun doute aider à localiser et à gérer les rumeurs. Mais elle ne peut- et ne doit pas- remplacer le besoin de formes traditionnelles d'engagement communautaire. Rencontrer les membres de la communauté chez eux, parler avec eux dans leur propre langue et tout simplement avoir une conversation naturelle peut encore être l'un des outils de réponse les plus puissants pour lutter contre les rumeurs.

Pour mener à bien ce travail, le CНИЕCS mettra en place une Unité de Gestion des Rumeurs (UGR) et travaillera en étroite collaboration avec l'ANTIM et les autres structures impliquées. Ainsi l'ANTIM centralisera tout le processus de collecte, de gestion électronique du registre des rumeurs et le CНИЕCS se chargera de leur analyse approfondie et des mesures à prendre pour y faire face.

L'unité de gestion des rumeurs (UGR) est constituée principalement de ressources humaines ayant les profils tels que : communicateurs en santé, communicateurs de risque sanitaires, épidémiologistes et santé publique, socio-anthropologue, psychologue, community manager, journaliste, chercheur qualitatif, etc.

Afin de mieux lutter, les structures de lutte doivent être à tous les niveaux du pays. La lutte doit reposer sur l'existant. Les caractères, multi-secteurs, multi-acteurs et décentralisé de la lutte sont des facteurs indispensables à la réussite contre les rumeurs.



NIVEAUX DE LUTTE	MEMBRES	RÔLES	RESPONSABLE
Unité de Gestion des Rumeurs	Responsable Commission communication un représentant des autres commissions	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner au niveau national la lutte contre les rumeurs • Suivre et évaluer les actions de lutte contre les rumeurs au niveau national • Appuyer techniquement et financièrement les structures "déconcentrées" dans leur lutte régionale ou locale • Disséminer au niveau national les messages clés de lutte contre les rumeurs • Faire un retour d'information aux autres niveaux décisionnels et opérationnels • Assurer la gestion du registre des rumeurs 	ANTIM CНИЕCS
Régional	<ul style="list-style-type: none"> - DRDS - DRS - ORTM - URTEL - Studio Tamani - Partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner au niveau régional la réponse aux rumeurs • Suivre et évaluer les actions de lutte contre les rumeurs au niveau régional • Appuyer techniquement et financièrement les structures "déconcentrées" dans leur lutte locale • Disséminer au niveau régional les messages clés de lutte contre les rumeurs • Faire un retour d'information aux autres niveaux décisionnels et opérationnels du niveau régional • Appuyer la collecte des informations au niveau régional et local 	DRDS
District	<ul style="list-style-type: none"> - Csref - SLDS - Radios - Partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner au niveau district la réponse aux rumeurs • Suivre et évaluer les actions de lutte contre les rumeurs au niveau district • Appuyer techniquement et financièrement les structures "déconcentrées" dans leur lutte locale • Disséminer au niveau district les messages clés de lutte contre les rumeurs • Faire un retour d'information au niveau opérationnel • Appuyer la collecte des informations au niveau local 	SLDS
Communautaire	<ul style="list-style-type: none"> - CSCOM - ASC - Relais - Volontaires - Radios - animateurs - ONG - Groupements communautaires - Chefs de village 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre et évaluer les actions de lutte contre les rumeurs au niveau communautaire • Disséminer au niveau communautaire les messages clés de lutte contre les rumeurs • Traiter le retour d'information venant du niveau décisionnel • Faire la collecte au niveau communautaire 	Chef de village ou responsable communautaire

b) MECANISME DE GESTION DES RUMEURS

Etant donné les difficultés connues dans la collecte d'informations dans les systèmes nationaux d'informations socio-sanitaires, les problèmes d'infrastructures de télécommunication comme la qualité des réseaux de téléphoniques dans certaines parties du pays, nous optons pour un schéma simplifié du mécanisme de collecte des données.

Cependant, le mécanisme de dissémination et de rétro information est large sur tous les acteurs impliqués dans la lutte contre les rumeurs.

La collecte de données va se faire suivants trois voies :

- via SMS (venant du niveau communautaire) pour la rapidité, l'accessibilité financière et géographique de cette technologie,
- via les réseaux sociaux,
- via le Centre d'appels de l'ANTIM.

Ces trois systèmes seront implémentés et hébergés par l'ANTIM.

L'ANTIM utilisera également des agents sentinelles pour traquer les rumeurs sur les réseaux sociaux notamment Facebook, Twitter, WhatsApp et autres.

Les groupes et comptes d'influenceurs ou très actifs seront utilisés à cet effet. Les informations sur les rumeurs venant par SMS sont envoyées ou déposées sur les serveurs de l'ANTIM via un numéro à partir duquel elles seront extraites. Les sentinelles saisiront leurs données dans un outil dédié. L'ensemble des informations collectées sont mises dans le Registre de Rumeurs (RR).

L'ANTIM effectuera de façon hebdomadaire un pré-traitement (texte pour les SMS et les réseaux sociaux, transcription pour les messages vocaux) des données puis les exportera vers un fichier Excel et transmis à l'unité de gestion des rumeurs installée au CNI ECS. Ce traitement consistera à filtrer les données par date, provenance (localité) et numéro de téléphone.

Les informations reçues par cette unité sont analysées, traitées afin de définir les actions à entreprendre soit pour le niveau local, régional ou national selon la rumeur. L'analyse et le traitement à ce niveau consisteront à qualifier les rumeurs, à les filtrer par type, par fréquence, à les classer selon leur niveau de gravité ou de conséquence dans le but de les prioriser. Les informations reçues et décisions prises par l'unité de gestion des rumeurs sont transmises une fois par semaine au comité national de crise pour information et orientation stratégique. De même, tous les niveaux de lutte sont informés dans un souci de rétro information, d'action et de suivi.

Le suivi des actions engagées est effectué à tous les niveaux hiérarchiques en fonction du caractère local, régional ou national de la réponse aux rumeurs.

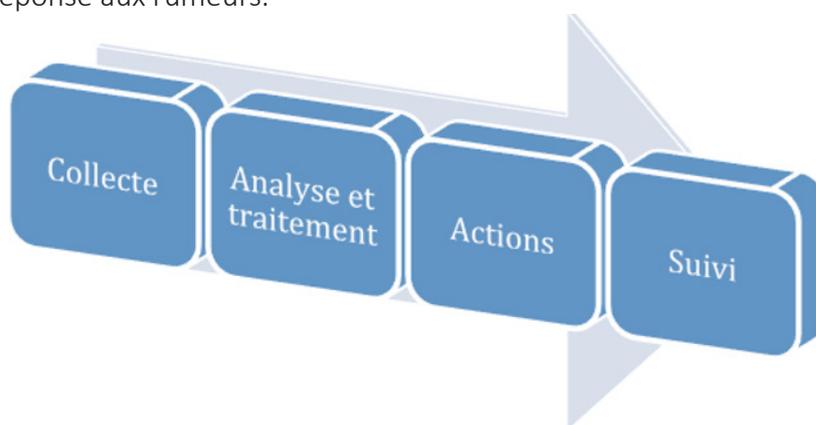


Figure 1 : Circuit global de gestion de rumeurs

c) SCHEMAS DE COLLECTE DE RUMEURS

– VIA LES SMS

Ce format sera surtout utilisé par les agents au niveau communautaire qu'ils soient fonctionnaires ou travailleurs d'ONG y compris les ASC, les relais, les animateurs, les communicateurs traditionnels, les volontaires communautaires y compris les médias.

Le schéma de collecte via SMS est le suivant :

- Localité : rumeur

S'il y a plusieurs rumeurs, les rumeurs sont séparées les unes des autres par une virgule.

- Localité : rumeur 1, rumeur 2, rumeur 3, rumeur 4, rumeur 5, etc.

Une fois les SMS envoyés, leur contenu est au final logé dans le Registre de Rumeurs (RR) puis analysé à la fois individuellement d'un point de vue localité, poids ou conséquences potentielles de la rumeur mais aussi d'un point de vue national si la rumeur se retrouve dans plusieurs localités ou plusieurs régions.

– VIA LE CENTRE D'APPELS

Ce format sera surtout destiné à la population générale. Toute personne peut appeler le numéro dédié, suivre les instructions (Serveur Vocal Interactif) et y déposer un message au maximum de deux minutes.

Également lors des appels sur le numéro vert 36061, des rumeurs peuvent être recueillies par les téléopérateurs. Dans ce cas il faudra particulariser le traitement de cet appel afin de bien gérer cette information (point focal, positions téléphoniques affectées ou CRM implémenté)

Le centre peut également appeler les collecteurs périodiquement pour collecter directement les informations puis procéder à la transcription et à l'enregistrement sur la base des données.

– VIA L'ECOUTE DES RESEAUX SOCIAUX

Divers outils sont disponibles pour traquer les rumeurs sur les réseaux sociaux tels que Hootsuite, Socialpilot, Sprout social, Buffer etc. Les différents community managers seront mis à contribution pour l'écoute des réseaux sociaux. Une synthèse est faite afin d'intégrer le résultat de l'écoute des réseaux sociaux dans le RR pour transmission à UGR.

Lire ci-dessous comment utiliser les réseaux sociaux en temps de crise et COVID-19.

<https://www.thecompassforsbc.org/sbcc-tools/tips-using-social-media-covid-19>

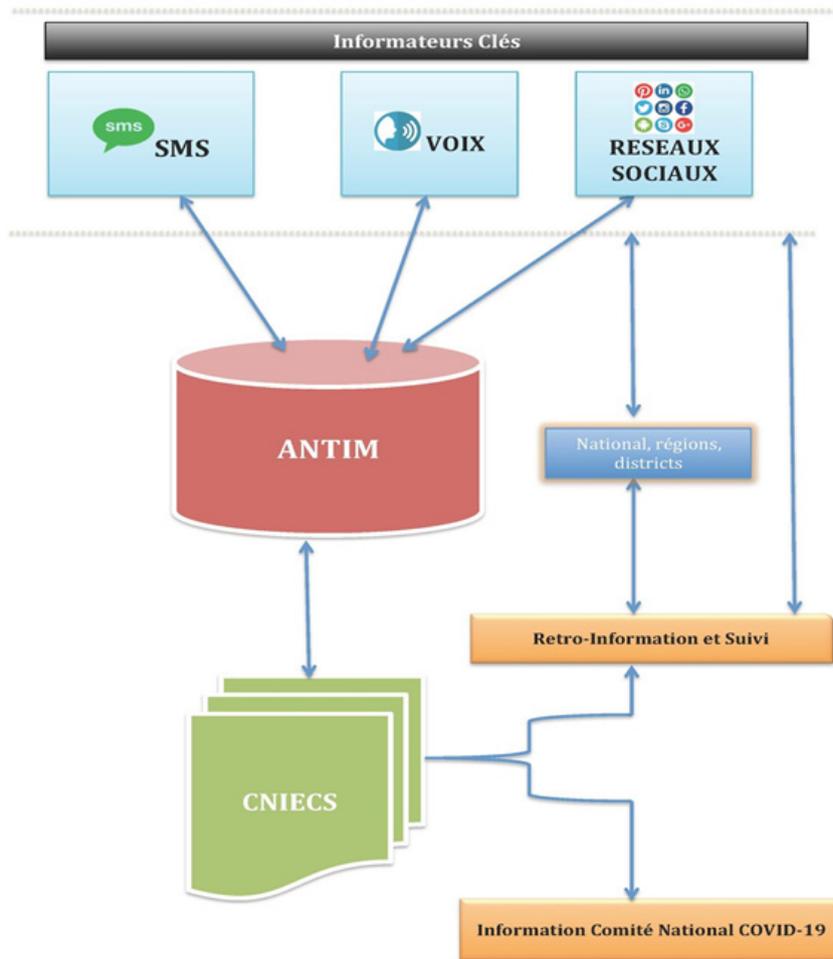


Figure 2: Circuit détaillé de la gestion des rumeurs

- Formation et implication des acteurs

Etant donné le caractère urgent de la mise en place de ce système de gestion des rumeurs une série de formations en cascade va être organisée du niveau central au niveau communautaire. Il est utile et rapide de commencer de travailler directement avec les agents qui ont déjà eu une formation ou orientation sur la COVID-19. Les modules potentiels sont :

- Généralités sur la COVID-19 ;
- Généralités sur les rumeurs ;
- Pourquoi faut-il combattre les rumeurs sur la COVID-19 ;
- Mécanismes de gestion des rumeurs ;
- Outils et méthodes de collecte ;
- Mécanisme de diffusion et dissémination d'une réponse aux rumeurs ;
- Outils et méthodes de suivi des résultats.

Ces formations peuvent se faire via des petits modules de formation sur WhatsApp ou via un serveur vocal interactif afin de limiter le risque de regroupement en cette période.

B.- PHASE 2: AGIR ET COORDONNER LES ACTIONS EN 3 ETAPES

1. - 1ERE ETAPE : ECOUTER

La première étape pour mener à bien une lutte efficace contre les rumeurs consiste à écouter la communauté afin de créer l'occasion d'entendre ces rumeurs. Vous devrez ensuite évaluer le risque que représente la rumeur pour mieux décider comment réagir.

a) SAVOIR COMMENT ECOUTER

L'écoute est bien plus que le simple réflexe d'entendre ; cela implique de comprendre les individus que vous écoutez, les problèmes auxquels ils font face et leurs préoccupations. Il s'agit de laisser les gens décider quelles informations partager selon leurs propres priorités. Identifier les rumeurs n'est pas aussi simple que de poser des questions aux gens sur les rumeurs qu'ils ont entendues. Cela ne révélera pas nécessairement les rumeurs, parce que les gens peuvent par exemple croire qu'une rumeur est vraie et donc ne pas la considérer comme une rumeur, ou ils peuvent ne pas vous faire suffisamment confiance pour en discuter avec vous.

L'utilisation de réseaux communautaires (grins, CAFO, tontines, cérémonies...), peut bien fonctionner, parce que les individus ont déjà confiance dans la communauté et qu'ils comprennent déjà le contexte religieux, social culturel et politique.

L'écoute est multi-acteurs, multi secteurs, multi canaux d'informations. Il peut s'agir d'écouter à travers les journaux, les radios, les réseaux sociaux en particulier Facebook, Twitter et les groupes Whatsapp, les agents communautaires tels que les ASC, les ASC-Sentinelles (ASC-S), les relais communautaires, les volontaires communautaires, le personnel de santé...

A l'heure des réseaux sociaux, le rôle des gestionnaires de réseaux sociaux (community managers) est prépondérant dans le tracking, l'écoute sur les réseaux sociaux.

b) CREER UN REGISTRE DES RUMEURS

Quoi que vous choisissiez d'écouter, il est très utile de documenter les rumeurs que vous entendez dans le cadre du processus de signalement. La bonne pratique consiste à documenter les rumeurs dans un « registre des rumeurs », ce registre est une base de données électronique qui vous permet d'enregistrer les détails des rumeurs, de les classer et de noter les mesures ultérieures entreprises.

Tenir un registre des rumeurs vous permettra d'analyser les tendances, les modèles et les problèmes récurrents ainsi que de partager des informations avec d'autres organisations travaillant dans la communauté.

DATE	LOCALITÉ/ LIEU	RUMEUR	TYPE DE RUMEUR	CANAL	NOTATION DU RISQUE	STATUT DE VÉRIFICA- TION	ACTIONS	ACTIVITÉS D'ENGA- GEMENT	SUIVI DES RÉSUL- TATS
Quand la rumeur a-t-elle été entendue ?	Où a-t-elle été entendue ?	Détails de la rumeur	Type de rumeur	Comment la rumeur a-t-elle été entendue ?	Faible Moyen Élevé	Vraie Fausse	Qu'est que l'UGR a décidé de faire ?	Détails de qui, quoi, quand et comment vous impliquez la communauté	La rumeur a-t-elle cessé ?

Au sein de l'UGR, ce registre ci-dessus est un dictionnaire de faits et d'actions, qui garde l'historique des décisions. On peut l'étendre en intégrant d'autres aspects comme par exemple en compléter son contenu comme des liens vers le brief, le script ou productions audio-visuelles issues des décisions prises. Il peut aussi s'agir des documents de suivi ou de recherche.

c) DECIDER QUAND REAGIR

Selon leurs conséquences potentielles, toutes les rumeurs ne nécessitent pas forcément une réponse. Une rumeur au sujet d'une allocation financière aux plus démunis ne nécessiterait probablement pas de réponse, mais une rumeur sur le fait que la COVID-19 est juste un moyen pour le gouvernement d'avoir plus d'argent auprès des bailleurs de fonds en aurait bien besoin afin d'éviter que la population n'applique pas les gestes barrières par exemple.

Le risque causé par une rumeur devrait être le facteur clé de votre décision de réagir.

Ce risque dépend de deux facteurs : la gravité des conséquences potentielles et la probabilité que ces conséquences se produisent. Vous devrez tenir compte de ces deux facteurs pour décider quand réagir.

Une fois que vous avez évalué les conséquences potentielles, vous pouvez catégoriser la rumeur : qualifiez la rumeur comme ayant des conséquences mineures, modérées ou majeures en fonction de leur capacité à nuire.

Il vous faut également évaluer la probabilité que la rumeur ait les conséquences que vous avez énumérées. Même si une rumeur peut avoir des conséquences importantes, si elle est extrêmement improbable, il vaudra peut-être mieux que vous concentriez vos efforts sur d'autres rumeurs.

Une fois que vous avez évalué la probabilité de survenue des conséquences vous pouvez catégoriser les conséquences en probables, possibles ou improbables

En fonction de votre évaluation de la gravité des conséquences potentielles (mineure, modérée ou majeure) et de la probabilité que les conséquences se produisent (probables, possibles ou improbables), vous pouvez maintenant déterminer si la rumeur est faible, moyenne ou élevée.

TABLEAU DE SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION D'UNE RUMEUR

	Survenue			Appréciation Niveau		
	Probable	Possible	Improbable	Faible	Moyen	Elevé
Gravité						
Mineure				Observer	Re-évaluer	Agir
Modérée						
Majeure						

Au sein de l'UGR, la réévaluation consistera à remettre la rumeur dans le flot des analyses hebdomadaires des rumeurs afin d'apprécier de nouveau sa gravité, sa probabilité de survenue. Si elle passe de Jaune au Rouge alors il faut agir mais si elle passe de jaune au vert aucune action n'est requise. Cependant si elle jaune plus de deux fois il faut agir.

- Exemple d'application : la COVID-19 n'attrape pas les enfants et les jeunes

L'OMS conseille aux personnes de tous âges de prendre des mesures pour se protéger du virus, par exemple en suivant une bonne hygiène des mains et une bonne hygiène respiratoire.

La gravité est majeure car elle empêche aux enfants et jeunes d'adopter les comportements sains et d'appliquer les gestes barrières. En plus, ils peuvent être des porteurs sains donc infecter beaucoup d'adulte. La survenue est possible. On aura alors la couleur rouge c'est pourquoi, il faut agir sur une telle rumeur.

En résumé, les questions ci-dessous sont indispensables à se poser:

Evaluer l'ampleur

- D'où vient cette rumeur ? Localité
- A-t-elle été vue ailleurs ? Si quelles sont les autres localités ? Est-ce la même région ? Cercle ? Village ? Quartier ?
- A-t-on déjà eu cette rumeur dans le registre ? Il ya combien de temps ? Combien de fois ?
- Où est-elle apparue ? Communauté ? Réseaux Sociaux ? Centre d'appel ? SMS ?
- Si la rumeur est recensée sur les Réseaux Sociaux, quel est le caractère (quantité et qualité) des commentaires, partages, likes ?

Décider

- Est-ce que cette rumeur peut survenir ? (Oui c'est possible, Pas sur, Non ça ne peut pas survenir)
- Si ça survient, est-ce que les conséquences seront graves (Non pas du tout, Oui des conséquences mineures, Oui des conséquences graves)
- Si on doit observer ou attendre ou surveiller est-ce qu'il ya des recommandations majeures à l'endroit des parties prenantes ?

2. 2E ETAPE : VERIFIER

Si vous avez identifié une rumeur, déterminé que le risque est suffisant pour que vous preniez des mesures, vous devrez d'abord la vérifier. La vérification consiste à découvrir la vérité qui se cache derrière la rumeur et les causes possibles.

Comprendre pourquoi une rumeur est apparue en premier lieu vous aidera à déterminer la façon d'y faire face. Cependant une caractéristique majeure d'une rumeur c'est qu'on ne peut pas toujours savoir d'où elle provient.

a) Identifier les sources d'information fiables

Afin de vérifier la véracité d'une rumeur, il faut vérifier les faits qui la sous-tendent auprès de sources d'information crédibles. Il peut s'agir de sources écrites, par exemple des lois, des règles, des politiques, des fiches d'information ou des personnes ayant une expérience directe et/ou une connaissance approfondie du sujet. Par exemple, un médecin serait le mieux placé pour donner des conseils sur la façon dont la COVID-19 se propage, ou l'ASC serait à mieux de donner un conseil sur l'importance du lavage des mains au savon au niveau communautaire.

Si vous utilisez des sources écrites, les éléments à prendre en considération devraient inclure : le document est-il récent ? Est-il toujours exact et pertinent ? Où a-t-il été publié ? Est-ce une publication crédible ? Qui l'a écrit ? Quelles sont les qualifications, motivations ou biais de la personne ? Est-il clair ? Contribuerait-il à expliquer la situation à la communauté ?

Pour cette vérification l'UGR peut l'effectuer par les services déconcentrés de l'Etat, les partenaires ou par téléphone.

b) Découvrir les faits et trianguler

Si vous vous adressez directement à une source, vous devez connaître les faits et vous assurer de leur exactitude. Vous trouverez ci-dessous une série de mesures qui peuvent vous guider.

1. Expliquez à votre contact que vous vérifiez une rumeur, qui peut ou non être vraie, et expliquez la rumeur que vous avez entendue.
2. Demandez-leur ce qui est vrai/faux à propos de la rumeur et de dire en termes simples les faits et la manière dont ils en ont connaissance.
3. Demandez toute documentation à l'appui et dans les lieux où les membres de la communauté pourraient obtenir plus d'informations.
4. Répétez-leur ce que vous avez entendu pour vérifier que vous avez bien compris. Vous devriez terminer avec une compréhension claire des faits- si vous n'êtes pas certain, posez-leur à nouveau des questions.

Il est bon de trianguler les informations que vous recueillez. Trianguler signifie vérifier auprès d'au moins trois sources différentes. Si chacune d'entre elles fournit les mêmes informations, il est plus probable qu'elles soient correctes.

Assurez-vous de choisir avec soin les personnes avec qui vous vérifiez les informations- il doit s'agir des bonnes personnes à interroger d'un point de vue technique, et elles devraient être indépendantes les unes des autres. Si les trois sources sont en désaccord, vous devrez vérifier auprès d'autres sources et peut-être revoir la façon dont vous les choisissez.

Le processus de vérification jusqu'alors aurait dû vous permettre de savoir quels éléments de la rumeur étaient vrais ou faux. Après cette vérification le résultat doit être ajouté au registre des rumeurs.

Pour la triangulation, l'UGR peut la faire physiquement à travers les services déconcentrés de l'Etat, les partenaires ou par téléphone.

c) Mieux comprendre la rumeur

Comprendre ce qui a déclenché une rumeur vous donne la possibilité d'en traiter les causes profondes. Par exemple, il se peut que ce soit quelque chose provenant d'une déclaration d'un haut fonctionnaire au Ministère de la santé ou d'un haut cadre d'une localité, ou qu'il n'a pas expliqué correctement et qui doit être traité afin de mettre fin à la rumeur récurrente.

Une rumeur peut être propagée par un groupe d'individus influents, de sorte qu'une collaboration directe avec ce groupe pourrait régler le problème. Cela peut être par exemple des influenceurs sur les réseaux sociaux ou de groupes socio-professionnels tels que les religieux, les politiques, le personnel de santé etc. Les rumeurs peuvent illustrer les tensions et les angoisses ressenties par les gens de la communauté ; réfléchir à ce que la rumeur peut vous dire à ce sujet peut approfondir votre compréhension des problèmes et des préoccupations qui affectent la communauté.

Idéalement, vous devriez discuter de la cause d'une rumeur avec les gens de la communauté eux-mêmes, ou par l'entremise du réseau communautaire si vous avez déjà travaillé avec eux. Cela n'est toutefois pas toujours possible, auquel cas vous pouvez discuter des causes sous-jacentes avec les partenaires locaux ou proches du

groupe ou de la communauté. Répondre à ces questions vous aidera à mieux comprendre le contexte, les problèmes et les préoccupations que les gens pourraient avoir. Cela vous aidera à ancrer les faits dans la réalité de la situation à laquelle est confrontée la communauté, ce qui vous aidera à mieux décider comment l'impliquer. Parfois, il n'est pas possible de déterminer facilement pourquoi une rumeur existe. Même si vous n'y arrivez pas, vous pouvez toujours trouver des moyens efficaces de faire taire la rumeur quand vient le temps de faire participer la communauté.

3. 3E ETAPE : MOBILISER, AGIR, SUIVRE ET EVALUER

Une fois que vous avez écouté et vérifié une rumeur, vous devez encourager la communauté à partager l'information vérifiée. Cet engagement avec des informations vérifiées permet aux gens de faire des choix éclairés. Mobiliser la communauté vous permet de transmettre un message et vous donne une autre occasion d'écouter et de poursuivre le dialogue.

a) Développer une nouvelle narration

Tenir compte de qui est la cible est un facteur important. Il faut donc adapter le récit au niveau d'éducation et autres caractéristiques sociodémographiques et culturelles (préférence de parler une langue ou un dialecte différent).

Le simple fait de nier, de confirmer ou d'ignorer la rumeur ne changera probablement pas ce que les gens croient. Il ne s'agit pas non plus de fournir simplement les faits qui sous-tendent la rumeur, car les rôles émotionnels complexes susceptibles d'être joués par les rumeurs peuvent l'emporter sur les faits. Vous devez développer un nouveau récit, qui soit suffisamment convaincant pour remplacer la rumeur originale.

Ce nouveau récit sera transmis au moyen d'un message ou d'une série de messages selon la complexité de la rumeur et du contexte. Par exemple, le message peut être quelque chose de relativement simple, en incluant des informations supplémentaires dans les sessions de sensibilisation communautaire existantes d'un agent de santé, ou il peut exiger une intervention à plus long terme, plus complexe en ressources, comme une vaste campagne de communication sur le changement de comportement.

En fonction de la complexité, vous devrez peut-être entreprendre des travaux supplémentaires pour mieux comprendre le contexte de la rumeur, y compris la culture, les croyances, les pratiques et les connaissances des gens pour étayer le nouveau récit.

Cela peut se faire au moyen d'une enquête sur les connaissances, les attitudes et les pratiques ou d'autres méthodes de recherche. Pour ce faire, il peut être extrêmement utile de vous coordonner ou d'établir un partenariat avec d'autres organisations qui aideront à développer vos messages ou à atteindre vos groupes cibles. La régionalisation, ou la localisation de la rumeur prend tout son sens à ce niveau, le rôle des acteurs régionaux, locaux est alors primordial.

Au Mali les rumeurs les plus dangereuses ont une portée surtout nationale mais cela n'exclue pas qu'il existe aussi des rumeurs régionalisées voir localisées. L'UGR devra alors prendre en compte ce paramètre et travailler avec les acteurs présents sur le terrain.

b) Développer des messages efficaces

Au cœur de votre nouveau récit figurera un message ou une série de messages, et il est essentiel de veiller à ce qu'ils soient efficaces pour que les gens comprennent, croient et agissent en fonction de l'information de ces messages. Tout aussi important que le développement, il est essentiel de pré-tester le message pour s'assurer qu'il n'engendre pas plus de confusion ou d'incompréhension, ce qui pourrait conduire à de nouvelles rumeurs.

Des moyens efficaces pour créer des messages compréhensifs appuyant votre nouveau récit consistent à :

- Rester simple – les faits seront plus susceptibles d’être mémorisés
- Utiliser des visuels – les images et les graphiques peuvent être efficaces pour mettre un terme à une rumeur
- Exprimer un message positif – les messages positifs sont plus susceptibles d’être mémorisés
- Adapter votre message – à vos groupes cibles dans la communauté
- Être opportun – une rumeur peut voyager rapidement et votre contre-message doit être livré le plus rapidement possible
- Inclure des informations pratiques – ce que les gens peuvent faire différemment lorsqu’ils entendent le ou les messages et des affichages – sur lesquels les gens peuvent obtenir des informations supplémentaires
- S’assurer d’être cru – attribuer l’information à une source de confiance au sein de la communauté.

Vous devriez toujours tester vos messages avant de les utiliser, pour vous assurer que les gens les comprennent et les croient. Si le message doit encourager les gens à agir d’une manière ou d’une autre, vérifiez qu’il est effectivement réalisable pour vos groupes cibles. Un message mal conçu ou mal communiqué peut créer des rumeurs supplémentaires et faire plus de mal.

Lorsque vous testez les messages, utilisez le même canal que vous utiliserez dans le cadre de la communication avec la communauté. Par exemple, si vous prévoyez de communiquer avec la communauté par SMS, ou sur les réseaux sociaux, pensez à partager l’ébauche du message avec votre groupe test sur un téléphone pour rendre le test aussi réaliste que possible.

Avec votre groupe de testeurs de messages, passez en revue les questions suivantes pour savoir si votre message est bien conçu :

- Si vous deviez transmettre le message à quelqu’un, que dirait-il ?
- Quelles parties du message n’ont pas de sens ?
- Avez-vous des questions sur le contenu ?
- Croyez-vous au message ?
- Quelles mesures pouvez-vous prendre à présent grâce au message ?
- Qu’est-ce qui vous a plu dans le message ?
- Quelles sont les choses que vous n’avez pas aimées ?

Ainsi l’UGR pour une meilleure efficacité devra déjà créer des conditions pour être rapide dans le pré-test car il s’agit d’une situation d’urgence. Des procédures de pré-test allégées peuvent être mises en place notamment en termes d’échantillonnage.

c) Décider de faire référence ou non à la rumeur d’origine

Vous devrez décider s’il vous faut mentionner la rumeur originale dans votre message, ce qui présente des avantages et des inconvénients.

L’inclusion de la rumeur originale peut signifier qu’il est plus facile de cibler les personnes qui ont entendu ou cru cette rumeur ; cela peut vous permettre de signaler clairement que la rumeur est fautive et permettre aux gens de corriger eux-mêmes la rumeur s’ils l’entendent de nouveau à l’avenir.

Cependant, il y a aussi des inconvénients à citer la rumeur originale, comme le fait de renforcer ou de répandre la rumeur par inadvertance, ou de « surcharger » votre message avec trop de contenu, ce qui le rend plus difficile à comprendre ou à mémoriser avec exactitude. Si vous décidez de citer la rumeur, vous devrez d’étiqueter clairement comme rumeur et immédiatement énoncer les faits qui la contredisent.



Vous devrez évaluer quelle approche correspond au contexte. Il n'y a pas une seule approche « correcte ». Une autre approche consiste à formuler la rumeur en tant que question, ce qui peut vous aider à soulever la question sans craindre de répandre la rumeur. C'est une des approches utilisées par l'OMS. En fonction de chaque cas l'UGR fera un choix consensuel afin d'arriver à bout de la rumeur identifiée.

d) Utiliser les bons canaux de communication

Un canal de communication est la voie par laquelle un message est partagé comme une émission de radio, de TV, une affiche, un SMS, un groupe de discussion ou les réseaux sociaux etc. Il est essentiel de faire participer la communauté par des moyens en lesquels elle a confiance, afin de transmettre un message qu'elle croira. Comprendre les habitudes d'écoute ou d'utilisation de médias y compris les médias sociaux est essentiel. Travailler avec des groupes comme les anciens de la communauté, les chefs religieux ou les travailleurs d'approche communautaire. Utiliser des porteurs crédibles de messages pour acquérir l'adhésion de la communauté afin que les messages puissent avoir plus d'impact pour le changement de comportements souhaités. Le porteur du message est d'autant important que le message lui-même, voire plus important que le message. L'UGR en collaboration avec les acteurs devra faire un choix judicieux du porteur sans perdre de vue que la crédibilité n'est pas forcément liée à la chefferie.

Rappelez-vous qu'atteindre les femmes, les hommes, les jeunes, les garçons et les filles peut nécessiter l'utilisation de canaux ou d'approches différentes ou multidimensionnelles.

e) Suivre et évaluer les actions

Vérifier que le message est bien compris

Vous devriez vous assurer que le message est bien compris : vérifiez que les gens entendent, comprennent et croient l'information vérifiée qui leur est communiquée. C'est là que le processus cyclique d'écoute, de vérification et d'engagement prend tout son sens.

Vous devriez maintenir un dialogue avec la communauté et rester à l'écoute afin de comprendre ce qui arrive aux rumeurs, et vérifier que les gens comprennent vos messages. Vous devez également vous assurer que personne d'autre ne partage des informations contradictoires, car cela pourrait créer de la confusion et entraîner le risque que vos informations ne soient pas considérées dignes de confiance et crues.

Si votre message ne fonctionne pas, vous devez revenir aux étapes précédentes pour élaborer une nouvelle approche sur l'élaboration et le partage de ce message.

Le suivi de vos actions de communication peut aussi être des enquêtes rapides et dans certains cas des observations comportementales. Par exemple, certains ne portent pas de masque parce que le virus se trouve sur le masque. Si après correction de cette rumeur, on constate de plus en plus de personnes avec des masques on aurait étouffé la rumeur.

Une fois que la rumeur est gérée efficacement il est recommandé de documenter la démarche et le type de résultat obtenu.

1. QU'EST-CE QUE LA STIGMATISATION SOCIALE ?

La stigmatisation survient lorsqu'une maladie est associée à un groupe de population par exemple, dans le cas du nouveau coronavirus (les personnes d'origine asiatique sont associées à la maladie principalement les chinois).

Dans une épidémie, cela signifie que les gens sont étiquetés, stéréotypés, séparés et/ou subissent une perte de statut et une discrimination en raison d'une affiliation à une maladie. Cela peut avoir des conséquences négatives pour les personnes atteintes d'une maladie, ainsi que pour leurs soignants, leur famille, leurs amis et leur communauté.

2. POURQUOI LA COVID-19 SUSCITE-T-ELLE AUTANT DE STIGMATISATION ?

L'épidémie actuelle de COVID-19 a provoqué une stigmatisation sociale et les comportements discriminatoires qui en résultent à l'encontre des personnes d'origine asiatique. Le nouveau coronavirus est une nouvelle maladie qui présente de nombreuses inconnues :

1. comprendre comment le virus se propage ;
2. comment on peut être soigné en cas de maladie ;
3. d'où vient le virus pour pouvoir l'arrêter.

Un manque de compréhension ou d'accès à l'information peut provoquer la peur ou la panique chez les individus, ce qui conduit à des hypothèses irrationnelles et à la nécessité de rejeter la faute sur les autres.

Il n'est pas surprenant qu'il y ait de la confusion, de l'anxiété et de la peur parmi le public. Tragiquement nous constatons que ces facteurs- confusion, anxiété et peur- alimentent des stéréotypes néfastes et le racisme.

On entend de plus en plus souvent parler de personnes asiatiques ou d'origine asiatique, de touristes, d'étudiants et de résidents de longue durée, qui sont maltraités et victimes de discrimination en raison d'idées fausses selon lesquelles ils pourraient être une source du nouveau coronavirus (COVID-19).

Malheureusement au Mali, les étudiants étrangers, les travailleurs étrangers ont fait l'objet de stigmatisation car beaucoup pensent que ces personnes sont porteuses du virus et contaminent la population.

3. CONSEQUENCES DE LA STIGMATISATION EN PERIODE DE CRISE

Les attitudes stigmatisantes et xénophobes peuvent miner la cohésion sociale et provoquer un éventuel isolement social des groupes qui sont stigmatisés. Cela peut contribuer à une situation où le virus est plus, et non moins, susceptible de se propager.

En fait, la stigmatisation peut :

- Pousser les gens à cacher la maladie pour éviter la discrimination
- S'abstenir de recourir à des soins de santé immédiatement
- Augmenter le stress et l'anxiété dans la communauté
- Générer des rumeurs et les entretenir
- Empêcher les personnes d'adopter des comportements sains.

Les conséquences sont des problèmes de santé plus graves et des difficultés à contrôler une épidémie.



4. LUTTER CONTRE LA STIGMATISATION SOCIALE

Il est bien évident que la stigmatisation et la peur entourant les maladies transmissibles entravent la réponse. Ce qui fonctionne, c'est la confiance dans des services et des conseils de santé fiables, l'empathie avec les personnes touchées, la compréhension de la maladie elle-même et l'adoption de mesures pratiques efficaces grâce auxquelles les gens peuvent contribuer à assurer leur propre sécurité et celle de leurs proches.

La façon dont nous parlons et communiquons sur la COVID-19 est essentielle, pour aider les gens à prendre des mesures efficaces pour aider à combattre la maladie et pour éviter d'alimenter davantage la peur et la stigmatisation. Il faut créer un environnement dans lequel la maladie et son impact peuvent être discutés et abordés ouvertement et efficacement. Par exemple le dialogue communautaire.

La création de cet environnement favorable peut être facilitée par les leaders communautaires et religieux, les leaders politiques, les médias publics/privés y compris les réseaux sociaux.

Voici quelques conseils sur la manière d'aborder et d'éviter l'aggravation de la stigmatisation sociale :

- o Mots clés : les choses à faire et à ne pas faire lorsqu'on parle du nouveau coronavirus (COVID-19)
- o Faites votre part : des idées simples pour faire disparaître la stigmatisation

MOTS CLES

Lorsqu'on parle de maladie à coronavirus, certains mots (cas suspect, isolement...) et le langage peuvent avoir une signification négative pour les gens et alimenter des attitudes stigmatisantes. Ils peuvent perpétuer des stéréotypes ou des suppositions négatives existantes, renforcer les fausses associations entre la maladie et d'autres facteurs, créer une peur généralisée ou déshumaniser les personnes atteintes de la maladie.

Cela peut empêcher les gens de se faire dépister, tester et se mettre en quarantaine. Nous recommandons un langage qui respecte les personnes et leur donne les moyens d'agir, dans tous les canaux de communication, y compris les médias. Les mots utilisés dans les médias sont particulièrement importants, car ils vont façonner le langage populaire et la communication sur le nouveau coronavirus. Certains reportages renforcent les stéréotypes et peuvent influencer la façon dont les personnes suspectées d'être atteintes du nouveau coronavirus, (les patients et leurs familles ainsi que les communautés touchées) sont perçues et traitées.

Il existe de nombreux exemples concrets de la manière dont l'utilisation d'un langage inclusif et d'une terminologie moins stigmatisante peut aider à contrôler les épidémies.

FAITES VOTRE PART

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils sur les choses à faire et à ne pas faire ou à dire et à ne pas dire lorsqu'on parle de la COVID-19 :

- Dire- parler de la nouvelle maladie à coronavirus (COVID-19)
N'associez pas les lieux ou l'origine ethnique à la maladie, ce n'est pas un «Virus de blancs» ou «Virus chinois» ou «Virus asiatique».
Le nom officiel de la maladie a été délibérément choisi pour éviter la stigmatisation- le «co» signifie Corona, le «vi» pour virus et le «d» pour maladie, 19, c'est parce que la maladie est apparue en 2019.
- Dire- parler des «personnes atteintes de COVID-19», des «personnes traitées pour COVID-19», des «personnes qui se remettent de COVID-19» ou des «personnes qui sont mortes après avoir contracté COVID-19».
 - o Ne pas Dire- appeler les personnes atteintes de la maladie «cas COVID-19» ou «victimes» ou «malades».

- Dire- parler des «personnes susceptibles d’avoir la COVID-19» ou des «personnes présumées de COVID-19»
 - Ne parlez pas de «suspects COVID-19» ou de «cas suspects».
- Dire- parler des personnes «acquérant» ou «contractant» COVID-19
 - Ne parlez pas des personnes qui «transmettent la COVID-19», «infectent les autres» ou «propagent le virus», car cela implique une transmission intentionnelle et attribue des responsabilités. L’utilisation d’une terminologie criminalisante ou déshumanisante donne l’impression que les personnes atteintes de la maladie ont en quelque sorte fait quelque chose de mal ou sont moins humaines que le reste d’entre nous, ce qui alimente la stigmatisation, sape l’empathie et risque d’alimenter une plus grande réticence à se faire soigner ou à se soumettre à un dépistage, un test et une quarantaine.
- Dire- parler avec précision du risque lié à COVID-19, en se basant sur des données scientifiques et les derniers avis officiels en matière de santé.
 - Ne pas Dire- répéter ou partager des rumeurs non confirmées, et éviter d’utiliser des hyperboles un langage conçu pour générer la peur comme «peste», «apocalypse» «la fin du monde» «une maladie de Dieu pour punir les Hommes», etc.
- Dire- parler positivement et souligner l’efficacité des mesures de prévention et de traitement. Pour la plupart des gens, c’est une maladie qu’ils peuvent surmonter. Il existe des mesures simples que nous pouvons tous prendre pour assurer notre propre sécurité, celle de nos proches et des personnes les plus vulnérables telles que personnes âgées, les hypertendus, les diabétiques, les immunodéprimés, les personnes ayant des maladies respiratoires chroniques...
 - N’insistez pas sur les aspects négatifs ou les messages de menace. Nous devons travailler ensemble pour contribuer à assurer la sécurité des personnes les plus vulnérables.
- Dire- souligner l’efficacité de l’adoption de mesures de protection pour prévenir la contamination du nouveau coronavirus, ainsi que du dépistage, des tests...

IV. LES REFERENCES ET RESSOURCES

- https://www.thecompassforsbc.org/sites/default/files/strengthening_tools/COVID-19%20Rumor%20Tracking%20-%20Technical%20Brief_v1.1.pdf
- <https://www.who.int/risk-communication/training/Module-B7-FR.pdf?ua=1>



V. ANNEXES

1- QUELQUES EXEMPLES DE RUMEURS QUI CIRCULENT

A noter que les rumeurs évoluent en fonction des évènements et du temps.

Vaccination, Déni de la maladie et traitement

Replying to @MichSidibe @PresidenceMali and 9 others
Ah bon, son Excellence. Maintenant, vous voulez introduire leur vaccin dans le pays. On n'en veut pas. Si vous accepteriez leur argent pour venir tuer les notres, vous allez le leur restituer puisque nous ne l'accepterions ni maint., ni apres. Merci.

Divulguer des noms de personnalités "faux positifs"

Replying to @MichSidibe @PresidenceMali and 9 others
Svp est-ce que l'information est exact ou c'est du Fake news

MINISTERE DE LA SANTE
ET DES AFFAIRES SOCIALES

SECRETAIRE GENERAL

REPUBLIQUE DU MALI
UN PEUPLE-UN BUT-UNE FOI

COMMUNIQUE N° 50 DU 23 AVRIL 2020

DU MINISTERE DE LA SANTE ET DES AFFAIRES SOCIALES SUR LE SUIVI DES ACTIONS DE PREVENTION ET DE RIPOSTE FACE A LA MALADIE A CORONAVIRUS

Le Ministère de la Santé et des Affaire Sociales informe la population malienne que le nombre de cas positif s'élève de jour en jour. Il lance un appel à tous les maliens de soyez vigilant. Les noms cités sont positifs du coronavirus.

Ibrahim Boubacar Keita-----président de la République

Nianian Alou TRAORE-----journaliste

Karim Keita-----Député

Moussa Mara -----Député

Adou Niangadou-----Député

Boubou Cisse-----premier ministre

Le gouvernement est très inquietant, tous les ministres sont en quarantaine.

Affaire à suivre.....

Deuxième lettre dans un instant.

Bamako, le 23 avril 2020

PLE MINISTRE PD
LE SECRETAIRE GENERAL



Dr. Mama COUMARE
Chevalier de l'Ordre National

Accusations des autorités et rumeurs sur l'argent

Replying to @Kondoba @BenbereM and 7 others
Le @GouvMali a trouve 500 milliards vs. #covid19! 16 milliards pour l'élection législative! mais n'est pas capable 2 donner leurs dus #enseignants ? 2 lutter efficacement vs. #malaria #malnutrition? Vous nous avez trahis @IBK_PRMALI @MichSidibe @ReveilMali @AshleyLelaMAIGA

Moi je vois que tout cela c'est faux .Le mercredi passé nous étions partis pour faire la teste ont dise que un de nos patron a attrapé covid 19 ,la personne qui est en contact avec le malade n'es pas attrapé mais un travailleur qui n'ai pas en contact avec le malade ont dit que c'est lui qui est atteint pouraquoi ?

Arrêter de nous paniquée pour quoi faire ses genre de chose à vos peuple, chaque jour on attend des nouveau cas on voit pas les personne ont les connais pas, aie un peu honte à vos peuples c'est mieux si non ce truck la sa va pas duré éternellement donc faites bien vos travail.

Bienvenue Corona business au Mali.
Les patients du Corona au Mali, ils n'ont qu'à mourir nous on veux du boulot 🦊🦊

J'aime · Répondre · 1 sem



On est fatigué avec vos mensonge ,il n'y a plus de corona au mali .Trop c'est trop foutez nous la paix et ouvrez nos écoles et frontières si non dans les jours à venir les gens vont se révoltés et aller cassé tout vos laboratoires de merde . Finissons-en svp ont veut plus entendre le nom de corona au mali .Vous êtes prévenu.

J'aime · Répondre · 1 sem · Modifié



Le Coronavirus Malien c'est comme la comédie, plus de 1500 cas j'ai pas rencontrer une personne qui dise que l'un de ses proches a été infecté par Corona business au Mali

J'aime · Répondre · 1 sem



↪ 2 réponses



2- AUTRES RUMEURS

- La COVID-19 est une maladie inventée par les blancs d'ailleurs on n'a jamais vu un mort de Coronavirus
- La COVID-19 est une malédiction divine
- Les campagnes massives de vaccination sont des facteurs de propagation de la COVID-19
- Pourquoi devrais-je m'isoler tant que je ne suis pas confirmé positif à la COVID-19 même si je suis un

cas contact ?

- Est-ce qu'on peut rester en contact avec une personne guérie de la COVID-19 ?
- Les masques importés sont infectés sciemment pour nous rendre malade de COVID-19
- La COVID-19 est un complot des blancs pour diminuer la population mondiale
- La COVID-19 ne tue que les personnes âgées
- La COVID-19 n'attrape pas les enfants et les jeunes
- La COVID-19 est une campagne pour avoir des dons
- La COVID-19 est une maladie des nantis
- Le centre de santé est une source de contamination de COVID-19, vaut mieux ne pas y aller en cette période
- Le turban protège mieux contre la COVID-19 que le masque
- Le virus corona ne peut pas survivre dans les températures élevées comme le Mali
- Ceux qui se déclarent malades de COVID-19 ont reçu de l'argent
- Les enfants ne portent pas de masque donc ne peuvent pas attraper la COVID-19
- On peut soigner la COVID-19 avec nos plantes naturelles telles que le gingembre, l'ail, le quinquéliba, l'oseille (dabléni) ou boire de l'eau chaude
- L'Etat Malien donne de l'argent à des familles pour déclarer que leur parent décédé avait la COVID-19
- Le couvre-feu est fini donc l'épidémie de coronavirus aussi est finie

Messages clés aux mythes et rumeurs

Afin d'aider à contrer une partie de ces mauvaises informations, voici quelques mythes qui circulent sur la COVID-19 provenant en particulier du site de l'OMS

- **Le coronavirus n'affecte que les personnes âgées et malades**

Si les experts avaient d'abord estimé que seules les personnes âgées ou celles qui avaient des problèmes de santé étaient les plus affectées par le virus, de plus en plus de jeunes se trouvent atteints par la COVID-19 au fur et à mesure qu'il se propage.

- **La chloroquine est un traitement efficace contre la COVID-19**

Un message erroné sur la chloroquine selon lequel ce médicament contre le paludisme protégerait ou traiterait le virus se propage sur les médias. Si les bienfaits de la chloroquine contre la COVID-19 sont encore à l'étude, il n'y a pas encore de preuve scientifique pour confirmer cette affirmation. Au Mali même si la chloroquine a été un médicament beaucoup utilisé contre le paludisme, sa prescription a été interdite à cause de résistance du parasite du paludisme au médicament et des effets secondaires.

- **Les moustiques transmettent le coronavirus**

Le mythe que les moustiques peuvent répandre le coronavirus a gagné du terrain. En fait, la COVID-19 est une maladie respiratoire transmise par la salive et le mucus. C'est la raison pour laquelle se laver les mains et la distanciation sociale sont si importants pour en limiter la propagation.

- Les températures élevées tuent le virus
Si les scientifiques étudient encore les conditions selon lesquelles le virus est le plus propice à se propager, les températures élevées ne le tuent pas. De plus, il n'est pas non plus évident que les climats plus chauds freinent la transmission de la COVID-19. En Afrique, certains des pays qui décomptent les plus grands nombres de cas ont des températures moyennes supérieures à 40 degrés Celsius.
- **Les chaussures sont-elles un vecteur de propagation du virus à l'origine de la COVID-19 ?**
La probabilité que le virus à l'origine de la COVID-19 se propage par les chaussures et infecte ainsi les gens est très faible. Par mesure de précaution, en particulier dans les foyers où des nourrissons ou de jeunes enfants rampent ou jouent à même le sol, vous pouvez laisser vos chaussures à l'entrée. Cela aidera à empêcher les contacts avec des saletés ou des déchets ramenés sous les chaussures.
- **Consommer de l'ail, le piment ou le quinqueliba permet de prévenir ou de guérir la COVID-19**
Aucun de ces aliments même s'ils ont des vertus nutritives.
Cependant, rien ne prouve, dans le cadre de l'épidémie actuelle, que leur consommation protège les gens contre le nouveau coronavirus.
La plupart des personnes qui contractent la COVID-19 ont des symptômes bénins ou modérés et peuvent guérir grâce à un traitement de soutien. Si vous toussiez et avez de la fièvre et des difficultés respiratoires, appelez le numéro vert 36061.
- **La pulvérisation d'eau de javel ou d'autres désinfectants sur le corps ou leur introduction dans l'organisme ne protègent pas contre la COVID-19 et peuvent être dangereuses**
Il ne faut en aucun cas pulvériser de l'eau de Javel ou un autre désinfectant sur votre corps, ni l'introduire dans votre organisme. Ces substances peuvent être toxiques si elles sont ingérées et elles peuvent irriter et abîmer la peau et les yeux. L'eau de Javel et les désinfectants doivent être utilisés en faisant très attention, exclusivement pour désinfecter des surfaces. Rappelez-vous de tenir le chlore (eau de Javel) et les autres désinfectants hors de la portée des enfants.
- **Arriver à respirer en plein poumon chaque matin au réveil permet de se protéger contre la COVID-19**
Les symptômes les plus fréquents de la COVID-19 sont la toux sèche, la fatigue, et la fièvre. Certaines personnes peuvent développer des formes plus graves de la maladie, comme une pneumonie. Le meilleur moyen de savoir si vous avez attrapé le virus responsable de la COVID-19 est d'en obtenir la confirmation par un test de laboratoire. Vous ne pouvez pas le confirmer vous-même avec cet exercice de respiration. Boire de Kudugun (alcool traditionnel) ne protège pas contre la COVID-19 et peut être dangereux. Une consommation fréquente ou excessive d'alcool peut augmenter les risques pour votre santé et à ce jour rien ne permet d'affirmer qu'une telle boisson protège contre la COVID-19.
- **Les antibiotiques sont-ils efficaces pour prévenir et traiter l'infection par le nouveau coronavirus ?**
Non, les antibiotiques n'agissent pas contre les virus, mais seulement contre les bactéries.
Le nouveau coronavirus est un virus et, par conséquent, les antibiotiques ne doivent pas être utilisés comme moyen de prévention ou de traitement.
Cependant, si vous êtes hospitalisé pour une infection par la COVID-19, vous pouvez recevoir des antibiotiques car une co-infection bactérienne est possible.
- **La transmission par les colis venus de l'extérieur**
Même si cela varie en fonction de l'environnement et de la température, les germes pathogènes ne survivent que quelques heures sur les objets – les colis mais aussi les pièces de monnaie ou les billets de banque.
- **La conspiration des laboratoires pharmaceutiques**
De grandes entreprises ayant fait fortune dans les médicaments dissimulaient des traitements simples et efficaces contre le coronavirus, pour ne pas compromettre la vente d'un futur vaccin. Sur cette théorie des traitements retardés se greffe la mouance anti-vaccins.



3- LISTE DES ABREVIATIONS

ANTIM	Agence Nationale de Télésanté et d'Informatique Médicale
ASC	Agent de Santé Communautaire
ASC-S	Agent de Santé Communautaire- Sentinelle
CNASEA	Centre National d'Appui à la Santé Animale
CNIECS	Centre National d'Information et Communication pour la Santé
COVID-19	Maladie à Coronavirus 2019
CESREF	Centre de Santé de Référence
CSCOM	Centre de Santé Communautaire
DRDS	Direction Régionale du Développement Social
DRS	Direction Régionale de la Santé
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ORTM	Office Radiodiffusion et Télévision du Mali
RR	Registre des Rumeurs
SLDS	Service Local du Développement Social
SMS	Short Messages service
UGR	Unité de Gestion des Rumeurs
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfant
USAID	Agence Américaine de Développement International
URTEL	Union des Radios et Télévisions Libres