

# Mieux utiliser les médias sociaux en temps de crise

- une collection de 5 fiches

France Charles Fleury et Mylène Trépanier  
Avril 2020

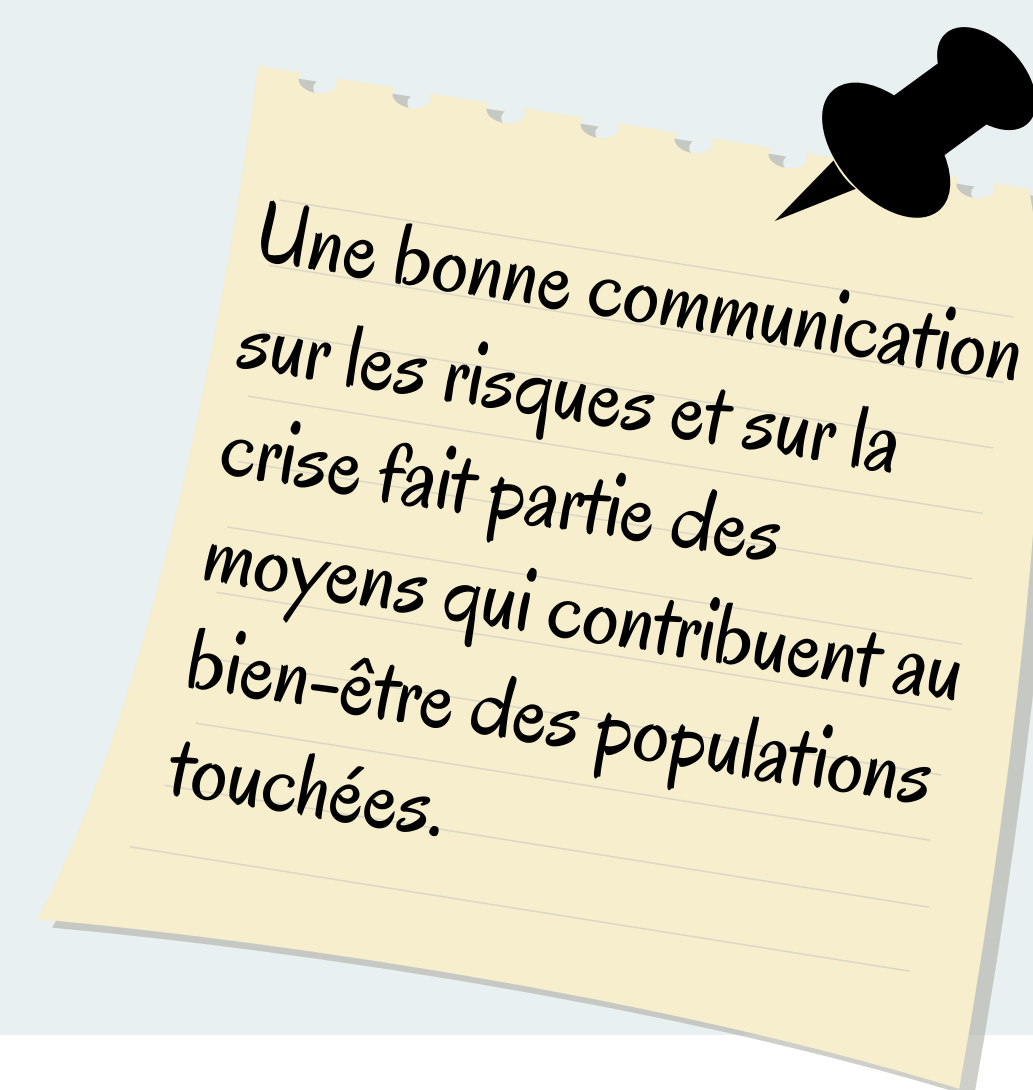


## Mais attention, le message doit être clair et adapté pour que la communication soit efficace.

5  
Fiche

### Comment communiquer efficacement ?

- Adapter les messages à la maladie
- Faire correspondre les messages aux réalités socioculturelles et économiques locales
- Utiliser un langage facile à comprendre
- Éviter d'être trop technique
- S'assurer que le message central soit clair



### Quelles informations communiquer ?

- le risque d'exposition
- les signes objectifs de l'exposition
- les comportements de protection
- les comportements dangereux
- les consignes relatives à la quarantaine et à l'isolement
- les stratégies de décontamination, s'il y a lieu
- les stratégies de vaccination, s'il y a lieu
- les stratégies de distribution des médicaments, s'il y a lieu

### Médias sociaux ?

Basé sur les caractéristiques du Web 2.0, un média social "vise à faciliter la création et le partage de contenu généré par les utilisateurs, la collaboration et l'interaction sociale."

Les médias sociaux comprennent des

- réseaux sociaux ex. : Facebook, LinkedIn
- plateformes de média ex. : YouTube, Picasa, Instagram
- sites participatifs ex. : Wikipédia, Tripadvisor
- plateformes de microblogage ex. : Twitter

### Des messages trop nombreux peuvent...



- prêter à confusion
- amener les gens à donner une importance relative aux mesures à prendre qui soit erronée
- amener les gens à se sentir dépassé par tant de choses à faire
- amener les gens à ne rien faire

### Des messages contradictoires ou imprécis peuvent...

- accroître l'incertitude et le doute
- accroître les problèmes psychosociaux ou les comportements à risque
- augmenter le nombre de personnes qui consultent pour recevoir de l'aide

### Mise en contexte

Cette infographie est produite par le Consortium Interrégional de Savoirs en Santé et Services Sociaux. Pour en savoir plus sur cette organisation qui réunit cinq CISSS/CIUSSS et trois universités en région, allez à [ConsortiumInterS4.uqar.ca](http://ConsortiumInterS4.uqar.ca)  
Vous trouverez dans cette collection sur la Communication et les médias sociaux en temps de crise un résumé de recommandations. La collection contient 5 fiches. Cette production est motivée par une demande des membres du Consortium. Les contenus s'appuient sur des informations récentes provenant d'auteurs ou d'organisations réputés bien que le niveau de preuve soit faible. Ils n'engagent que les rédacteurs.  
Adopter ou du moins vous rapprocher de ces pratiques pourrait contribuer à accroître l'efficacité de vos communications en temps de crise.

### Références

Gouweloos, J., et coll., Psychosocial care to affected citizens and communities in case of CBRN incidents: a systematic review. *Environ Int*, 2014. 72: p. 46-65 - Organisation mondiale de la santé, Communication pour un impact comportemental (COMBI) - Outil pour la communication comportementale et sociale dans le cadre de la riposte aux flambées épidémiques, 2014, Organisation mondiale de la santé, Unicef et FAO. p. 136.