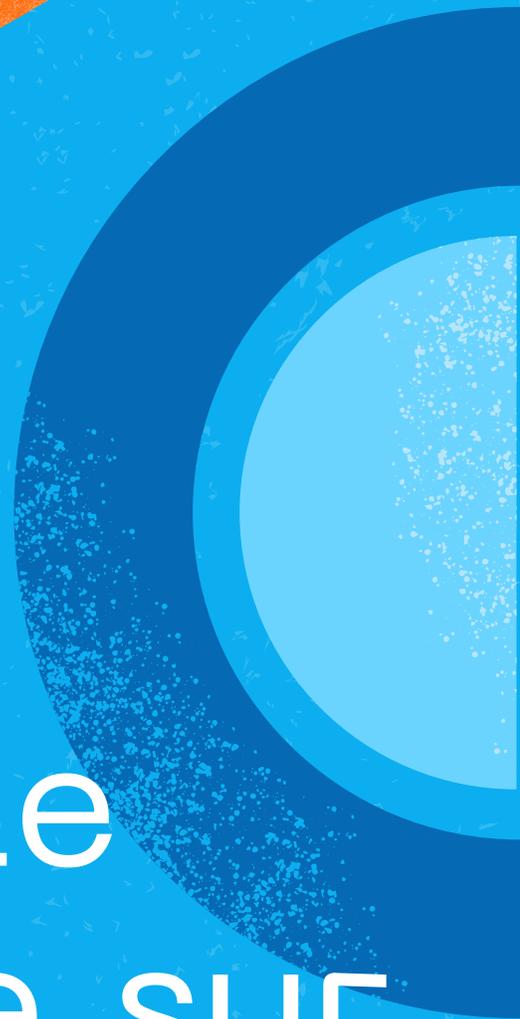


DIGITAL
COMMUNITY
ENGAGEMENT



Guide de messagerie numérique sur la polio



Une ressource pratique pour répondre aux récits
tendance, élaborer des messages efficaces sur
la polio et encourager la vaccination

Table des matières

<u>Introduction</u>	3
<u>Partie 1</u>	4
La révolution numérique	5
La montée de la désinformation	6
L'écoute sociale : une opportunité	7
Identifier les thèmes	8
Ressources pour aider à l'écoute sociale	13
<u>Partie 2</u>	14
Pourquoi il est important de répondre aux conversations tendance	15
Comment évaluer le risque d'un récit	16
Comment répondre aux récits	19
<u>Partie 3</u>	27
Messagers de confiance	28
Comment transformer l'écoute sociale en contenu	29
Ce que l'écoute sociale peut nous éclairer	34
6 conseils pour diffuser des messages sur la polio en ligne	36
Interagir avec votre public	37
<u>Conclusion</u>	38
<u>Appendice</u>	41
Annexe 1 : références	42
Annexe 2 : glossaire	43
Annexe 3 : comment utiliser Google Trends et Google Alerts pour une écoute sociale de base	44
Annexe 4 : modèle de matrice de décision	46
Annexe 5 : modèle de sandwich factuel	47

Guide de messagerie numérique sur la polio

Cette ressource a été créée par l'équipe Digital Community Engagement (DCE) de l'UNICEF en collaboration avec The Public Good Projects (PGP). DCE collabore avec les bureaux de pays dans les régions d'endémie de polio et touchées par des épidémies en fournissant des outils et un soutien pour identifier et relever les défis en matière de communication sur la santé liée à la polio. Ces outils comprennent des informations d'écoute sociale opportunes, des ressources et des formations pour répondre aux fausses déclarations et aux récits émergents. DCE joue également un rôle essentiel dans le soutien des initiatives de changement social et comportemental (SBC) en intégrant les meilleures pratiques en matière de communication numérique sur la santé aux stratégies sur le terrain. DCE s'engage auprès des communautés, partage des informations vitales et promeut des comportements de santé positifs pour accroître l'acceptation des vaccins. Sa capacité à atteindre un large public rapidement et efficacement en fait un élément essentiel des stratégies SBC.

Pour plus d'informations sur ce guide, veuillez contacter le Digital Community Engagement (DCE) au siège de l'UNICEF à New York par courriel à l'adresse dceu@unicef.org.

Ce guide aidera les praticiens à :



Comprendre l'écosystème d'information sur la polio, exploiter les outils d'écoute sociale et identifier les thèmes communs dans les conversations sur la polio.



Répondez aux récits les plus récents sur la polio en évaluant les risques et en utilisant des stratégies de communication telles que le préalable à la démythification et la démythification.



Atteignez et engagez votre public en utilisant des messageries de confiance, en transformant les informations d'écoute sociale en contenu et en suivant les meilleures pratiques en matière de communication sur la polio.



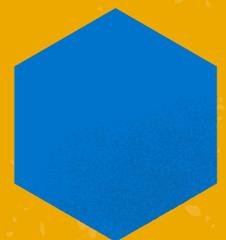
À qui s'adresse ce guide ?

Cette ressource aide les praticiens travaillant dans les programmes de vaccination contre la polio, notamment les spécialistes de la communication et du marketing, les gestionnaires des médias sociaux, les spécialistes du comportement et du changement social et les équipes de santé sur le terrain.



PARTIE 1

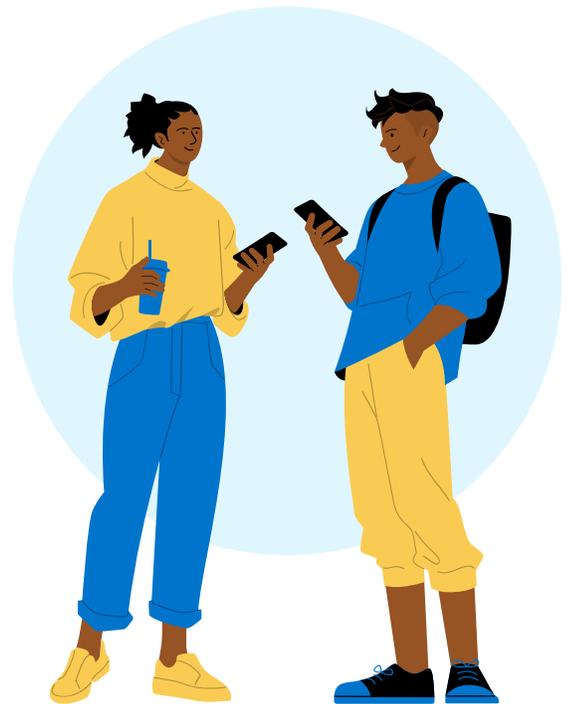
Comprendre l'écosystème de l'information sur la polio



La révolution numérique

Lorsque Jonas Salk **a créé** le premier vaccin efficace contre la polio au début des années 1950, les gens s'informaient dans les journaux, à la radio, au cinéma et à la télévision. Ils communiquaient par courrier, par télégramme et par téléphone fixe. Le premier satellite n'a été envoyé dans l'espace qu'en 1957.

Aujourd'hui, plus de **5,3 milliards de personnes** ont accès à Internet de manière régulière, **1,2 milliard de personnes supplémentaires** ont accès à des services mobiles hors Internet et près de **64 %** de la population mondiale utilise les réseaux sociaux. Les gens ne se contentent plus de consommer des informations : ils créent, partagent et entretiennent également des réseaux et des interactions entre pairs. Le résultat ? L'information se propage plus rapidement que jamais et le monde numérique touche presque tous les aspects de la vie.



Janvier 2024 | Les titres numériques essentiels

Aperçu de l'adoption et de l'utilisation des appareils et services connectés

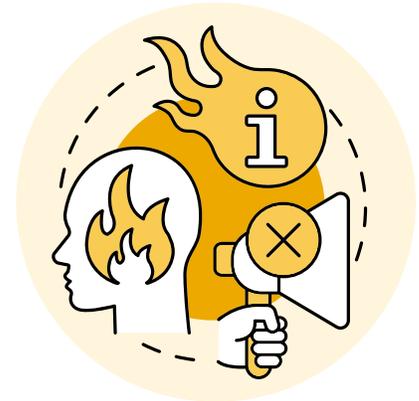


Source : [Digital 2024 Global Overview Report](#), publié en partenariat avec [Meltwater](#) et [We Are Social](#)

La montée de la désinformation

Si l'hésitation à se faire vacciner est aussi **ancienne que la vaccination elle-même**, l'essor des réseaux sociaux et des nouvelles technologies a remodelé la manière dont les individus accèdent aux informations de santé. D'un côté, ce changement radical offre de formidables opportunités d'atteindre les communautés là où elles se trouvent, de diffuser des informations précises sur l'importance de la vaccination en appuyant sur un bouton et d'informer les populations clés du moment où les campagnes de vaccination ont lieu. De l'autre, le monde numérique regorge de désinformation, de théories du complot et d'informations inexactes qui présentent un risque pour la santé. Dans un exemple au Pakistan, où la polio reste endémique, **de fausses vidéos d'enfants prétendument tombés malades** après avoir reçu un vaccin contre la polio se sont propagées sur les réseaux sociaux en 2019. La propagation de fausses déclarations en ligne a eu des conséquences dans le monde réel après que les parents ont paniqué : trois personnes sont mortes dans l'hystérie et les autorités ont été contraintes de suspendre une campagne de vaccination pourtant indispensable.

L'écosystème de l'information sur la santé est devenu encore plus tendu en raison de l'impact persistant de la pandémie de COVID-19. Au-delà de la **perturbation des activités de vaccination**, la pandémie a entraîné une surabondance d'informations, également appelée infodémie, qui a propagé la désinformation et **aggravé** la réticence à se faire vacciner. Pour compliquer les choses, la résistance aux normes de modération du contenu établies pendant la pandémie a poussé de nombreuses plateformes de médias sociaux à réduire les protections contre les fausses informations. La désinformation sur la polio se propage désormais sur davantage de plateformes de médias sociaux avec moins de restrictions que jamais auparavant.



Vous cherchez à savoir comment gérer les fausses déclarations sur les vaccins ? **Consultez le Guide pratique de gestion de la désinformation sur les vaccins.**

L'écoute sociale : une opportunité

La diffusion effrénée de fausses informations reste un défi de taille dans le monde de la communication sur la santé, mais l'écosystème numérique présente également une opportunité unique. Pour chaque théorie du complot orchestrée par un acteur malveillant espérant gagner en notoriété ou en argent, il existe des dizaines d'autres exemples de questions, d'inquiétudes ou de commentaires légitimes. Heureusement, il existe des outils qui nous permettent de surveiller la diffusion des informations sur la polio afin de mieux déchiffrer l'opinion publique.

L'écoute sociale est une pratique qui consiste à suivre les données médiatiques accessibles au public afin de découvrir, d'interpréter et d'agir en fonction des informations qui se propagent. Cela permet d'évaluer les connaissances, les attitudes et les comportements du public en matière de santé. Les analystes de l'écoute sociale collectent des données en temps réel sur de multiples sources médiatiques, notamment des millions de sites Web, des médias sociaux et numériques, des sites de partage de vidéos, des forums en ligne et des médias traditionnels tels que les journaux, les magazines et la télévision. Des programmes spécialisés analysent rapidement les données disponibles et utilisent des logiciels pour organiser les informations en fonction des filtres souhaités tels que les mots-clés, la localisation, la langue, les données démographiques et les dates. Bien entendu, l'écoute sociale doit également intégrer et compléter les sources d'informations hors ligne.



3 façons d'utiliser l'écoute sociale pour la santé :

1. Identifier les questions clés, les préoccupations et les lacunes en matière d'information.
2. Pour la surveillance syndromique ou l'évaluation des données pour détecter précocement les groupes de maladies, avant que les diagnostics ne soient confirmés.
3. Pour surveiller les fausses déclarations.

En suivant et en comprenant la diffusion des informations liées à la santé, les responsables de la santé publique peuvent non seulement réagir de manière plus appropriée aux informations qui circulent, mais ils peuvent également rester au courant des récits, discerner les questions que se posent les gens et prédire les tendances défavorables dans les informations. Grâce à la capacité d'étudier qui discute de la polio et où, ces responsables peuvent adapter leurs messages à des régions spécifiques, voire à des communautés spécifiques, pour créer des changements positifs et lutter contre les fausses déclarations préjudiciables.

Pour des informations spécifiques sur la manière d'utiliser [Google Trends](#) et [Google Alerts](#) pour configurer un système d'écoute sociale de base, voir [l'annexe 3](#).

Identifier les thèmes

L'écoute sociale permet aux analystes d'identifier **les pics** et **les thèmes de conversation**. Les pics de conversation font référence à des augmentations soudaines et notables du volume ou de l'intensité des discussions sur un sujet ou un événement particulier sur plusieurs plateformes. Reconnaître le moment où des pics de conversation se produisent est essentiel pour comprendre les changements dans les conversations et identifier les événements responsables de ces pics. L'identification des pics de conversation est également utile pour se tenir au courant des événements et des récits tendance.

Les thèmes de conversation sont des idées ou des sujets persistants, récurrents et dominants dans les conversations. Il est essentiel de comprendre les thèmes principaux des conversations pour comprendre les types de contenu qui orientent et soutiennent systématiquement les discussions sur un sujet de santé particulier.

Pics de conversation : augmentations soudaines et notables du volume ou de l'intensité des discussions.

Thèmes de conversation : idées ou sujets persistants, récurrents et généraux dans la conversation.



Thèmes communs dans les discussions sur la polio

Les conversations sur la polio suivent des schémas prévisibles. Par exemple, les discours connaissent souvent des pics lors des campagnes de vaccination ou après l'annonce de nouveaux cas. Si des événements spécifiques ou des publications sur les réseaux sociaux peuvent provoquer des pics, certains thèmes de conversation sont récurrents. Le programme DCE s'appuie sur les informations d'écoute sociale du Monitoring Lab de PGP, qui suit les discours mondiaux sur la polio depuis 2021. Le tableau suivant présente les sept principaux thèmes récurrents dans les conversations sur la polio, les préoccupations sous-jacentes qui leur sont associées et les fausses affirmations spécifiques qui persistent dans les discussions sur les vaccins contre la polio.

Thème

Sécurité et effets secondaires

Préoccupations sous-jacentes

Le thème le plus souvent évoqué dans les discussions sur le vaccin contre la polio est le suivant : le public veut savoir si les vaccins sont sûrs et quels sont les effets secondaires possibles après leur administration. La confusion autour des différents types de vaccins contre la polio accroît également les craintes concernant leur innocuité.

Les vaccins contre la polio étant administrés aux enfants, les parents ont particulièrement besoin d'être rassurés sur le fait que les vaccins sont sans danger pour les enfants de tous âges, quel que soit leur état de santé ou leurs antécédents médicaux. Les fausses déclarations exagèrent souvent les effets secondaires avérés, fabriquent des effets secondaires inexistantes (y compris le VIH/SIDA et le cancer) et méconnaissent les principes de l'immunité.

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio ne sont pas sûrs, en particulier pour les nourrissons ou les enfants malades.

Les vaccins contre la polio vous transmettent la polio, vous rendent malade, ont un impact sur la fertilité ou provoquent la mort.

Les vaccins contre la polio peuvent surcharger le système immunitaire d'un enfant.

Thème

Efficacité

Préoccupations sous-jacentes

Les discussions sur l'efficacité des vaccins commencent par une question compréhensible : le vaccin sera-t-il efficace ? Mais les malentendus sur la manière dont les vaccins induisent l'immunité et sur le nombre de doses nécessaires pour que le vaccin contre la polio soit efficace peuvent donner lieu à de fausses déclarations. Les discours sur l'efficacité peuvent également faire valoir que l'immunité « naturelle » est préférée.

Cela recoupe souvent le thème de la nécessité et de la sécurité, en particulier lorsque les récits diffusent de fausses allégations sur les cas de PVDVc.

Fausses déclarations

Le vaccin contre la polio ne fonctionne pas ou est inefficace.

L'immunité naturelle est préférable aux vaccins.

De nouveaux cas de polio prouvent que le vaccin est inutile.

Thème

Théories du complot

Préoccupations sous-jacentes

Les théories du complot remettent souvent en question les motivations des individus et des organisations qui font la promotion des vaccins. Elles mettent l'accent sur les motivations économiques ou politiques des sociétés pharmaceutiques, des organisations à but non lucratif, des gouvernements et des agences de santé.

Souvent formulé comme une simple « question » sans preuves pour étayer les théories. Il peut s'agir de mentionner des acteurs spécifiques (comme Bill Gates ou l'OMS), de présenter « l'Occident » comme un ennemi ou de s'accrocher à des événements actuels (comme des catastrophes naturelles, des violences ou des élections) afin d'attirer davantage l'attention.

Ils minimisent souvent la gravité de la polio et entraînent une baisse de confiance dans les institutions de santé. Ils peuvent remettre en question l'histoire de la polio et proposer d'autres théories sur les raisons pour lesquelles la polio a été éradiquée dans certaines parties du monde.

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio sont un stratagème visant à gagner de l'argent, à contrôler les communautés ou à réduire la population d'un pays.

Le poliovirus ne touche que certains pays.

La polio a été éliminée dans certains endroits grâce à une meilleure hygiène et à un meilleur assainissement, et non grâce aux vaccins.

Thème

Nécessité

Préoccupations sous-jacentes

Les questions sur les raisons pour lesquelles les vaccins contre la polio sont nécessaires se concentrent sur trois éléments : premièrement, les vaccins ne sont pas aussi efficaces que d'autres remèdes dits « naturels » (comme l'allaitement, les herbes ou les huiles) ; deuxièmement, la polio est moins importante que d'autres crises comme la pauvreté ou la nutrition ; et troisièmement, les inquiétudes quant aux raisons pour lesquelles un enfant pourrait avoir besoin d'autant de doses du vaccin oral contre la polio.

Le thème de la nécessité est vaste, mais les conversations dans cette catégorie minimisent toujours la menace de la polio en tant que maladie et attirent souvent l'attention sur autre chose.

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio ne sont pas nécessaires.

Les vaccins contre la polio font l'objet d'une promotion excessive et ne devraient pas être prioritaires par rapport à d'autres maladies ou causes.

Il est dangereux d'administrer aux enfants, en particulier aux nourrissons, autant de doses de vaccin contre la polio.

Thème

Ingrédients

Préoccupations sous-jacentes

Les inquiétudes concernant les ingrédients des vaccins découlent du désir de s'assurer que les produits sont sûrs et légitimes. Mais comme le vaccin oral contre la polio contient une version très atténuée du virus, ce thème donne lieu à de nombreuses fausses allégations selon lesquelles les vaccins contre la polio sont à l'origine de la maladie contre laquelle ils protègent.

Les discours véhiculent également une rhétorique selon laquelle les vaccins contre la polio ne sont pas « naturels » ou « toxiques » ou contiennent une sorte de « poison ».

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio contiennent un virus qui peut vous transmettre la polio.

Les vaccins contre la polio contiennent des ingrédients toxiques.

Les vaccins contre la polio sont en fait d'autres vaccins déguisés.

Thème

Recherche et essais cliniques

Préoccupations sous-jacentes

Le public a souvent des questions sur le développement des vaccins, sur la manière dont ils sont testés et sur qui ils sont testés. Ces questions se conjuguent souvent avec des craintes concernant la sécurité des vaccins.

La recherche et la production de vaccins ainsi que le processus des essais cliniques sont des domaines hautement techniques qui ne sont pas facilement compris par les profanes. Cette combinaison de préoccupations et de faible compréhension d'un domaine complexe et spécialisé peut donner lieu à une désinformation mémorable. La prise de conscience du public quant au développement rapide des vaccins contre la COVID-19 a conduit certains à qualifier les nouveaux vaccins d'« expérimentaux ». Le fait de disposer de plusieurs types de vaccins contre la polio, dont certains ont été récemment testés et annoncés, accroît également la confusion et les questions sur le développement des vaccins.

Les craintes et les inquiétudes concernant l'expérimentation médicale sont compréhensibles, en particulier dans les communautés qui ont été confrontées à des recherches médicales contraires à l'éthique dans le passé.

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio ne sont pas testés, sont expérimentaux et, par extension, dangereux.

Les vaccins contre la polio sont destinés à contrôler ou à éliminer des populations.

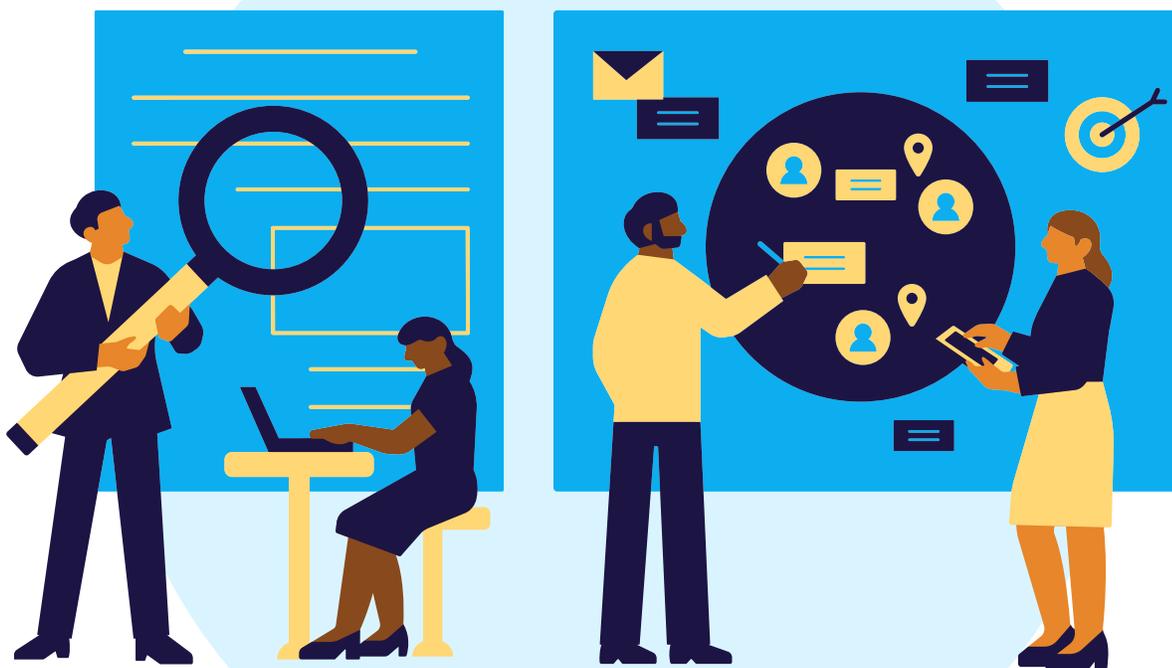
Thème**Religion ou opposition culturelle****Préoccupations sous-jacentes**

Les discours se demandent souvent si les vaccins sont « moraux » ou s'ils sont en contradiction avec des religions ou des normes culturelles particulières. Bien qu'aucune religion majeure n'interdise les vaccins en général ou le vaccin contre la polio en particulier, ce thème revient souvent. Il se superpose souvent à celui des ingrédients.

Fausses déclarations

Les vaccins contre la polio ne sont pas halal ou contiennent des ingrédients qui ne sont pas halal.

La prière est plus efficace que les vaccins.



Ressources pour aider à l'écoute sociale

Afin de fournir les communications sanitaires les plus opportunes et les plus pertinentes sur la polio, il est important de suivre les conversations qui ont lieu. [L'annexe 3](#) fournit des conseils sur l'utilisation de Google Trends et de Google Alerts, mais même si vous n'êtes pas équipé pour faire de l'écoute sociale au sein de votre organisation, plusieurs ressources gratuites spécifiques à la polio peuvent vous aider. Ces ressources peuvent identifier les pics de conversation susceptibles de se produire et fournir des conseils sur les thèmes qui circulent actuellement.



[Bulletin d'information sur la polio de l'UNICEF](#)

Chaque édition met en lumière les actualités les plus importantes sur la polio dans le monde et fournit des résumés des récits tendance et des fausses informations sur la polio des deux dernières semaines en anglais et en français. Découvrez en profondeur ce qui se propage, les thèmes communs référencés et le niveau de risque que les récits représentent pour les efforts de vaccination. Le bulletin d'information fournit également du contenu téléchargeable prêt à être publié en réponse à l'un des récits tendance mis en évidence. Un incontournable pour quiconque cherche à créer du contenu réactif et personnalisé sur la polio.



[Page « Polio cette semaine » de l'Initiative mondiale pour l'éradication de la polio](#)

Obtenez des informations essentielles sur les campagnes de vaccination et le nombre de cas de poliovirus grâce aux mises à jour hebdomadaires de l'IMEP. Le site Web fournit également des informations spécifiques sur les pays qui ont signalé des cas ou des échantillons environnementaux. Les conversations sur la polio augmentent souvent pendant les campagnes de vaccination et après l'annonce de nouveaux cas.



[Bulletin mensuel de l'Initiative mondiale pour l'éradication de la polio](#)

Envoyé aux partisans de l'éradication de la polio, ce bulletin annonce de nouvelles campagnes de communication, résume les actualités importantes et les tendances en matière de vaccination contre la polio et informe les donateurs des dernières actualités. Se tenir au courant de ces mises à jour permet d'avoir un contexte indispensable aux discussions mondiales sur la polio.



PARTIE 2

Répondre aux discussions actuelles sur la polio



Pourquoi il est important de répondre aux conversations tendance

Les fausses informations sur la polio **peuvent accroître la réticence à se faire vacciner** et dissuader les parents de faire vacciner leur enfant lors de la prochaine campagne de vaccination. Élaborer des messages qui répondent aux conversations actuelles, qu'elles portent sur des questions et des inquiétudes réelles ou sur des informations intentionnellement trompeuses, peut permettre de répondre à la réticence des parents et, en fin de compte, de protéger les enfants du monde entier contre la polio.

Les récits sur la polio se divisent souvent en un ou plusieurs thèmes, comme décrit dans la [partie 1](#). Les récits ont un cycle de vie et peuvent parfois nécessiter des réponses plus concrètes qu'à d'autres moments. Par exemple, les récits peuvent décliner puis réapparaître ultérieurement, ou bien ils peuvent persister et nécessiter une attention continue.

Certains récits ont peu d'impact sur la décision des parents de vacciner leur enfant, alors que d'autres peuvent avoir un impact considérable. Il est essentiel de tenir compte du contexte. Par exemple, une fausse affirmation sur la sécurité du nVPO2 peut être plus significative si une campagne de vaccination est en cours ou si un nouveau cas de paralysie a été signalé. Lorsque les gens participent davantage à des conversations générales sur la polio en raison des événements actuels, il sera probablement plus important de répondre aux fausses affirmations.



Comment évaluer le risque d'un récit

Les récits peuvent être classés comme à haut risque, risque modéré ou risque faible. De nombreux facteurs influencent le niveau de risque d'un récit, comme la source, le niveau d'engagement, la présence ou non d'une campagne, etc. Chaque organisation aura ses propres critères pour évaluer le niveau de risque d'un récit particulier en fonction du contexte local. Cependant, il existe des critères communs qui peuvent rendre un récit plus ou moins risqué.

Les récits à **faible risque** n'ont pas reçu beaucoup d'attention en ligne, n'ont pas d'impact sur votre région et ne se propageront probablement pas beaucoup à l'avenir. Les récits à faible risque se produisent souvent lorsque les gens sont préoccupés ou confus au sujet d'un sujet ou ont besoin d'informations supplémentaires, ce que l'on appelle un manque d'information.

Les récits à **risque modéré** se propagent dans les populations prioritaires, comme les régions à faible taux de vaccination ou les zones où une épidémie de polio a récemment eu lieu. Ces récits peuvent nuire aux efforts de vaccination futurs, car ils peuvent se propager rapidement à l'avenir. Les récits à risque modéré peuvent signifier que le public a des questions et des inquiétudes. Les récits impliquant une théorie du complot, un thème courant, peuvent être classés comme à risque modéré.

Les récits à **haut risque** sont ceux qui sont les plus susceptibles de provoquer une réticence ou un refus de se faire vacciner. Ces récits circulent largement et rapidement au sein des communautés. Les informations sont souvent fausses, trompeuses ou dénuées de preuves. Cependant, ces informations peuvent aussi être très mémorables parce qu'elles exploitent les émotions d'une personne. Les récits à haut risque sont souvent répétés et refont souvent surface avec de légers changements au fil du temps. Ces récits peuvent également apparaître sur plusieurs plateformes de médias sociaux et dans différentes langues.

Récits à faible risque

Propagation : ne se propage pas largement actuellement et ne risque pas de se propager à l'avenir.

Impact : il est peu probable que cela ait un impact sur les efforts de vaccination.

Cause : inquiétude, confusion et manque d'information.

Récits à risque modéré

Propagation : propagation dans les populations prioritaires.

Impact : pourrait nuire aux efforts de vaccination.

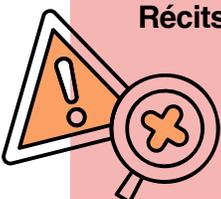
Cause : questions, inquiétudes et théories du complot.

Récits à haut risque

Propagation : se propage largement et rapidement au sein des communautés.

Impact : susceptible de nuire aux efforts de vaccination.

Cause : information très mémorable qui est fausse, trompeuse ou manquant de preuves.



Ces questions peuvent vous aider à déterminer si un récit présente un risque faible, modéré ou élevé.

- Le faux récit pourrait-il avoir un impact sur les décisions en matière de santé ?
- Où circule-t-il ?
- Qui le partage ?
- Qui est ciblé ou impacté ?
- À quelle vitesse se propage-t-il ?
- Est-ce émergent, persistant ou en déclin ?
- Une réponse amplifierait-elle davantage les fausses allégations ?
- Que se passe-t-il si rien n'est fait ?

Une autre façon de poser ces questions est d'utiliser une matrice de décision pour attribuer des niveaux de risque en fonction du rôle et des priorités de votre organisation. Selon qu'il s'agisse de questions, de préoccupations, de théories du complot ou de désinformation, tous les récits n'ont pas le même potentiel de nuire à la santé. Un récit peut être légèrement nocif mais avoir néanmoins un impact parce qu'il se propage très largement. De même, certaines fausses déclarations peuvent présenter un niveau de risque élevé mais ne pas se propager.

***L'annexe 4** comprend un modèle de matrice de décision que vous pouvez remplir.*



Que vous utilisiez une matrice de décision ou une liste de questions à vérifier, vous devez également tenir compte des éléments suivants : lorsqu'un élément est qualifié de risque élevé, cela implique qu'une mesure doit être prise en réponse. Mais vous devez toujours vous demander : une mesure ne renforcerait-elle pas une fausse déclaration ? Les déclarations fausses ou trompeuses sont souvent si faciles à retenir qu'il est préférable de ne pas les répéter inutilement.

Voici un exemple :

Quelqu'un sur les réseaux sociaux affirme que l'on peut guérir la polio en peignant une personne en violet. Un responsable des réseaux sociaux peut voir cela et dire : « Oh non, c'est faux. Cela représente un risque élevé pour la santé des gens et pour mon organisation ». Il se rend alors sur le fil d'actualité de son organisation et écrit un message qui dit : « ALERTE : peindre une personne en violet NE GUÉRIT PAS la polio. Faites passer le message ». Cette affirmation absurde n'a pas encore été vue par beaucoup de gens, mais maintenant, tous ceux qui voient ce message disent : « Quoi ? Peindre une personne en violet guérit la polio ? C'est vrai ? » Par inadvertance, avec les meilleures intentions du monde, ce responsable des réseaux sociaux a propagé une fausse affirmation encore plus loin.



C'est pourquoi la question « Que se passera-t-il si rien n'est fait ? » fait partie de la matrice de décision. Les récits à haut risque sont souvent si connus et se propagent si rapidement qu'ils nécessitent une réponse. Il est important de savoir que vous ne voulez pas amplifier inutilement de faux récits lors de l'attribution du risque et de la détermination du message à utiliser.

Comment répondre aux récits

Une fois que vous avez déterminé le niveau de risque d'un récit, vous pouvez décider du message à transmettre pour minimiser son impact et protéger les efforts de vaccination. Dans le cas de récits à faible risque, il n'est souvent pas nécessaire de réagir directement, car cela pourrait involontairement faire en sorte que le récit gagne du terrain. Cependant, comme ces récits indiquent des questions ou une confusion, les messages peuvent indirectement éduquer le public et répondre à ses questions.

Il existe deux principales approches pour répondre aux fausses informations : le préalable à la démystification et la démystification. Le préalable à la démystification est proactif et peut combler des lacunes d'information ou empêcher une fausse affirmation de continuer à se propager en ligne, tandis que la démystification est réactive et intervient lorsque vous répondez à de fausses affirmations après qu'elles se soient propagées.

Le préalable à la démystification

Le préalable à la démystification comble les lacunes, les questions ou les confusions afin que les gens disposent d'informations plus précises sur un sujet avant d'être exposés à de fausses affirmations. [Le message de préalable à la démystification](#) ne dénonce pas directement la fausse affirmation ; il se contente de réitérer les informations vraies.



La démystification

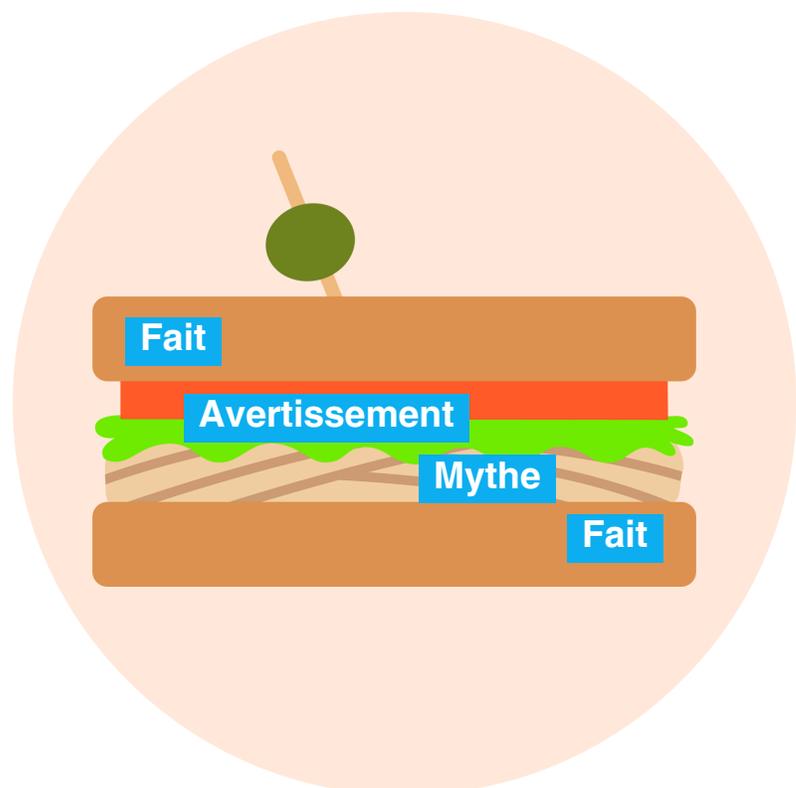
La démystification consiste à réfuter directement les fausses affirmations contenues dans un récit en les dénonçant puis en mettant l'accent sur les informations exactes. Des recherches ont [montré](#) que la démystification peut réduire efficacement la croyance en de fausses informations, mais elle n'élimine pas complètement la croyance.

Les spécialistes des sciences du comportement et les experts en communication s'accordent à dire que les démystifications efficaces présentent les caractéristiques suivantes.

- Fournissez des informations exactes de manière claire et facile à comprendre.
- Expliquez comment nous savons que la fausse affirmation est incorrecte.
- Concentrez-vous sur les faits, et non sur les fausses affirmations. Répéter une fausse affirmation plus d'une fois peut se retourner contre vous et augmenter la mémorisation de cette fausse affirmation.
- Mettre l'accent sur l'accord entre les scientifiques, les médecins, l'OMS, les ministères de la Santé et d'autres organisations fiables.

Le « sandwich des faits » ou « sandwich de la vérité » est une approche de démystification qui s'attaque à la fausse affirmation tout en mettant en évidence l'information exacte. Tout d'abord, vous commencez par le fait. Ensuite, vous avertissez le public qu'une fausse affirmation est en cours, puis vous expliquez l'affirmation et pourquoi nous savons qu'elle est fausse. Enfin, vous répétez l'information exacte afin qu'elle soit le dernier élément du message. Cette approche fonctionne bien car elle met les faits en premier et en dernier, qui sont les positions les plus susceptibles d'être mémorisées. En expliquant la fausse affirmation, y compris toute tactique trompeuse, et en réfutant la fiabilité de celui qui propage le récit, cette technique contribue à protéger les efforts de vaccination.

[L'annexe 5](#) comprend un modèle de sandwich de faits que vous pouvez remplir.



Choisir entre le préalable à la démystification et la démystification

Le préalable à la démystification peut être utilisé avec n'importe quel récit, quel que soit le risque qu'il présente. Le préalable à la démystification est une valeur par défaut fiable pour tout récit tendance, car il fournit simplement un message éducatif au public.

En revanche, la démystification ne doit être utilisée que lorsqu'un faux récit se propage rapidement et met en danger les efforts de vaccination. Elle ne doit pas être utilisée pour des récits à faible risque, et ce pour plusieurs raisons. La démystification nécessite de répéter la fausse affirmation, ce qui peut par inadvertance donner plus d'élan à un récit. Vous ne pouvez pas non plus garantir que les mêmes personnes qui lisent une publication sur les réseaux sociaux contenant de fausses affirmations sont les mêmes que celles qui voient votre démystification corrigeant le mensonge. Lorsqu'un faux récit a un nombre relativement important de vues, de mentions « j'aime » et de republications, la démystification est une action appropriée, car de nombreuses personnes ont déjà été exposées à l'affirmation.



Dans de nombreux cas, votre message comprendra une combinaison de le préalable à la démystification et de démystification. Cependant, si vous n'êtes pas sûr que la démystification soit la bonne approche, optez toujours par défaut pour le préalable à la démystification.

	Pouvez-vous utiliser le préalable à la démystification ?	Pouvez-vous utiliser la démystification ?
Récit à faible risque	✓	✗
Récit à risque modéré	✓	✓ (dans certains cas)
Récit à haut risque	✓	✓ (dans certains cas)

Exemples de le préalable à la démystification et de démystification

Les exemples suivants présentent des questions et des préoccupations courantes concernant le vaccin contre la polio, ainsi que des réponses potentielles qui peuvent être utilisées pour guider les futurs messages.

Exemple 1

Le vaccin contre la polio peut-il vous transmettre la polio ?

Réponse

FAIT

Non, le vaccin contre la polio est le seul moyen de protéger les enfants contre la polio.

AVERTISSEMENT/MYTHE

Des rumeurs trompeuses prétendent parfois que le vaccin contre la polio est dangereux. Ce n'est pas vrai.

FAIT

Comme d'autres vaccins, le vaccin contre la polio contient une version très faible du virus responsable de la maladie. Mais il est si faible qu'il ne peut pas vous rendre malade. Ce virus faible apprend à notre corps à reconnaître et à développer une immunité contre le vrai virus qui se propage dans le monde. Le vaccin contre la polio ne peut pas vous donner la polio. C'est en fait le seul moyen de protéger les enfants contre la polio, et si vous êtes vacciné, vous êtes en sécurité.

Vous pourriez également entendre

Craintes concernant des effets secondaires présumés, notamment la paralysie et la « perte du vaccin » ; questions sur l'efficacité.

Ceci est un exemple de

La démystification

Exemple 2**Le vaccin contre la polio et ses ingrédients sont-ils sûrs ?****Réponse**

Le vaccin antipoliomyélitique oral actuellement utilisé dans de nombreux pays est le fruit de plusieurs décennies de recherche et de connaissances sur la polio. Il s'agit de notre dernier outil pour protéger les enfants. Il a été déclaré sûr par l'Organisation mondiale de la santé et le ministère de la santé, a peu d'effets secondaires et est si sûr qu'il peut être administré aux enfants malades et aux nouveau-nés.

Vous pourriez également entendre

Questions sur les ingrédients spécifiques des vaccins ; inquiétudes concernant la fertilité ; préoccupations concernant les effets secondaires des ingrédients.

Ceci est un exemple de

Le préalable à la démystification

Exemple 3**Pourquoi de grandes organisations collaborent-elles sur la polio ? S'agit-il d'une sorte de complot visant à contrôler ou à expérimenter ?****Réponse****FAIT**

Il faut un effort mondial pour protéger les enfants contre la polio.

AVERTISSEMENT/MYTHE

Les théoriciens du complot prétendent parfois que le programme d'éradication de la polio fait partie d'un plan visant à réduire la population d'un pays ou à contrôler les gens, mais ce n'est pas vrai.

FAIT

En réalité, l'Organisation mondiale de la santé, l'UNICEF, les ministères de la santé, d'autres fondations et un réseau de 20 millions de bénévoles travaillent ensemble sur plusieurs campagnes de vaccination contre la polio chaque année pour atteindre chaque enfant. Il faut que tout le monde travaille ensemble pour que la polio devienne une chose du passé.

Vous pourriez également entendre

Théories du complot selon lesquelles « l'Occident » utiliserait d'autres pays pour des expérimentations médicales ou des tests de vaccins ; craintes concernant l'aide étrangère.

Ceci est un exemple de

La démystification

Exemple 4**Les gouttes orales contre la polio peuvent-elles être administrées plusieurs fois ?****Réponse**

La plupart des médicaments nécessitent plusieurs doses pour que les personnes soient en bonne santé. De même, le vaccin contre la polio doit être administré plusieurs fois pour assurer une immunité complète et protéger complètement les enfants contre la polio. Plusieurs doses du vaccin contre la polio sont parfaitement sûres. Tant qu'un enfant n'est pas complètement immunisé par plusieurs doses du vaccin contre la polio, il reste exposé au risque de contracter la polio. Chaque dose supplémentaire de vaccin contre la polio permet à l'enfant de bénéficier d'une protection supplémentaire contre la polio.

Vous pourriez également entendre

Plaintes concernant plusieurs campagnes de vaccination en un an ; questions sur leur efficacité.

Ceci est un exemple de

Le préalable à la démystification

Exemple 5**Le vaccin contre la polio peut-il être administré aux enfants malades ?****Réponse**

Le vaccin contre la polio peut être administré sans danger à tous les enfants, y compris ceux qui sont malades. En fait, il est particulièrement important que les enfants malades soient vaccinés contre la polio, car leur immunité peut être inférieure à celle des enfants en bonne santé. L'Organisation mondiale de la santé a confirmé que le vaccin contre la polio peut être administré aux enfants de tout âge, y compris ceux qui ont de la toux, de la fièvre ou de la diarrhée. Tous les enfants, malades ou en bonne santé, doivent recevoir des gouttes antipoliomyélitiques afin d'être protégés à vie.

Vous pourriez également entendre

Inquiétudes concernant les effets secondaires après la vaccination ; craintes de « surcharger » le système immunitaire d'un enfant.

Ceci est un exemple de

Le préalable à la démystification

Exemple 6

L'allaitement maternel ou d'autres alternatives dites « naturelles » sont-elles plus efficaces que le vaccin contre la polio ?

Réponse

Le vaccin contre la polio est le seul moyen de protéger les enfants contre cette maladie. Il n'existe pas d'autre remède. L'allaitement maternel, l'eau potable, le lavage des mains et une bonne alimentation sont tous des éléments importants pour aider les enfants à grandir en bonne santé. Mais tous les enfants ont besoin de plusieurs gouttes du vaccin contre la polio pour être protégés de la paralysie et de la mort.

Vous pourriez également entendre

Les fausses allégations selon lesquelles les épices, les huiles, les antioxydants ou les remèdes à base de plantes peuvent « guérir » la polio ; les mythes selon lesquels c'est l'amélioration de l'hygiène qui explique la baisse des cas de polio, et non les vaccins.

Ceci est un exemple de

Le préalable à la démystification

Exemple 7

Pourquoi le vaccin contre la polio est-il prioritaire par rapport à d'autres besoins ?

Réponse

Il y a tellement de problèmes difficiles à résoudre dans le monde d'aujourd'hui. Mais contrairement à d'autres maladies, nous pouvons mettre fin à la polio pour de bon. C'est pourquoi il est si important que chaque enfant soit vacciné : aucun enfant ne doit être paralysé ou mourir de la polio. Alors que nous continuons à lutter contre d'autres maladies et pour des choses comme l'eau potable, la nourriture et la paix, nous pouvons également protéger les enfants contre la polio afin qu'ils puissent vivre une vie saine.

Vous pourriez également entendre

Questions sur la gravité de la polio ; fausses affirmations selon lesquelles le vaccin est « inutile » ; déclarations selon lesquelles d'autres maladies comme le paludisme sont plus importantes.

Ceci est un exemple de

Le préalable à la démystification

Exemple 8

Quelles sont les causes de la polio ?

Réponse

FAIT

Grâce aux scientifiques, nous en savons beaucoup sur la polio. Par exemple, nous savons depuis plus d'un siècle que la polio est causée par le poliovirus.

AVERTISSEMENT/MYTHE

Certains prétendent à tort que la polio a été provoquée par l'utilisation du pesticide DDT. Ce n'est pas vrai.

FAIT

Nous connaissons la polio des siècles avant l'invention du DDT. En réalité, nous savons que la polio est causée par le poliovirus et que seul le vaccin contre la polio offre une protection.

Vous pourriez également entendre

Fausse allégation selon laquelle le poliovirus n'existe pas ; mythes selon lesquels le virus est causé par d'autres toxines ; déclarations selon lesquelles les vaccins ne sont pas nécessaires.

Ceci est un exemple de

La démystification



PARTIE 3

Atteindre et engager votre public



Les messages sur la polio n'existent pas en vase clos. Ils font partie du paysage numérique global et les membres du grand public ne sont probablement pas aussi au courant des conversations sur la polio que les praticiens qui travaillent dans ce domaine. Les messages doivent d'abord atteindre un public cible, puis capter l'attention afin que le public puisse assimiler l'information.

Messagers de confiance

Que vous utilisiez le préalable à la démystification ou la démystification, l'objectif ultime du message est de promouvoir la confiance dans le vaccin et d'augmenter la probabilité que les parents choisissent de vacciner leurs enfants contre la polio.

La manière dont les messages parviennent à un public prioritaire est essentielle. S'associer à des messagers de confiance est un moyen efficace de garantir que les individus reçoivent des informations sur les vaccins contre la polio auprès d'une source à laquelle ils font déjà confiance.



Ce qui est dit est aussi important que qui c'est ce qu'il dit.

Les messagers de confiance comprennent les chefs religieux, les professionnels de la santé, les élus, les personnalités des médias et les personnalités culturelles, entre autres dirigeants qui jouissent de la confiance et de l'influence de leurs communautés. Votre public se tourne vers ces messagers de confiance pour obtenir des informations précises, et tirer parti de leur influence peut faire la différence entre un parent qui dit oui ou non lors de la prochaine campagne de vaccination contre la polio. Il est important d'établir des relations avec des messagers de confiance avant les campagnes de vaccination afin que votre réseau soit prêt à partager des informations et à dissiper les rumeurs à ce moment-là.

Les messagers de confiance non seulement transmettent des informations exactes à leurs communautés, mais ils savent aussi formuler l'information de manière empathique, en adéquation avec les valeurs et la culture des individus. Par exemple, les questions sur la question de savoir si les vaccins contre la polio sont considérés comme halal sont souvent posées dans le cadre de l'écoute sociale. En collaborant avec les dirigeants musulmans pour expliquer aux membres de leur communauté pourquoi ils soutiennent que tous les enfants soient vaccinés contre la polio, on peut contribuer à instaurer la confiance dans les vaccins.

Comment transformer l'écoute sociale en contenu

Une fois que les analystes ont identifié les tendances, les communicateurs peuvent suivre les étapes suivantes pour décider de la meilleure façon de réagir. Les options incluent la le préalable à la démystification, la démystification, les deux ou aucune, par exemple dans les cas où le récit présente un faible risque et ne mérite pas d'attention. Voici à quoi peut ressembler ce processus dans la pratique à l'aide de quelques exemples spécifiques du programme DCE.

Exemple 1



Étape 1

Analyser les récits tendance

SL'écoute sociale révèle souvent des opportunités de communication et des lacunes en matière d'information. Comme vous en souvenez peut-être dans [partie 1](#), la newsletter du DCE résume les récits les plus récents sur la polio, en expliquant les fausses allégations, les endroits où elles se propagent, les thèmes auxquels elles font référence, leur niveau de risque et les points de discussion recommandés à inclure dans les messages. La newsletter propose également un outil téléchargeable en anglais et en français qui aide les lecteurs à répondre aux récits s'ils s'appliquent à leur région.

Cet exemple informe les lecteurs que des agents de santé pakistanais impliqués dans la lutte contre la polio auraient participé à une campagne frauduleuse de vaccination contre la polio. Ce récit a été classé comme à haut risque en raison de son potentiel à éroder la confiance et à provoquer une réticence à la vaccination.

Au Pakistan, des agents de lutte contre la polio sont accusés d'utiliser de faux vaccins

Les autorités sanitaires du Baloutchistan, au Pakistan, auraient identifié plus de 500 agents de santé impliqués dans une fraude au vaccin contre la polio. Selon le ministère de la Santé du Baloutchistan, les parents se sont coordonnés avec les agents pour administrer de faux vaccins ou aucun vaccin à des enfants qui ont ensuite été faussement enregistrés comme vaccinés.

Géographie : ROSA : Pakistan

Thèmes : Sécurité et effets secondaires

Évaluation des risques : ● Haut risque

Les fausses campagnes de vaccination peuvent éroder la confiance du public et provoquer une réticence qui persiste pendant des décennies. Les rapports sur un programme frauduleux de vaccination contre la polio au Baloutchistan soulignent la gravité de l'opposition de certains parents à la vaccination et peuvent amener d'autres parents à refuser la vaccination pour éviter les faux vaccins. Pour lutter contre ce phénomène, il est recommandé de continuer à collaborer avec des messagers locaux de confiance, tels que les professionnels de la santé, les élus, les personnalités culturelles et les chefs religieux. En outre, les messages peuvent souligner que les vaccins contre la polio sont sûrs et que les autorités locales ont mis en place des mesures de protection pour empêcher de futures campagnes.

DCE : Août 2024



Étape 2

Décider du message

Ce récit est un exemple de situation à haut risque, mais il ne s'agit pas nécessairement d'une fausse déclaration. Les parents qui lisent des articles sur les vaccins contre la polio frauduleux peuvent craindre que leurs enfants reçoivent un faux vaccin lors d'une prochaine campagne de vaccination. Pour contrer cette inquiétude, les messages du préalable à la démystification peuvent rappeler que les vaccins contre la polio sont sûrs et sous le contrôle des ministères locaux de la santé. Les messages de démystification peuvent rassurer les parents sur le fait que les autorités locales ont mis en place des mesures de protection pour empêcher de futures fraudes.



Étape 3

Transformez le message en contenu

Dans ce cas, le message principal est que les vaccins contre la polio sont sûrs. La newsletter du DCE a fourni cet élément, qui explique clairement que le vaccin contre la polio est produit selon des exigences strictes de contrôle de qualité pour être sûr. L'élément est accrocheur et suffisamment simple pour être consulté sur les réseaux sociaux.

Ce contenu peut être partagé sur les pages des médias sociaux des ministères de la santé, par le biais de publicités payantes sur les médias sociaux et par des messagers de confiance, comme un chef religieux local, à la fois en ligne sur leurs propres comptes et dans des conversations en face à face. Bien que fourni en anglais, ce message pourrait également être adapté et traduit dans d'autres langues ou dialectes régionaux.



Exemple 2



Étape 1

Analyser les récits tendance

Dans ce récit, la couverture médiatique des campagnes de vaccination en Indonésie a suscité des réactions négatives à propos du cVDPV2. Lorsque ces messages ont circulé, le pays était aux prises avec une épidémie de cVDPV2. Les récits incluaient des questions sur la nécessité des vaccins et une confusion sur la façon dont les cVDPV circulent. Les conversations ont également propagé des théories du complot sur Bill Gates et de fausses allégations sur l'éradication de la polio.

Indignation et idées fausses circulent à propos du cVDPV2 en Indonésie

Certains utilisateurs des réseaux sociaux ont exprimé leur indignation face au cVDPV2 en réponse à la couverture médiatique des campagnes de vaccination contre la polio en cours en Indonésie. La plupart des messages se demandent pourquoi les vaccins sont administrés alors que « les épidémies de polio sont causées par le vaccin contre la polio ». D'autres messages promeuvent des théories du complot sur Bill Gates et affirment à tort que l'OMS a déclaré la polio éradiquée dans le monde entier en 1994.

Géographie : EAPRO : Indonésie ; Thaïlande

Thèmes : Efficacité

Évaluation des risques : ● Haut risque

Les allégations qui circulent soulignent l'incompréhension généralisée du rôle des VPO dans l'éradication de la polio. Ces idées fausses peuvent être particulièrement préjudiciables lors des campagnes de vaccination en cours. Les messages peuvent expliquer que le VPO est responsable de l'élimination de la polio sauvage en Indonésie, pays déclaré exempt de polio en 1995. Il est recommandé de souligner que les personnes vaccinées ne courent aucun risque de contracter la polio sous quelque forme que ce soit et que les épidémies de polio surviennent le plus souvent dans des endroits où les taux de vaccination sont faibles, tout comme de souligner que la campagne de vaccination actuelle utilise le nVPO2, un VPO plus stable présentant un risque de PVDVc nettement plus faible. Les points de discussion peuvent expliquer que le meilleur moyen de prévenir tout type d'épidémie de polio, qu'il s'agisse de polio sauvage ou de PVDVc, est de vacciner les enfants.

DCE : Août 2024



Étape 2

Décider du message

L'écoute sociale a révélé que les idées fausses sur les PVDVc sont courantes, en partie à cause d'une mauvaise compréhension de la manière dont ce type de poliovirus se propage. L'expression « polio dérivée d'un vaccin » doit être évitée dans tous les messages destinés au grand public, car elle peut laisser entendre à tort que le vaccin antipoliomyélitique oral peut « transmettre » la polio à un enfant. Dans ce cas, il est nécessaire de diffuser à la fois les messages de préalable à la démystification et de démystification. Le message de préalable à la démystification est que tous les vaccins antipoliomyélitiques sont sans danger pour les enfants et que la vaccination est le meilleur moyen de prévenir tout type d'épidémie de polio. Le message de démystification est que les personnes vaccinées ne courent aucun risque de contracter la polio, ce qui explique que les PVDVc se propagent entre les enfants non vaccinés dans les zones où les conditions d'assainissement sont mauvaises et où la vaccination est faible. Alors que ces allégations se répandaient, le ministère indonésien de la Santé lui-même a démystifié les fausses allégations sur la sécurité du nVPO2, réitérant que le vaccin ne provoque pas la polio.



Étape 3

Transformez le message en contenu

La newsletter du DCE a fourni une vidéo faisant la promotion du rôle du vaccin contre la polio dans l'élimination de la maladie dans la majorité des pays du monde. La vidéo explique que le vaccin contre la polio est efficace et que des épidémies continuent de se produire parce que la polio est très contagieuse et parce qu'un nombre insuffisant d'enfants sont vaccinés dans toutes les communautés.



Exemple 3



Étape 1

Analyser les récits tendance

Toutes les fausses affirmations ne méritent pas une réponse, en particulier celles qui ont reçu un intérêt limité en ligne. Dans cet exemple, un article parle de la « détoxification » après une vaccination, notamment après la vaccination contre la polio.

Un article tendance encourage la « détoxification » après la vaccination

Un article populaire exhorte les personnes vaccinées à se « détoxifier » en utilisant de la chlorophylle ou du magnésium. Une réponse demande s'il est possible de se détoxifier après avoir reçu un vaccin contre la tuberculose ou la polio.

Géographie : **ESARO :** Zimbabwe ; **MENARO :** Oman, Arabie saoudite ; **Monde (autre) :** Australie

Thèmes : Sécurité et effets secondaires ; Ingrédients

Évaluation des risques : ● Faible risque
Répondre à chaque fausse affirmation risque de détourner l'attention des points prioritaires. Il est recommandé de continuer à souligner que le vaccin contre la polio est sûr et ne contient pas d'ingrédients toxiques qui doivent être « détoxifiés ».

DCE : Mars 2024



Étape 2

Décider du message

Répondre à chaque fausse déclaration peut détourner l'attention de vos messages principaux. Il est important d'utiliser efficacement les ressources, comme le temps consacré par le personnel à l'élaboration de documents ou à une campagne publicitaire payante, pour répondre aux discours sur les risques les plus élevés. Bien qu'il ne soit probablement pas justifié de répondre à ce discours individuel, il souligne les discussions en cours liées aux thèmes des ingrédients et de la sécurité des vaccins. Les communicateurs peuvent souhaiter faire circuler des messages généraux de préalable à la démystification qui réitèrent que le vaccin contre la polio est sûr.



Étape 3

Transformez le message en contenu

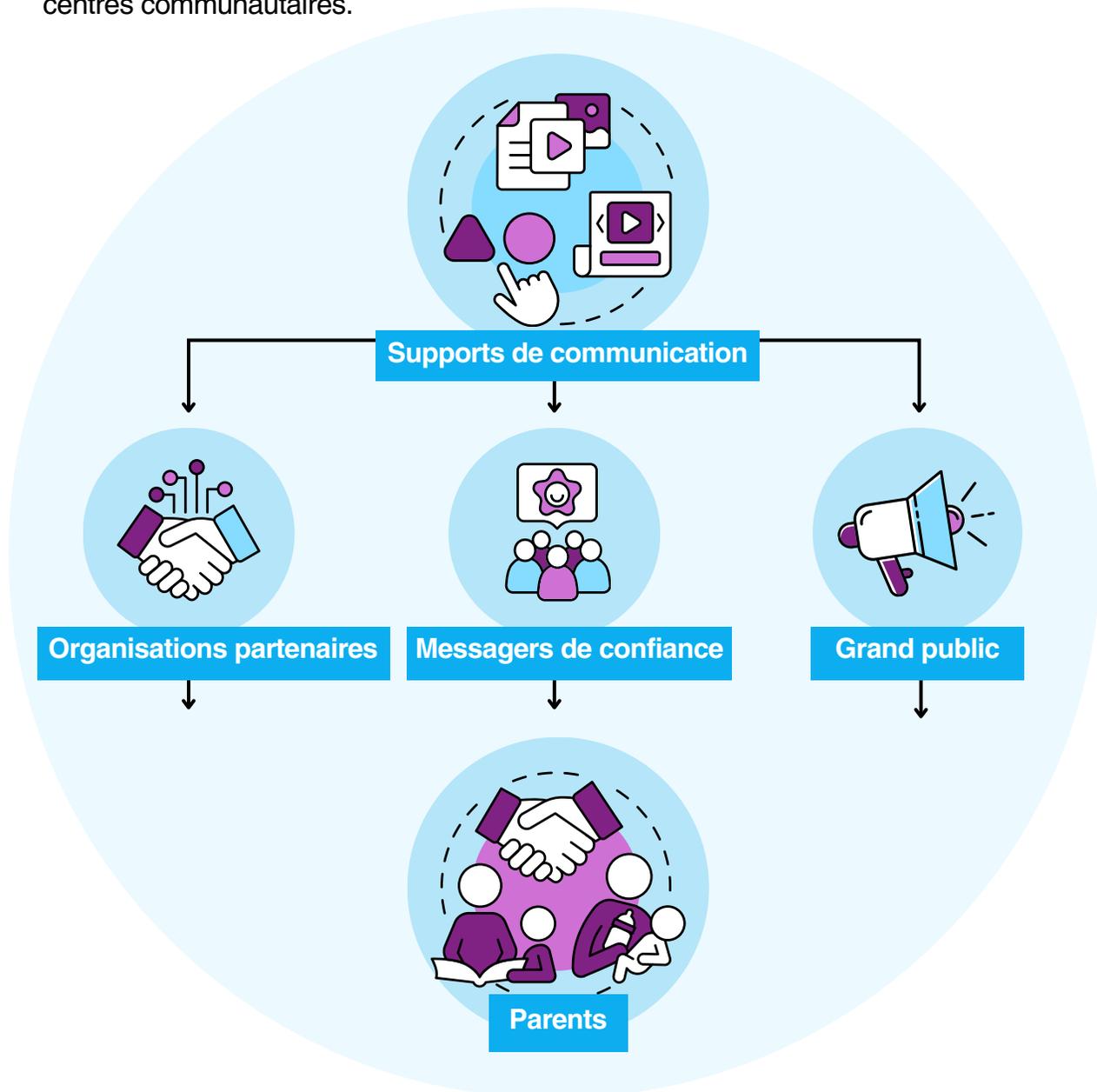
Cet élément est un exemple de message préalable à la démystification général qui peut être partagé à tout moment pour combler les lacunes d'information et devancer les récits potentiels contestant la sécurité du vaccin contre la polio.



Ce que l'écoute sociale peut nous éclairer

Bien que les exemples fournis ci-dessus montrent comment les informations issues de l'écoute sociale peuvent être traduites en contenu de médias sociaux, ce processus peut également être utilisé pour d'autres formes de messagerie, notamment :

- Pages Web sur la polio avec des questions fréquemment posées.
- Des documents d'une page contenant des points de discussion à envoyer aux partenaires et aux messagers de confiance.
- Campagnes médiatiques payantes.
- Fiches d'information à imprimer et à afficher dans les commerces locaux et les centres communautaires.



En pratique : l'écoute sociale pour la communication de crise

Les récits à haut risque peuvent nécessiter une attention immédiate. Voici un résumé des domaines dans lesquels les informations issues de l'écoute sociale pourraient aider les communications. (Bien qu'il s'agisse d'un scénario fictif, il intègre des récits réels.)

Un pays a été déclaré exempt de polio sauvage depuis plus d'une décennie, mais il est actuellement confronté à une épidémie de PVDVc2 avec des cas confirmés de paralysie chez les jeunes enfants. Le pays a récemment commencé à utiliser le nVPO2, un vaccin de nouvelle génération qui aide à lutter contre le PVDVc2. Une campagne de vaccination d'une semaine à l'échelle nationale est sur le point de commencer lorsqu'un médecin local avec des centaines de milliers d'abonnés sur les réseaux sociaux publie un message indiquant que le nVPO2 est à l'origine de la polio. Ce médecin reçoit un engagement élevé sur la publication, avec de nombreux autres comptes repartageant la publication.



Les analystes de l'écoute sociale suivent de près la situation et ont identifié de nombreuses questions de la part des membres de la communauté sur le nVPO2. Étant donné que le nVPO2 n'a été déployé que récemment, les pages de questions-réponses du ministère de la Santé n'ont pas encore été mises à jour avec des informations sur ce vaccin. Pour minimiser l'impact de cette fausse affirmation sur la campagne à venir, le ministère de la Santé pourrait s'assurer que tous les documents comprennent des points de discussion à jour sur le nVPO2, les raisons pour lesquelles il a été pleinement homologué par l'Organisation mondiale de la Santé et les raisons pour lesquelles nous savons que ce vaccin est sûr et ne provoque pas la polio. Les responsables des médias sociaux qui répondent aux questions sur leurs publications concernant la campagne doivent également être équipés d'informations spécifiques au nVPO2. Le ministère de la Santé peut envoyer ces documents à des partenaires, tels que des chefs religieux locaux et des élus, afin qu'ils soient prêts à parler du nVPO2 avec les membres de leur communauté et à rassurer les parents sur le fait qu'ils doivent participer à la campagne de vaccination.

6 conseils pour diffuser des messages sur la polio en ligne

La littérature sur les communications scientifiques et sanitaires efficaces est vaste, mais le monde des communications sur la polio comporte des pièges spécifiques à garder à l'esprit. Quel que soit le discours tendance auquel vous répondez, ces recommandations permettent de garantir que les messages sur les réseaux sociaux et en ligne respectent les meilleures pratiques en matière de communication sur la polio.



Gardez l'histoire à l'esprit. Lorsque vous abordez les théories du complot autour du dépeuplement ou de l'expérimentation médicale, gardez à l'esprit l'histoire des pratiques médicales contraires à l'éthique contre les Africains et d'autres populations colonisées ou marginalisées à travers le monde. Les messages peuvent reconnaître les graves abus du passé tout en expliquant que ces abus ont conduit aux mesures de protection qui existent aujourd'hui. Il peut être utile de souligner que les ministères locaux de la santé mènent des campagnes de lutte contre la polio sans interférence occidentale.



Soyez particulièrement prudent lorsque vous envoyez des messages sur les PVDVc. Les messages doivent éviter de faire référence à la « polio dérivée d'un vaccin », car ce terme suscite la peur des vaccins et peut conduire à une certaine hésitation. Les messages doivent toujours rappeler que les PVDVc sont extrêmement rares et ne se transmettent qu'entre enfants non vaccinés dans des zones où l'assainissement est médiocre et le taux de vaccination est faible, et que les enfants vaccinés sont protégés contre toutes les formes de polio.



Créez une banque de messages pour plus d'efficacité. Une banque de messages comprend des messages préparés qui répondent aux thèmes courants de la polio identifiés dans la [partie 1](#) de ce guide. Avoir une banque de messages vous permet de trouver et de mettre à jour rapidement les messages appropriés.



Ne comparez pas les vaccins contre la polio. Si l'on accorde trop d'importance aux PVDVc, certaines communications pourraient laisser entendre que le vaccin antipoliomyélitique oral (VPO) est inférieur au vaccin antipoliomyélitique inactivé (VPI). Ce n'est pas le cas. Le VPO est sûr, peu coûteux, facile à administrer et extrêmement efficace. De même, les références comparant le VPOm2 (un vaccin antipoliomyélitique oral qui protège contre le PVDVc2) et le VPOn2 (une version de nouvelle génération) peuvent également semer la confusion dans l'esprit du public. Les messages peuvent souligner que tous les vaccins antipoliomyélitiques sont sûrs et que les autorités sanitaires doivent choisir le vaccin adapté à chaque situation.



Adaptez vos messages aux spécificités culturelles. Chaque région a son propre contexte, qui peut varier selon le pays ou à un niveau encore plus local. Les messages efficaces tiennent compte des préférences linguistiques, de l'actualité, des facteurs religieux et d'autres aspects de la culture locale.



Lors de la démythification d'une information, ne répétez pas plusieurs fois une fausse information. Concentrez-vous sur les faits, et non sur la fausse affirmation. Répéter une fausse affirmation plusieurs fois peut se retourner contre vous et augmenter la mémorisation de la fausse affirmation.

Interagir avec votre public

La gestion communautaire consiste à créer un environnement sur vos plateformes de médias sociaux où les abonnés peuvent poser des questions et interagir directement avec votre organisation. En favorisant cet environnement, les responsables des médias sociaux peuvent prendre le pouls de la façon dont les membres de l'audience perçoivent les messages afin d'adapter les messages futurs et de comprendre quels autres domaines nécessitent une formation plus poussée. Bien que la gestion communautaire ne soit pas spécifique aux communications sur la polio, les lignes directrices ci-dessous examinent les situations les plus importantes et les plus probables pour les responsables des médias sociaux.



À faire et à ne pas faire en matière de gestion communautaire

À faire

Interagissez avec vos abonnés.

Des milliers de personnes à travers le monde souhaitent ardemment mettre fin à la polio. Mais comme les réseaux sociaux sont des outils sociaux, il faut susciter l'engagement pour susciter l'engagement. Cela peut consister à aimer les commentaires des internautes sur vos publications, à répondre et à envoyer des messages à vos abonnés les plus engagés, à répondre aux commentaires et à utiliser des sondages et enquêtes sur la plateforme.

Pratiquez l'empathie.

Dans certains pays à risque de polio, notamment ceux qui connaissent une épidémie, il peut être demandé aux habitants de vacciner leurs enfants plusieurs fois par an. Les personnes concernées peuvent alors ressentir de la frustration ou de la fatigue. Il est donc recommandé de répondre aux questions et aux inquiétudes avec patience et empathie.

Fournissez des liens pour plus d'informations.

Il est important de fournir à votre public des informations précises, mais il lui faut parfois un peu plus. Créez des liens vers des sources fiables comme l'OMS, l'IMEP, l'UNICEF et d'autres pour que les gens puissent en savoir plus s'ils en ont besoin.

Lors des campagnes de vaccination, veillez à orienter les gens vers des informations spécifiques à chaque pays ou à chaque région.

À ne pas faire

N'ignorez pas les questions ou les critiques.

Cela peut vous donner un aperçu de ce que vous devez faire davantage (ou moins), des choses que vous devrez peut-être changer ou des questions que les gens se posent sur la polio.

N'interagissez pas avec les trolls.

Chaque organisation devra définir ses propres règles pour répondre aux commentaires, supprimer les commentaires et bloquer ou bannir les utilisateurs. S'il est essentiel de répondre aux préoccupations et aux questions légitimes, certaines publications recevront des commentaires indésirables de la part d'individus agissant de mauvaise foi. Il est essentiel d'avoir un plan pour gérer les acteurs malveillants.

N'oubliez pas de rencontrer les gens là où ils se trouvent.

En particulier lors des campagnes de vaccination, réfléchissez de manière critique aux moyens par lesquels les gens doivent recevoir les informations. Utilisez à la fois les supports numériques et hors ligne pour vous assurer que le plus grand nombre de personnes voient votre message.

Conclusion



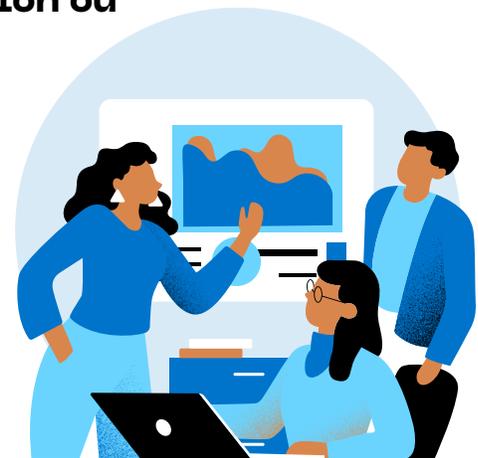


La désinformation sur la polio se propage désormais sur un nombre croissant de plateformes de médias sociaux, avec moins de restrictions que jamais auparavant.

Cependant, l'écosystème numérique offre une occasion unique de diffuser des informations exactes. En suivant et en comprenant la diffusion des informations liées à la santé, les responsables de la santé publique peuvent non seulement réagir de manière plus appropriée aux informations qui circulent, mais ils peuvent également rester au courant des récits, discerner les questions que se posent les gens et prédire les tendances défavorables en matière d'information.

Les conversations sur la polio suivent des schémas prévisibles et les récits sont souvent en plein essor pendant les campagnes de vaccination ou après l'annonce de nouveaux cas.

Il n'est pas important de traquer chaque fausse déclaration ou mention de mots clés liés à la polio. Au contraire, lorsque les communicateurs comprennent les thèmes récurrents dans les conversations sur la polio et les préoccupations sous-jacentes qui y sont associées, ils sont mieux préparés à utiliser le bon message au bon moment. [Le bulletin d'information numérique de l'UNICEF sur la polio](#) est un outil essentiel pour faciliter ce travail.



Les récits peuvent être classés comme à haut risque, risque modéré ou risque faible, et connaître le niveau de risque vous aide à comprendre comment réagir.

De nombreux facteurs influencent le niveau de risque d'un récit, comme la source, le niveau d'engagement, la présence ou non d'une campagne, etc. Chaque organisation aura ses propres critères pour évaluer le niveau de risque d'un récit particulier en fonction du contexte local.



Le préalable à la démystification et la démystification sont deux outils essentiels pour répondre aux discours en vogue.

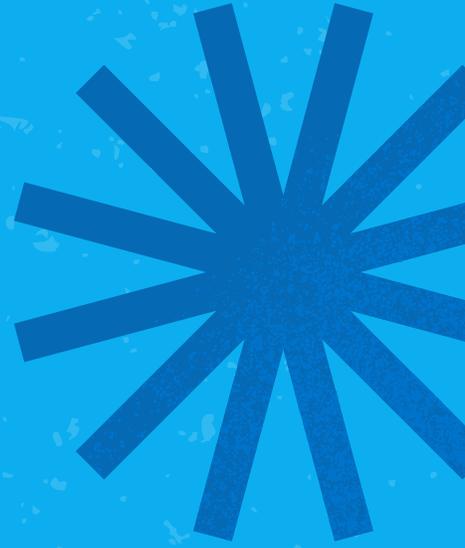
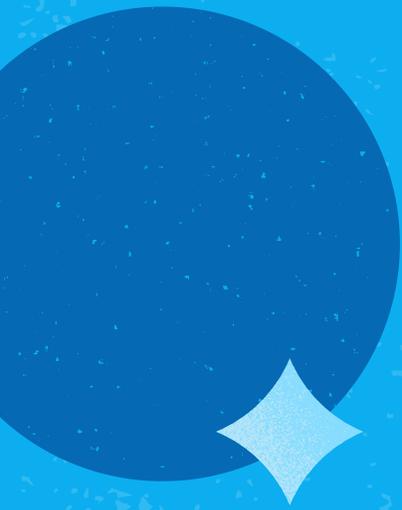
Mais comme la démystification peut amplifier une fausse affirmation, il ne doit être utilisé que lorsqu'un faux discours se propage rapidement et met en danger les efforts de vaccination. Le préalable à la démystification peut être utilisé avec n'importe quel discours, quel que soit son risque, car il fournit simplement un message éducatif au public. En cas de doute, faites du préalable à la démystification !

Quel que soit le discours tendance auquel vous répondez, il est important d'être conscient des pièges potentiels lors de la diffusion de messages et de la communication avec les communautés.

Les messages doivent être culturellement sensibles et tenir compte du contexte historique. Une attention particulière doit être portée lors des discussions sur les PVDVc, et il est toujours judicieux de faire preuve d'empathie. Lorsqu'ils sont bien formulés, les messages opportuns et réactifs peuvent répondre efficacement aux discours tendance, instaurer la confiance et encourager la vaccination contre la polio.



Appendice



References

1. Bhattacharjee, S., & Dotto, C. (19 février 2020). Étude de cas sur les vaccins : comprendre l'impact de la désinformation sur le vaccin contre la polio au Pakistan. Première ébauche.
<https://firstdraftnews.org/long-form-article/first-draft-case-study-understanding-the-impact-of-polio-vaccine-disinformation-in-pakistan/>
2. Budhia, D. M., Jaiswal, A., Prasad, R., Yelne, S., & Wanjari, M. B. (25 mai 2023). De la polio à la COVID-19 : examen de l'impact des pandémies sur les programmes de vaccination des enfants. *Cureus*, 15 (5), e39460. <https://doi.org/10.7759/cureus.39460>
3. Initiative mondiale pour l'éradication de la polio. (2024). La polio cette semaine. Récupéré le 2 octobre 2024, sur <https://polioeradication.org/about-polio/polio-this-week/>
4. Initiative mondiale pour l'éradication de la polio. (nd-b). Centre de ressources. Récupéré le 2 octobre 2024 sur https://polioeradication.org/resource-hub/?rh_policy_and_report_types=polio-newsletter
5. Statistiques mondiales sur les médias sociaux—DataReportal—Global Digital Insights . (2024). DataReportal. Récupéré le 2 octobre 2024 sur <https://datareportal.com/social-media-users>
6. Google Alerts : surveillez le Web pour découvrir de nouveaux contenus intéressants . (sd). Récupéré le 2 octobre 2024 sur <https://www.google.com/alerts>
7. Google Trends. (2024). Récupéré le 2 octobre 2024 sur <https://trends.google.com/trends/>
8. Kalkowska, DA, Voorman, A., Pallansch, MA, Wassilak, SGF, Cochi, SL, Badizadegan, K., & Thompson, KM (6 avril 2023). L'impact des perturbations causées par la pandémie de COVID-19 sur l'éradication mondiale de la polio. *Vaccine* , 41 , A12–A18. <https://doi.org/10.1016/j.vaccine.2021.04.026>
9. Kemp, S. (31 janvier 2024). Digital 2024 : Global Overview Report—DataReportal—Global Digital Insights. DataReportal. Récupéré le 2 octobre 2024 sur <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>
10. Rosselli, R., Martini, M. et Bragazzi, NL (2016, mars). L'ancien et le nouveau : l'hésitation à se faire vacciner à l'ère du Web 2.0. Défis et opportunités. *Journal of Preventive Medicine and Hygiene* , 57 (1), E47–E50. Récupéré le 3 octobre 2024 sur <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4910443/>
11. Unicef. (2024). Lettre d'information sur la polio de l'Unicef sur l'engagement communautaire numérique. Récupéré le 2 octobre 2024, à partir de https://share.hsforms.com/1fSmvP5RFRkOBishf_6ReQcjiwz
12. Unicef. (nd). Utiliser la technologie pour se connecter et interagir avec les gens. *Changement social et comportemental*. Récupéré le 2 octobre 2024 sur <https://www.sbcguidance.org/do/digital-engagement>
13. Unicef, première ébauche, Yale Institute for Global Health et Public Good Projects. (2020, décembre). *Guide de désinformation sur les vaccins*. Guide de désinformation sur les vaccins.
<https://vaccinemisinformaton.guide>
14. WHO. (2021, juillet). Histoire de la vaccination contre la polio. Récupéré le 2 octobre 2024, sur <https://www.who.int/news-room/spotlight/history-of-vaccination/history-of-polio-vaccination>
15. Ecker, UKH, Lewandowsky, S., Cook, J., Schmid, P., Fazio, LK, Brashier, N., Kendeou, P., Vraga, EK, & Amazeen, MA (2022). Les facteurs psychologiques qui favorisent la croyance en la désinformation et sa résistance à la correction. *Nature Reviews Psychology* , 1 (1), 13–29.
<https://doi.org/10.1038/s44159-021-00006-y>
16. Public Good Projects, First Draft, Yale, & Unicef. (2021). Guide pratique de gestion de la désinformation sur les vaccins : conseils pour répondre à une infodémie mondiale et favoriser la demande de vaccination .
https://www.unicef.org/mena/media/10591/file/VACCINE+MISINFORMATION+FIELD+GUIDE_eng.pdf%20.pdf
17. University of Cambridge, BBS Media Action, & Jigsaw. (2022). Guide pratique pour prévenir la désinformation.
https://prebunking.withgoogle.com/docs/A_Practical_Guide_to_Prebunking_Misinformation.pdf

Glossaire

Écoute sociale : pratique qui consiste à suivre les données médiatiques accessibles au public pour découvrir, interpréter et agir en fonction des informations qui circulent. L'écoute sociale permet aux analystes et aux communicateurs d'évaluer les connaissances, les attitudes et les comportements du public en ce qui concerne les questions de santé.

Pics de conversation : augmentations soudaines et notables du volume ou de l'intensité des discussions sur un sujet ou un événement particulier sur toutes les plateformes.

Thèmes de conversation : idées ou sujets de conversation récurrents et récurrents. *La [partie 1](#) contient une liste complète des thèmes de conversation courants sur la polio.*

Niveau de risque : l'importance relative d'un récit tendance sur les efforts de vaccination.

- **Récits à faible risque** : récits dont la portée est limitée, qui n'ont pas d'impact significatif sur la communauté et/ou qui manquent des qualités nécessaires à une diffusion future. Ces récits indiquent souvent des lacunes en matière d'information, une confusion ou des inquiétudes.
- **Récits à risque moyen** : conversations tendance qui circulent au sein des populations prioritaires, représentent une certaine menace pour les efforts de vaccination contre la polio et sont susceptibles de se propager davantage. Ces récits mettent souvent en évidence les questions et les préoccupations du public et peuvent inclure des théories du complot et des fausses déclarations.
- **Récits à haut risque** : récits qui circulent largement dans les communautés, touchent rapidement un large public et ont un potentiel significatif pour influencer les efforts de vaccination contre la polio. Ils présentent souvent des informations fausses, trompeuses ou non fondées et font appel aux émotions des gens. Ces récits traversent souvent les plateformes et les langues, refont surface et s'adaptent à de nouveaux sujets.

Matrice de décision : outil utilisé pour comparer différentes options de réponse à un récit, en fonction du rôle et des priorités d'une organisation. La matrice prend en compte l'impact d'un récit, sa propagation, sa vitesse et la probabilité d'une propagation ultérieure. *[Annexe 4](#) inclut un modèle de matrice de décision.*

Préalable à la démystification : stratégie proactive qui fournit des informations exactes avant que les gens ne soient exposés à de fausses allégations. Elle vise à combler les lacunes dans les connaissances, à traiter les récits potentiellement tendance, à expliquer les tactiques de désinformation et à révéler les sources peu fiables.

Démystification : stratégie réactive utilisée pour contrer les fausses affirmations avec des informations correctes après qu'elles se soient largement répandues. La démystification utilise des messages clairs et faciles à comprendre qui mettent l'accent sur le consensus scientifique et les faits plutôt que sur la désinformation.

Sandwich de faits : une stratégie de démystification qui structure les messages dans un format de type sandwich :

- **Fait** : commencez par des informations factuelles.
- **Avertissement** : avertissez brièvement le public qu'une fausse déclaration est à venir.
- **Mythe** : expliquez la désinformation, pourquoi elle est incorrecte et toutes les tactiques utilisées.
- **Fait** : terminez par une autre déclaration factuelle pour renforcer l'information correcte.

[L'annexe 5](#) comprend un modèle de sandwich de faits.

Comment utiliser Google Trends et Google Alerts pour une écoute sociale de base

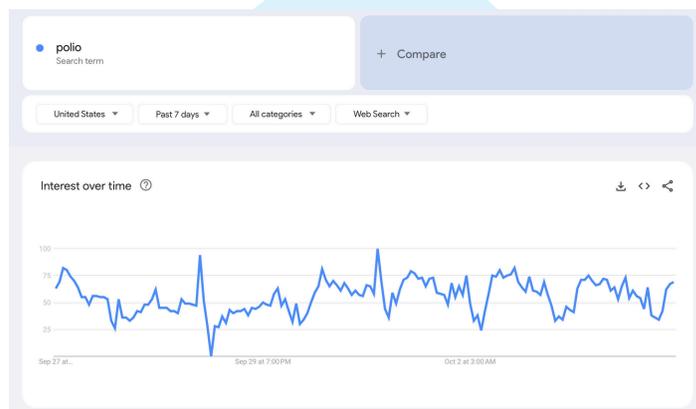
Vous connaissez probablement Google en tant que moteur de recherche, mais vous connaissez probablement moins deux de ses outils sophistiqués : [Google Trends](#) et [Google Alerts](#). Ces outils avancés fournissent une analyse approfondie des données et un suivi personnalisé des informations dans le paysage numérique.

Ces deux outils sont précieux pour ceux qui cherchent à décortiquer les tendances numériques et à rester informés dans un paysage en ligne de plus en plus complexe.

- **Google Trends** fournit des informations nuancées sur les comportements de recherche sur Internet.
- **Google Alerts** propose un service de veille informationnelle personnalisé et en temps réel.

Comment utiliser Google Trends

Google Trends offre un aperçu de la multitude de sujets recherchés par les internautes. Vous pouvez rechercher des termes spécifiques à l'aide de la barre de recherche située en haut de la page et personnaliser la période, allant de 2004 à la dernière heure de recherches Google. La courbe de tendance offre un aperçu général du volume de recherche, bien qu'elle ne soit pas très détaillée et que vous ne puissiez pas interagir avec elle.



Pour effectuer des comparaisons, vous devez rechercher des mots un par un. En faisant défiler la page, vous trouverez « Rubriques connexes » et « Requêtes connexes », qui fournissent une liste d'autres sujets ou questions que les gens recherchent souvent en plus de votre terme d'origine. En cliquant sur ces sujets et requêtes connexes, vous pouvez suivre l'évolution de ces intérêts au fil du temps. Bien que Google Trends ne propose pas de données très spécifiques, il fournit des informations uniques qui ne peuvent pas être obtenues à partir d'autres sources.



Les professionnels de la santé publique peuvent utiliser Google Trends pour évaluer la prévalence des conversations ou des questions sur des problèmes spécifiques en analysant les modèles de requêtes de recherche.

Comment utiliser les alertes Google

Google Alerts vous permet de surveiller le contenu en ligne lié à des termes spécifiques. Spécifiez des mots clés ou des sujets d'intérêt particuliers et Google Alerts surveille en permanence la vaste étendue de contenu en ligne, des articles de presse aux sites Web.

Lorsque vous saisissez les termes de votre choix dans le formulaire, Google Alerts vous envoie un e-mail dès qu'un contenu correspondant à ces termes est publié sur le Web. C'est comme si vous disposiez d'un assistant de recherche proactif, qui parcourt inlassablement le Web à la recherche de mises à jour pertinentes et vous les livre directement à votre porte virtuelle.

Vous pouvez rechercher n'importe quel terme et inclure plusieurs termes dans une seule recherche pour éviter d'inonder votre boîte de réception. Il est essentiel de cliquer sur « Afficher les options », car c'est ici que vous pouvez personnaliser l'alerte pour qu'elle réponde au mieux à vos besoins. En sélectionnant cette option, vous pourrez effectuer plusieurs opérations différentes :

- Spécifiez la fréquence des e-mails (à quelle fréquence)
- Sélectionnez des sources spécifiques, comme des actualités, des blogs et le Web (Sources)
- Choisissez la langue souhaitée (Langue)
- Choisissez une région ou un pays particulier (Région)



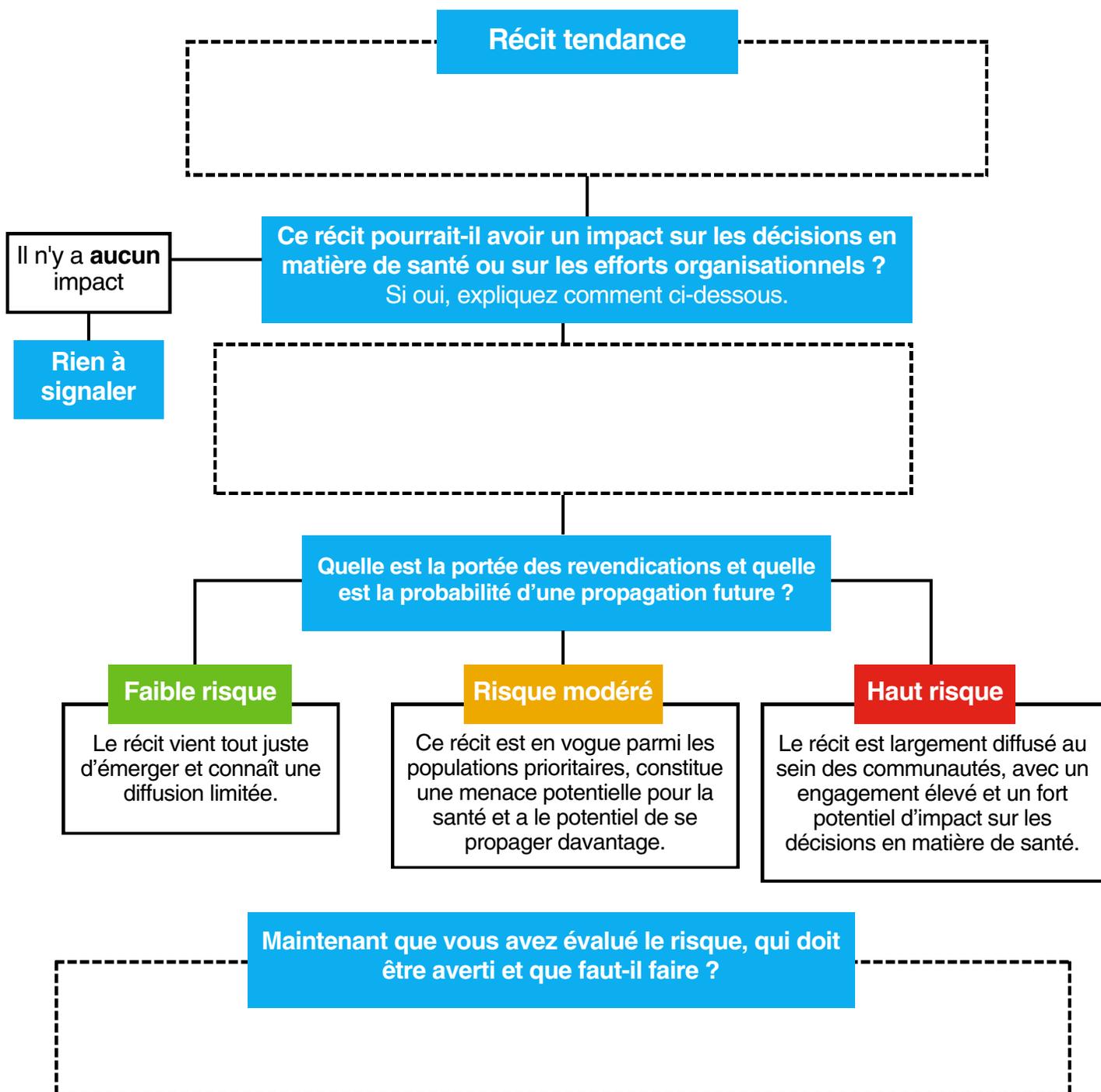
L'aperçu fourni vous donnera une idée du type d'informations que l'alerte enverra à votre adresse e-mail.



Google Alerts ne couvre pas le contenu des réseaux sociaux et ne suit pas la manière dont les sites Web partagent ou reçoivent des réactions. Cependant, il s'agit d'un moyen simple de recevoir des notifications par e-mail lorsque le contenu Web correspond à vos termes de recherche.

Modèle de matrice de décision

Chaque organisation a son propre seuil de risque faible, modéré et élevé. Les récits à risque élevé nécessitent souvent une action plus rapide et plus vaste, tandis que les récits à faible risque peuvent nécessiter peu ou pas de réponse. Insérez un récit tendance ci-dessous et suivez le diagramme pour évaluer son niveau de risque.



Modèle de sandwich factuel

Des recherches ont montré que la démystification est souvent efficace pour réduire les croyances en des affirmations fausses. Utilisez la « méthode du sandwich de faits » lorsqu'un récit s'est répandu à une telle échelle qu'il doit être démystifié directement.

