

Covid : la communication de crise n'atteint pas tous les Belges

Sciensano finance un projet de recherche coordonné par l'Université d'Anvers avec l'UCLouvain, la KU Leuven et la Thomas More Hogeschool. Objectif : développer une communication plus inclusive autour du covid-19 et d'éventuelles futures crises en Belgique. La crise actuelle a en effet montré que tous les groupes ne sont pas atteints de la même façon ou qu'ils n'arrivent pas à trouver des informations accessibles.

La communication joue un rôle crucial en situation de crise. Pour que la population puisse consulter les informations et suivre correctement les directives relatives au covid-19, celles-ci doivent parvenir sous une forme accessible à l'ensemble des personnes. C'est là que le bât blesse.

C'est la raison pour laquelle Sciensano, l'Institut belge de la santé, finance un projet de recherche afin d'établir une stratégie de communication de crise autour du covid-19 qui soit plus inclusive. Le travail est mené par des scientifiques de l'Université d'Anvers, de l'UCLouvain, de la KU Leuven et de la Thomas More Hogeschool, en collaboration avec le Centre national de crise et 'Atlas Integratie & inburgering Antwerpen'.

« Tout le monde ne suit pas la conférence de presse du Comité de concertation »

« Il n'est pas possible d'atteindre tous les groupes de la même façon et la communication actuelle n'est pas accessible à tous de la même manière », explique la cheffe de projet, la Pre Mieke Vandebroucke (UAntwerpen). *« Pensons aux personnes qui parlent une autre langue, à celles qui sont malvoyantes ou malentendantes ou aux groupes vulnérables comme les personnes faiblement alphabétisées. Difficile, pour elles, de suivre les conférences de presse du Comité de concertation et de naviguer sur un site web pour retrouver facilement l'ensemble des mesures. Il est donc important de rendre toutes les informations disponibles dans un langage et sous une forme accessibles, par des canaux de diffusion adéquats, afin que chacun puisse y avoir accès. »*

Tenir compte de la diversité linguistique et culturelle

« La stratégie à développer tiendra compte de la diversité (multi)linguistique et culturelle et du degré d'alphabétisation de la population belge », déclare la Pre Isabelle Aujoulat (UCLouvain). *« De cette façon nous lutterons contre les inégalités d'accès aux messages de prévention, contre les problèmes de compréhension de ces messages et nous pourrons atteindre certains groupes cibles vulnérables. La recherche porte donc sur la façon d'accroître l'accessibilité aux groupes cibles vulnérables et sur l'identification des canaux de diffusion les plus adéquats, en collaboration avec les organisations et les utilisateurs finaux. »* Sur base des résultats, des lignes directrices concrètes seront élaborées pour une communication de crise actuelle et future adaptée à des groupes cibles (vulnérables) spécifiques en Belgique.

Langage visuel et traductions

Les chercheurs pensent notamment à une communication qui recourt au langage visuel et à des traductions, à une communication accessible aux personnes malvoyantes ou malentendantes et à des messages diffusés à la fois par des médias traditionnels et nouveaux. *« Nous savons que les médias sociaux et autres canaux numériques tels que WhatsApp sont des canaux importants pour communiquer avec les citoyens de langue étrangère. Mais les produits de communication traditionnels tels les dépliants (multilingues) ou les prospectus restent également importants »,* explique Heleen Van Opstal (Atlas Integratie & inburgering Antwerpen).

Les scientifiques reconnaissent également le rôle important des groupes d'intérêt, des organisations de la société civile, des prestataires de services locaux, et les impliquera dans l'élaboration de directives efficaces en matière de communication. Les connaissances et les lignes directrices issues du projet pourront être utilisées pour la communication relative au covid-19. Cette stratégie de communication inclusive pourra également être appliquée dans de futures situations de crise.

Contacts presse :

Pre Mieke Vandenbroucke, Université d'Anvers : Mieke.Vandenbroucke@uantwerpen.be

Pre Isabelle Aujoulat, UCLouvain : isabelle.aujoulat@uclouvain.be