

LES DÉFIS DE LA COMMUNICATION EN SITUATION DE RISQUE SANITAIRE : EXEMPLE DU COVID-19 EN CÔTE D'IVOIRE

Touré Jean-Baptiste YAO
Communication et Organisation
Université Alassane Ouattara, Côte d'Ivoire
jeanyaobaptiste@gmail.com

Résumé : En situation de risque de crise sanitaire, il est de la responsabilité des gouvernants de faire savoir aux gouvernés les risques auxquels ils sont confrontés et les inciter à adopter les comportements appropriés pour se protéger, protéger leur famille, leur communauté et tous les autres. Cependant, parvenir à cet objectif reste un défi et donne souvent du fil à retordre aux dirigeants et responsables de la santé publique. C'est dans ce contexte que nous analysons la stratégie du gouvernement ivoirien dans la lutte contre la propagation du Covid-19. Notre étude vise à identifier les facteurs qui pourraient constituer une entrave à l'atteinte des objectifs de la communication dans une situation de risque sanitaire. En effet, quand bien même que les dirigeants ont la responsabilité et la volonté de faire adopter des mesures de protection à la population face à une menace de risque sanitaire, il n'en demeure pas moins que dans la démarche, beaucoup de facteurs tels que les controverses, les difficultés liées à la compréhension du risque, la disparité de perception de la menace et la réalité socio-économique doivent être pris en compte pour pouvoir atteindre cet objectif.

Mots-clés : communication, risque, pandémie, santé publique

THE CHALLENGES OF COMMUNICATION IN A HEALTH RISK SITUATION: EXAMPLE OF COVID-19 IN CÔTE D'IVOIRE

Abstract : In a situation of health crisis risk, it is the responsibility of those who govern to inform the governed of the risks they face and encourage them to adopt the appropriate behaviors to protect themselves, their families, their communities and all others. However, achieving this goal remains a challenge and often gives leaders and public health officials a hard time. It is in this context that we analyze the strategy of the Ivorian government in the fight against the spread of Covid-19. Our study aims to identify the factors that could constitute an obstacle to the achievement of communication objectives in a situation of health risk. Indeed, even though the leaders have the responsibility and the will to have the population adopt protective measures in the face of a threat of health risk, the fact remains that in the process, many factors such as the controversies, the difficulties related to the understanding of the risk, the disparity of perception of the threat and the socio-economic reality must be taken into account in order to be able to achieve this objective.

Keywords: communication, risk, pandemic, public health

Introduction

Le risque est la probabilité d'occurrence de dommages compte tenu des interactions entre facteurs d'endommagement et facteurs de vulnérabilité. En effet, elle recouvre à la fois le danger de catastrophe et la perception qu'en a la société, l'endommagement potentiel. En santé publique, quand on parle de risque sanitaire, il s'agit d'un risque immédiat ou à long terme représentant une menace pour la santé des populations nécessitant une réponse adaptée du système de santé.

Lorsque survient une urgence de santé publique, les gens ont besoin de savoir à quels risques ils sont confrontés et ce qu'ils peuvent faire pour préserver leur vie et leur santé. Des informations précises diffusées tôt par des canaux auxquels la population se fie et qu'elle utilise, et dans des langues qu'elle comprend, permettent aux personnes concernées de se protéger, de protéger leur famille, ainsi que leur communauté, des risques sanitaires qui menacent leur existence et leur bien-être.

OMS (2018 :1)

Voici le défi auquel peut être confronté tout dirigeant face à une menace de risque sanitaire. Comment parvenir à communiquer efficacement afin d'inciter les populations à adopter un comportement approprié dans le but de mieux lutter contre la propagation de la maladie qui la menace. En effet, lorsqu'on parle de la gestion des risques pour la santé publique, les gouvernements sont investis d'une responsabilité fondamentale, quelles que soient les méthodes de gestion employées. « A cela, se conjugue également celle de communiquer les informations concernant les risques à toutes les parties intéressées, et cela à un niveau acceptable de compréhension » (FAO/OMS, 2005 :10). En d'autres termes, en situation de risque sanitaire, la communication peut avoir une influence directe sur la tournure que peut prendre les événements. Elle est capable d'attiser les craintes des populations et encourager des comportements qui peuvent contribuer à la maîtrise de la situation. Elle permet à toutes les personnes à risque de prendre des décisions en connaissance de cause. Cependant, la communication autour des mesures de préventions dans la lutte contre le risque sanitaire semble ne pas toujours produire efficacement les effets escomptés. Pourtant, le respect des mesures devrait permettre aux populations de se protéger, protéger leur famille et toute la société de la menace. En effet, l'apparition du Covid-19 a mis à l'épreuve l'efficacité de tous les systèmes de santé dans le monde et la capacité des dirigeants à protéger leur population face à une menace pandémique. Dans le monde entier, la pandémie du Covid-19 a réussi à paralyser toutes les activités sociales, économiques, culturelles, politiques etc. et engendrer chez les populations, paniques, doutes et inquiétudes généralisés. Pour lutter contre sa propagation, l'OMS a exhorté tous les pays à adopter des mesures de protection préventives. C'est dans ce contexte qu'au cours d'une réunion du Conseil National de Sécurité (CNS) tenue le 16 mars 2020, le gouvernement de Côte d'Ivoire adopte ses premières mesures d'urgences.

Dans un premier temps, il s'est agi entre autre de la fermeture de tous les établissements préscolaires, primaires, secondaires et supérieurs, des bars, des salles de cinéma, des boîtes de nuit, du renforcement du contrôle sanitaire aux frontières aériennes, maritimes et terrestres, de la mise en quarantaine des cas suspects et des

contacts des malades dans les centres réquisitionnés par l'État, de l'interdiction des rassemblements de population de plus de 50 personnes, de la suspension de tous les événements sportifs et culturels nationaux et internationaux.

Dans un second temps, le 23 mars 2020, en complément des premières mesures, le président de la république déclare l'état d'urgence et annonce la fermeture de tous les maquis et restaurants, l'instauration d'un couvre-feu de 21h00 à 5h00, la régulation des transports interurbains, intercommunaux, intra-communaux et l'interdiction des déplacements non autorisés entre Abidjan et l'intérieur du pays, le confinement progressif des populations par aire géographique, en fonction de l'évolution de la pandémie, la création de couloirs humanitaires pour venir en aide aux personnes ou aux communautés ayant un besoin urgent d'assistance, le renforcement des capacités des industries pharmaceutiques, des laboratoires et des structures de diagnostic et de prise en charge sur l'ensemble du territoire national, la détection précoce, la prise en charge rapide et l'isolement en toute confidentialité des malades, la mise en place d'un centre d'appels dédié au Covid-19 et d'un système d'alerte et de suivi utilisant notamment les nouvelles technologies de la communication. Il ajoute un plan de riposte national d'un montant de 95,880 milliards FCFA pour briser la chaîne de transmission du virus. Malgré tout, l'on n'a cessé d'observer plusieurs actes relevant du non-respect des quelques mesures de prévention mise en place sur l'étendue du territoire. Il s'agit entre autres du non-respect des gestes barrières. A savoir, le lavage régulier des mains avec du savon, saluer sans serrer la main, éviter les embrassades, les mesures de distanciation etc. On a aussi observé l'ouverture en cachette de certains maquis, restaurants etc., qui pourtant étaient essentiels pour la lutte contre la propagation de la maladie. C'est au regard de ce constat que nous nous sommes interrogés sur les facteurs qui pourraient expliquer ce type de comportement face à une menace réelle de risque sanitaire. Autrement dit, quels sont les facteurs qui peuvent entraver l'efficacité de la communication en situation de risque sanitaire ? De cette question nous formulons notre hypothèse selon laquelle les controverses, les difficultés liées à la compréhension des risques, la disparité de perception et les difficultés liées aux réalités socio-économiques sont des facteurs qui peuvent entraver l'efficacité de la communication en situation de risque sanitaire. Notre objectif tout au long de cet article conçu sur la base d'une méthodologie de recherche et d'un cadre de référence théorique, est de montrer la pertinence de la prise en compte d'un certain nombre de facteurs liés au contexte et à la réalité du terrain pour une atteinte efficace des objectifs de communication en situation de risque sanitaire.

0.1 Méthodologie

Pour la réalisation de cette étude, nous avons utilisé une méthodologie de recueil et d'analyse des données qualitative. Nous avons consulté des articles et des ouvrages en lien avec notre objet de recherche. Mais aussi, nous avons exploré et analysé des contenus d'articles de presse et des réseaux sociaux pour recenser les publications qui semblaient expliquer les facteurs qui ont pu entraver l'atteinte des objectifs de la communication dans la lutte préventive contre le Covid-19. Processus qui a consisté à rechercher, identifier et trouver des textes relatifs à notre objet d'étude tout en gardant à l'esprit que, généralement, s'inscrivant dans un contexte de surabondance d'informations et de diversité des supports, le processus de ce type de

recherche et la validation de l'information requièrent la mise en application d'une méthodologie efficace. En effet, le choix du recueil documentaire permet de collecter des informations à partir d'écrits déjà existants sur le sujet de recherche. Cette phase s'est effectuée en deux étapes. La première a consisté en un traitement visant à retrouver aisément les documents retenus pour notre étude en les condensant et indexant. Nous avons utilisé pour chaque source, la méthode des 5W (who, what, where, when, why) appelé aussi la méthode de questionnement QQQQCP (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi). Cette méthode permet de mieux connaître, cerner, clarifier, structurer, cadrer une situation du fait qu'elle explore toutes les dimensions sous différents angles. La deuxième a consisté à exploiter chaque document par l'analyse de contenu pour discerner de façon logique les caractéristiques répondant à notre objet d'étude. Le choix de notre échantillonnage s'est effectué principalement en fonction de notre hypothèse d'étude, mais en lien avec la date de parution des documents recueillis.

0.2 Approche théorique

En effet, la communication est à la base du fonctionnement de toutes les sociétés humaines. Comme le souligne Philippe Cabin, « aucun système technique et humain ne peut fonctionner sans la communication » Philippe (2008 :165). Elle constitue un outil indispensable pour mener à bien des objectifs. Cependant, pour avoir les résultats escomptés sur sa cible, il est nécessaire de bâtir la communication autour d'une stratégie bien conçue. Cette nécessité est reconnue dans toutes les situations de communication, même en temps de risque sanitaire. En effet, la communication des risques sanitaires englobe toutes les formes de communications entre les scientifiques, les décideurs et le public tout au long des processus d'évaluation et de gestion des risques. En d'autres termes, c'est un processus interactif d'échange d'informations et d'opinions sur les risques entre les évaluateurs des risques, les gestionnaires des risques et les autres parties intéressées. En toutes situations de risque sanitaire, la communication doit être adaptée aux publics cibles, aux risques encourus et au contexte. Sa mise en place nécessite une réflexion incontournable sur le contexte, les enjeux de communication, les objectifs de communication, les publics cibles, les moyens, l'échéancier et les ressources nécessaires. Elle doit être à tout moment ajustée au gré de l'évolution de la situation et des résultats de la communication. Cependant, en situation de risque sanitaire, quand bien même qu'il s'agisse d'enjeux fondamentaux, lorsqu'il est question de communiquer de l'information sur les risques, plusieurs problèmes se posent. Plusieurs entraves gênent l'efficacité de la communication. Quelques-unes de ces entraves sont observées dans la cadre de la communication dans la lutte contre le Covid-19 en côte d'Ivoire. Il s'agit entre autres des controverses, des difficultés liées à la compréhension du message, la disparité de perceptions et les réalités socio-économiques que nous analysons, interprétons et discutons dans les lignes qui suivent.

I. Les controverses

Les controverses font partie de la vie d'une crise et constituent une entrave à une meilleure communication des risques. Elles sont de plusieurs natures. A la lumière de nos observations dans le cadre du Covid-19 en Côte d'Ivoire, il en ressort deux controverses majeures. À savoir, l'une liée à la réactivité du gouvernement face à la crise du Covid-19 et l'autre liée à une crise de confiance majeure entre une frange de la population et le gouvernement.

1.1. La controverse liée à la réactivité du gouvernement

En Côte d'Ivoire, les communications axées sur les gestes barrières, les mesures de restrictions, les ripostes économiques et la justification de l'Etat d'urgence font l'objet de confusions et de polémiques. Les premiers messages de sensibilisation à l'adoption de gestes barrières du ministère de la santé contre le Covid-19 ont commencé à être diffusés à partir du mois de février 2020. Malgré tout, le 11 mars 2020, le pays enregistre son premier cas du Covid-19. Il s'agissait d'un ressortissant ivoirien revenu d'Italie. Le deuxième pays le plus contaminé pendant la période. Ce n'est que 5 jours après, c'est-à-dire le 16 mars que la Côte d'Ivoire prend ses premières mesures restrictives pour la lutte contre le Covid-19. Cela constitue une source d'indignation pour une partie de la population qui juge que les autorités n'ont pas pris les mesures à temps pour protéger la population ivoirienne. Selon les publications sur les réseaux sociaux, le confinement a été bâclé dès le départ, les mesures de détection à l'aéroport et aux frontières ont été négligées et le gouvernement n'a fait que nous exposer de plus en plus.

Ce n'est donc pas seulement le niveau de risque qui fait souvent les crises, mais plutôt le potentiel émotionnel d'une situation, les conflits de valeurs qu'elle révèle et aussi le fait qu'on se dit qu'on aurait pu éviter des dommages. C'est cela qui produit une perte de confiance et lorsque celle-ci survient, toute référence à la réalité objective des risques devient difficile.

DAB (2017 :18)

Il y a donc un obstacle psychologique à franchir. Par ailleurs, la question du risque revêt en matière de santé publique, une importance singulière. À la lumière de plusieurs défaillances graves dans l'histoire de la gestion des risques sanitaires, des principes d'organisation et d'action essentiels pour garantir au mieux la sécurité sanitaire ont été progressivement dégagés, parmi lesquels "le principe de précaution". Ils constituent la doctrine de la sécurité sanitaire, une méthodologie et une déontologie de l'action publique en matière de santé. La précaution se situe dans un domaine où l'existence et l'ampleur du risque ne sont pas établies avec certitude, mais où ses conséquences peuvent être graves et irréversibles. Elle s'impose donc comme attitude de prudence autorisant la prise de décision en attente d'informations supplémentaires sur la prise de risque à gérer. La montée en puissance des préoccupations liées aux risques a fait émerger le principe de précaution comme nouvelle norme sociale et juridique à l'échelle mondiale qu'il aurait convenu d'appliquer dans la prévention du Covid-19 en Côte d'Ivoire pour une meilleure réactivité. Cependant, il convient de noter qu'en situation d'incertitude, les décideurs sont toujours menacés d'être accusés

de sous-réaction ou de sur-réaction. La sous-réaction est caractérisée par un risque avéré supérieur au risque estimé. Elle arrive lorsque la dimension sanitaire du problème n'a pas été reconnue suffisamment vite ou elle a été sous-estimée ou négligée. On parle de sur-réaction lorsque l'urgence du problème est surestimée. Dans ce cas, il peut y avoir un intérêt de mettre en œuvre des mesures à haute visibilité médiatique. Par ailleurs, rappelons que les décideurs sont des êtres humains. Il y a donc encore forcément une dimension psychologique à prendre en compte. Ils peuvent à cet effet se tromper dans leur analyse de la situation.

1.2. La controverse liée à la crise de confiance

Lorsque l'on veut parvenir à la confiance, il est essentiel, que la gestion des risques préserve une communication interactive efficace entre les gestionnaires du risque, le public et les parties intéressées. La crédibilité de l'interlocuteur est aussi importante.

Si les populations à risque ne font pas confiance à la source d'information, les interventions de communication sur les risques ne permettront pas aux personnes concernées de protéger leur vie, leur santé, leur famille et leur communauté, quelle que soit la manière dont ces interventions sont planifiées ou mises en œuvre.

OMS (2018 :10)

Chercher et conserver la confiance des parties prenantes doit être le fil conducteur pour les décideurs. Sans confiance, on ne peut pas gérer les situations incertaines. C'est la peur et l'indignation qui règnent et le capital confiance peut se détruire beaucoup plus rapidement qu'il se construit. Or, en Côte d'Ivoire, la confiance des autorités a été mise en mal du fait du confinement raté de personnes venues des pays les plus contaminés. En principe, la menace qui pèse sur la société devrait permettre aux gouvernants de revêtir l'habit du super héros en respectant, eux les premiers, les consignes données au peuple. Par ailleurs, plusieurs de ces personnes ayant échappé au confinement ont été malade et contrôlés positifs du Covid-19 des jours après. Le confinement raté a été perçu comme une preuve qui en dit long sur la difficile neutralité de la loi. Des riverains se sont opposés et mis à feu la construction d'un centre de dépistage volontaire dans la commune de Yopougon prétextant que le gouvernement avait l'intention de propager le virus dans leur commune. Trois jours plus tard, le gouvernement s'est encore vu refuser la construction d'un centre de dépistage du Covid-19 à Anono dans la commune d'Abobo. Situation similaire qui s'est produit dans la commune de Koumassi. A Bangolo, la population s'est opposée à une livraison de médicament sous prétexte que le gouvernement avait l'intention de les exposer au Covid-19. Quoi qu'il en soit, toutes ses oppositions au gouvernement en dépit de la conscience de cette menace grave et imminente dénote amplement d'une crise de confiance et met en cause la qualité de la relation entre les autorités ivoiriennes et une partie de la population. Ce qui se confirme par l'aveu de Samba Mamadou, DG de la santé face à la scène de Yopougon qui affirme : « Nous avons manqué de pédagogie ». En effet, lorsque la confiance se perd, la retrouver demande un effort gigantesque. Ce n'est pas juste une question de communication. Plus l'incertitude est

forte, plus la gestion des risques doit être de nature sociotechnique. C'est-à-dire faisant appel à la transparence, au partage des informations, à une stratégie d'action cohérente fondée sur une argumentation soignée et cohérente qui doit inciter aux respects des mesures de protections. Par ailleurs, il convient de rappeler que,

S'il est vrai qu'une bonne communication des risques et des messages bien conçus dans ce domaine ne parviennent pas toujours à atténuer les conflits et la méfiance, on peut prendre pour acquis qu'une communication des risques inadéquate, s'appuyant sur des messages de conception médiocre, ne pourra que les accentuer.

FAO/OMS (2005 :8)

2. Les difficultés liées à la compréhension des risques

Une meilleure communication de risque sanitaire nécessite une adaptation des messages aux différents publics cibles. D'abord au niveau des acteurs clés de la gestion du risque, la communication au sein du personnel de la santé est essentielle afin que chacun puisse avoir une vision globale de la situation, une bonne connaissance du risque, de la gouvernance et des options de gestion à considérer. L'information à communiquer mérite d'être ciblée et structurée en tenant compte de l'implication et des responsabilités de chacun. Pour les partenaires, il convient d'ajuster le message en fonction des différentes expertises et la connaissance du domaine de la santé publique. La cohérence et la justesse scientifique s'avère nécessaire pour une gestion harmonieuse des risques. Pour les populations à risque, le message doit être diffusé dans des langages adaptés à leur capacité de compréhension pour leur permettre de mieux comprendre le risque à la santé, les moyens de protection, les interventions des autorités et les sources d'informations complémentaires. Cependant, pour mieux accepter les décisions il convient de les expliquer et les justifier. Or, dans la gestion du Covid-19 en Côte d'Ivoire, nous observons peu d'explication et certaines mesures paraissent injustifiées pour les populations. En effet, l'importance excessive accordée à une terminologie scientifique exacte dans une situation de risque sanitaire tend à masquer la signification réelle du message au grand public. C'est parce que les décideurs ne font pas assez pour s'exprimer de façon relativement simple que les messages sur les risques sont mal compris par les populations. Nous observons que les incertitudes d'ordre scientifique ne sont pas reconnues et replacées dans leur contexte. Cela conduit le public vraisemblablement à ne pas discerner avec précision les connaissances et les lacunes du savoir concernant les risques. Le fait de ne pas énoncer de façon explicite les jugements de valeur qui sous-tendent nécessairement les décisions en matière d'évaluation et de gestion des risques, conduit le public à ne pas comprendre la raison d'être de ces décisions. Par conséquent, une fois les opinions individuelles sont formées, il est difficile de les faire changer, car les gens tendent à privilégier les informations qui corroborent leurs convictions. Cependant, pour surmonter ces difficultés, les dirigeants, doivent dans la mesure du possible, employer une terminologie non technique et veiller à expliquer les termes techniques utilisés. Ils doivent s'efforcer de réduire l'écart entre eux et le public et traiter de façon claire et explicite toutes les incertitudes et tous les jugements de valeur qui font partie intégrante de la lutte contre la maladie.

3. La disparité de perception

La perception joue également un rôle important dans l'acceptation des risques. Le même risque, découlant du même danger, peut être perçu très différemment selon les individus ou les communautés. Par exemple, une partie de l'opinion peut ne pas se soucier de l'information sur les risques lorsque le message qui les atteint ne porte pas sur leurs préoccupations réelles, mais se limite à faire état d'évaluations techniques des risques communiquées par des experts. En d'autres termes, les aléas n'ont pas la même signification pour chaque individu ou communauté. En effet, « à information égale, les risques sont perçus différemment par les individus, compte tenu du rôle des facteurs cognitifs dans la formation des croyances individuelles » Gildas et François (2003 :374). « La perception du danger, réel ou imaginaire, guide les actions subséquentes d'un individu face à une situation donnée » Bernard Motulsky et al. (2015: paragr.6). Un danger générateur de faible risque, considéré par certaines personnes comme leur étant imposé de façon involontaire, pourra être perçu comme plus menaçant qu'un autre danger, générateur de risques plus élevés, que ces mêmes personnes considéreront comme relevant de leur choix et de leur maîtrise personnelle. Pour surmonter les difficultés liées à la disparité de perception, il convient de s'attacher à rendre la communication sur les risques plus efficace en s'efforçant d'établir un dialogue avec les parties intéressées et avec le public en général. Pour y parvenir, il convient d'organiser, entre autres des démarches telles que des réunions ouvertes, des groupes thématiques ou des sondages. L'objectif de ces démarches visera à mieux comprendre la façon dont le public et les autres parties intéressées perçoivent le risque afin d'y apporter une réponse adéquate.

4. Les difficultés liées aux réalités socio-économiques

En situation de communication de risque sanitaire ou autre, il existe des difficultés qui sont indépendantes des attributs des communicateurs ou des récepteurs de l'information, voire des moyens de communication ou du message. En effet, ces difficultés tiennent davantage à la nature de la société au sein de laquelle se déroule la communication. Les facteurs d'ordre social qui risquent d'entraver la communication sont notamment les différences linguistiques, les facteurs culturels, l'analphabétisme, la pauvreté, l'insuffisance des ressources dans les domaines juridique, technique et d'application des politiques. On peut aussi mentionner le manque d'infrastructures de soutien à la communication et aux mesures. En effet, les difficultés d'ordre socio-économique et politique à la communication sont très élevées en Côte d'Ivoire. Le secteur informel représente 89,4% de l'emploi dans le pays. Ces personnes doivent travailler au quotidien pour nourrir leur famille et s'acquitter de leurs besoins sociaux. L'État ne dispose pas de suffisamment de moyen pour garantir la mise à leur disposition les biens de premières nécessités. Ainsi, ces facteurs peuvent reléguer la sécurité sanitaire pour ces populations au deuxième rang de leurs préoccupations. Il existe aussi des obstacles d'ordre physique ou géographique, tenant au fait que certaines localités du pays demeurent inaccessibles aux communicateurs des risques. A tout cela, s'ajoute la réalité politique du pays qui entrave elle aussi les échanges d'informations. Cependant, pour surmonter ces difficultés, il convient pour le gouvernement d'identifier tous ces caractéristiques socio-économiques et politique qui

perturbent une meilleure mise en œuvre de la communication des risques et de les incorporer au processus d'élaboration des messages destinés à la population ivoirienne en l'adaptant à ces réalités.

Conclusion

Notre étude montre que, quand bien même les dirigeants ont la responsabilité et la volonté de faire adopter des mesures de protection à la population face à une menace de risque sanitaire, il n'en demeure pas moins que dans la démarche, beaucoup de facteurs doivent être pris en compte pour pouvoir atteindre cet objectif. Ils doivent entretenir une relation de confiance avec la population, se rapprocher et expliquer de manière compréhensible et acceptable pour les populations l'ampleur de la menace et accompagner de manière concrète toute la population dans cette période de risque tout en tenant compte des différentes réalités socio-économiques. Cependant, nous sommes conscients que les entraves à l'efficacité de la communication en situation de risque sanitaire ne sauraient se limiter aux seuls facteurs étudiés dans cet article ou leur prise en compte ne saurait garantir absolument l'atteinte des objectifs, mais, ne pas prendre en compte ces facteurs, serait une assurance d'échec de la communication dans un tel contexte.

Références bibliographiques

- Bernard, M. & al. (2015). Vers une approche théorique pour une communication des risques efficace en adaptation, *Communication*, [En ligne], consulté le 12 juillet 2020 sur URL: <http://journals.openedition.org/communication/5854>
- Caroline, O-Y. (2015). La communication publique sanitaire à l'épreuve des controverses, CNRS Edition, (73), 69-80
- Conférence des Présidents d'Universités (février 2018). Communication en situation de crise
- DAB, W. (2012). Santé et environnement. Que sais-je, N° 3771, PUF, Paris
- Dab, W. (2017). Gestion des crises sanitaire, Technique de l'ingénieur, Saint-Denis
- Denis, R. (2001). «Savoir plus, risquer moins » de la communication publique comme enjeu stratégique, *Communication et organisation*, [En ligne], consulté le 12 /03/ 2020. URL : <https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2568>
- Emmanuel, B. (2012). Communication de crise et medias sociaux, Dunod, Paris.
- FAO & OMS (2018). Manuel de communication sur les risques appliquée à la sécurité sanitaire des aliments, OMS, [En ligne], consulté le 08 /03/ 2020. URL : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/279403>
- FAO & OMS, (2005). L'application de la communication des risques aux normes alimentaires et à la sécurité sanitaire des aliments, FAO, [En ligne], consulté le 09 /03/ 2020 URL : <http://www.fao.org/3/a-x1271f.pdf>
- Franrenet, S. (2007). Ethique et société : la question de la communication en situation de crise sanitaire, [En ligne], consulté le 21 /03/ 2020. URL: <http://www.sandra-franrenet.fr/wp-content/uploads/2012/01/Dossier-com-final-2.pdf>
- Gérard, P. (2010). La gestion de crise, INHESJ, Paris
- Gildas, A. & François, B. (2003). Analyse du comportement face à un risque sanitaire cas de la consommation non-marchande de coquillages, *Daloz « Revue d'économie politique »*, (113), 373-401

akofena

- Valérie, C. & al. (2016) La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence, INSPQ, Montréal
- Valérie, C. & al. (2016) La communication des risques à la santé – Outil d'accompagnement au document la gestion des risques en santé publique : cadre de référence, INSPQ, Montréal
- Jeanne-Marie, A-R. (1998). Risques sanitaires et territoires à risque: Perception individuelle et perception collective, du groupe à l'État, [En ligne], consulté le 08/03/2020. URL: https://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/pleins_textes/divers4/o10017367.pdf
- Michel, S. (2000). Les risques sanitaires, Médecine / Sciences, (11), 1203-1206
- Morin, E. (1976). Pour une crisologie. In Communications, 25. La notion de crise, 149-163, [En ligne], consulté le 09/03/2020. URL : https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1976_num_25_1_1388
- OMS (2018). Communication du risque pendant les urgences sanitaires: directives stratégiques et pratiques de l'OMS pour la communication sur les risques en situation d'urgence, [En ligne], consulté le 09/03/2020. URL : [file:///C:/Users/JEAN%20YAO%20BAPTISTE/Downloads/9789242550207-fre%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/JEAN%20YAO%20BAPTISTE/Downloads/9789242550207-fre%20(5).pdf)
- OMS, (2004). Sixième forum du futur sur la communication en cas de crise, [En ligne], consulté le 09/03/2020. URL: http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0005/90536/e85056f.pdf
- Philippe, C. (2008). Communication et organisation, In La communication : états des savoirs, Edition des Sciences Humaines, Auxerre, 161-170.
- Thierry, L. (2015). La communication de crise, Dunod, Paris.