



# PARLEZ-VOUS COVID-19?

## L'importance du langage pour une communication efficace dans l'ensemble de la réponse

Dans la pandémie de COVID-19, des millions de personnes marginalisées manquent d'informations de base sur la façon de se protéger et de protéger leurs communautés. Il s'agit notamment des personnes qui ne parlent pas la langue dominante là où elles vivent, des personnes peu ou pas du tout alphabétisées et des personnes n'ayant pas accès aux différentes formes de communication. Certains ne savent pas quoi faire et pourquoi le faire. Par conséquent, ils pourraient ne pas être en mesure de prendre des décisions éclairées sur la manière de se comporter - ce qui ne ralentira pas la propagation de la maladie. Les personnes marginalisées - comme tout le monde - ont le droit à des informations claires, précises et accessibles sur la maladie et les efforts de lutte. Ils ont besoin d'informations dans une langue et un format qu'ils comprennent. Elle doit également être présentée d'une manière qui leur soit pertinente et disponible sur un canal auquel ils peuvent accéder et faire confiance.

Les plans d'intervention mondiaux sur le COVID-19 considèrent la communication des risques et l'engagement communautaire comme une priorité. Cela exige de tous les intervenants qu'ils communiquent efficacement avec les communautés, qu'ils contrent la désinformation et qu'ils s'assurent que les gens peuvent les tenir responsables. Ce dossier présente des conclusions et des recommandations sur quatre aspects clés pour atteindre ces objectifs : la langue, le format, le contenu pertinent et le canal.

**Communiquer dans une lingua franca internationale ou dans une langue nationale rend les personnes marginalisées plus vulnérables.** L'anglais, par exemple, est langue officielle dans 56 pays. Pourtant, seule une minorité de personnes dans ces pays a appris l'anglais comme langue

maternelle. Les femmes, les personnes âgées et les personnes handicapées, en particulier, ont souvent moins de possibilités d'éducation et sont moins susceptibles de parler ou de lire une deuxième langue. Les gens ont également tendance à revenir à leur langue maternelle lorsqu'ils sont âgés. Les barrières linguistiques peuvent laisser ces groupes en dehors de la boucle. Lors de l'épidémie d'Ebola en Afrique de l'Ouest en 2014-16, la langue a été un obstacle à la lutte contre la propagation de la maladie. Une pénurie précoce de matériel d'information pour les locuteurs de langues locales et les publics non alphabétisés a laissé des pans entiers de la population dans une ignorance mortelle, touchant de manière disproportionnée les femmes.

**Le format sous lequel l'information est présentée influe sur la façon dont elle est comprise.** Même si ceux qui ne savent pas lire apprécient les textes écrits beaucoup de gens trouvent le contenu iconographique, audio et vidéo plus facile à comprendre. L'accessibilité pour les personnes âgées dépend de considérations de conception telles que des polices plus grandes et un bon contraste. Pour transmettre des informations correctes, les messages iconographiques doivent également réfléter la culture et les pratiques locales. Étant donné que la maladie se propage rapidement dans les pays où le taux d'alphabétisation est plus faible, une communication efficace dépend de l'utilisation d'une combinaison de formats.

**La désinformation et la méfiance fleurissent lorsque la communication ne répond pas clairement aux questions des populations.** Pour être utile, l'information doit être adaptée au public visé. Elle doit répondre aux questions et aux préoccupations des individus, et non se contenter de leur donner des instructions. Et elle doit être clairement exprimée en utilisant des notions, des structures de phrases et une terminologie que le public connaît bien. L'expérience des précédentes épidémies montre qu'il s'agit là d'un facteur clé pour la confiance des communautés dans les conseils sanitaires et leur adoption. L'OMS propose également plusieurs principes de langage simple pour rendre les contenus de santé plus compréhensibles.

### Comment dites-vous « distanciation sociale » dans votre langue?

Les mesures de protection de base visant à limiter la propagation du COVID-19 comprennent des recommandations sur « la distanciation sociale ». Il s'agit d'un ensemble d'actions qui réduisent les contacts étroits entre les personnes afin de limiter la transmission du virus. Cependant, traduire ce terme technique a déjà été un défi dans beaucoup de langues. Une traduction médiocre ou incohérente des concepts clés peut entraîner, au mieux, une confusion et une stigmatisation et, au pire, des décisions mettant des vies en danger. Il se peut que les gens ne souhaitent pas se faire soigner par peur des malentendus et des incompréhensions – et qu'ils soient par conséquent mal diagnostiqués sur leur maladie. Dans ce cas, « l'éloignement physique » ou « garder ses distances avec les autres » sont des phrases alternatives qui peuvent aider à transmettre autant de sens que possible à travers les langues, avec des mots simples que les gens comprennent.

**Un flux d'informations à double sens doit utiliser des canaux de communication privilégiés et fiables au niveau local.** Là où le contrôle des infections limite la communication en face à face, les médias sociaux, les services SMS, les centres d'appels, la télévision et la radio seront des canaux essentiels. Pourtant, celles-ci risquent d'exacerber les inégalités et le sentiment d'exclusion de certains groupes marginalisés. Les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes moins instruites sont moins susceptibles d'avoir accès aux téléphones mobiles et à Internet. Une recherche récente parmi les réfugiés Rohingya au Bangladesh a révélé que les femmes âgées ont un accès très limité et indépendant à l'information sur le COVID-19, les parents

masculins étant leur seule source. Atteindre ces groupes signifie trouver des canaux de communication où ils peuvent partager leurs propres questions et préoccupations.

## **Les gouvernements et les organisations impliqués dans la réponse au COVID-19 peuvent accroître leur impact grâce à quelques actions pratiques.**

- **Baser la communication des risques et l'engagement communautaire sur les données linguistiques.** Afin d'identifier les langues, les formats et les canaux les plus efficaces pour communiquer sur le COVID-19, les organisations doivent inclure quatre questions linguistiques simples dans les évaluations des besoins et les enquêtes. Dans le cadre de la réponse au COVID-19 de TSF, nous rendons les données linguistiques existantes facilement accessibles. Des cartes et des ensembles de données sur les langues et l'alphabetisation existent pour la RDC, le Guatemala, le Malawi, le Mozambique, le Nigeria, le Pakistan, les Philippines, la Thaïlande, l'Ukraine et la Zambie. Nous publierons d'autres ensembles de données et visualisations de données au cours des semaines et des mois à venir sur notre page web COVID-19 et sur l'Échange de Données Humanitaires.
- **Assurer une communication bidirectionnelle coordonnée et opportune dans les langues, formats et canaux appropriés.** Les gouvernements et les organisations devraient élaborer des contenus dans le plus grand nombre possible de langues pertinentes et inclure des formats adaptés aux personnes les plus vulnérables et faciles à mettre à jour. Toute communication, qu'elle soit écrite, illustrée ou audio, doit suivre les principes reconnus du langage clair et simple visant à minimiser l'effort de lecture. Les gouvernements et les organisations doivent également se coordonner et se mettre d'accord sur les mots et les phrases qui décrivent le mieux les concepts difficiles. Dans une situation qui évolue rapidement, cela signifie qu'il faut aller au-delà d'une banque de messages statique et s'engager dans un contrôle actif de la qualité des efforts de communication. Ils doivent également veiller à ce que les canaux de communication et les mécanismes de retour d'information soient accessibles aux locuteurs de langues marginalisées.
- **Améliorer les ressources pour le soutien linguistique dans l'ensemble de la réponse.** Les gouvernements et les organisations devraient allouer des ressources pour répondre aux besoins d'information et de communication des personnes marginalisées. Certains gouvernements et organisations mettent à disposition des informations précises dans les langues locales. Mais s'attaquer aux barrières linguistiques, un élément de contenu à la fois, demande beaucoup de ressources et crée des doublons inutiles. Les ressources et la collaboration à l'échelle de la réponse peuvent mettre la communication multilingue bidirectionnelle à la portée de chaque organisation impliquée dans la réponse. Elle peut garantir que les bons outils pour communiquer des informations précises dans les langues locales et avec une terminologie appropriée sont accessibles à tous. La technologie linguistique peut également appuyer la communication multilingue à grande vitesse. Des approches collectives telles que le programme de soutien financé par le réseau H2H offrent un modèle efficace pour l'allocation de ressources limitées.

Nous sommes en territoire inconnu, et il reste à voir comment la maladie affectera les différentes communautés. Pourtant, il est clair que continuer à marginaliser les individus en ne répondant pas à leurs besoins d'information et de communication empêchera la réponse mondiale d'être aussi efficace que nous en avons tous besoin.



Ce projet a été financé par le H2H Fund, un mécanisme de financement pour les membres du H2H Network, qui est soutenu par l'aide du gouvernement britannique.

## À PROPOS DE TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

Translators without Borders (TWB, Traducteurs sans Frontières) est une organisation à but non lucratif qui offre un soutien linguistique et de traduction aux agences humanitaires et de développement, ainsi qu'à d'autres organisations à but non lucratif à l'échelle mondiale.

### Nous contacter

**Renseignements généraux :** [info@translatorswithoutborders.org](mailto:info@translatorswithoutborders.org)

**Possibilités de sponsoring :** [info@translatorswithoutborders.org](mailto:info@translatorswithoutborders.org)

**Pour les questions presse/médias :** [communications@translatorswithoutborders.org](mailto:communications@translatorswithoutborders.org)

#### **Translators without Borders - US, Inc.**

Suite 500, 30 Main Street  
Danbury, CT 06810 USA  
+1 (203) 794-6698 (États-Unis)

#### **Bureau du Kenya**

6e étage, Senteu Plaza, carrefour Galana / Lenana Road  
Nairobi, Kenya  
Adresse postale : P.O Box 22494 - 00505, Nairobi, Kenya  
+254798985410

#### **Bureau d'Irlande**

Marina House, Bloc V  
East Point Business Park  
Dublin 3, Irlande  
Numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance : 474505