

Communication des cantons à la population



Enseignements tirés des analyses cantonales sur la gestion de crise pendant la pandémie de COVID



Quels sont les défis que les cantons ont dû relever en matière de communication à la population pendant la pandémie ?

Défis

- 01 Forte charge de travail en raison de la simultanéité de la communication de la Confédération et des cantons, des demandes des médias et de la population)
- 02 Délais courts entre la décision et la communication à la population
- 03 Communication directe avec des parties de la population qui ne consomment aucun média
- 04 Communication de l'hétérogénéité entre les cantons/des avantages du fédéralisme
- 05 Gestion des comparaisons entre les cantons, des rumeurs et des infox
- 06 Longue durée de la pandémie et diversité des mesures à communiquer (et qui évoluent)



Comment apprécier la qualité de la communication avec la population ?

Qualité

- Les informations les plus importantes et les plus pertinentes ont pu être transmises à la population
- Il n'y a pas eu de panne majeure dans la communication des cantons à la population
- La population a estimé que les décisions étaient insuffisamment motivées
- La situation pandémique (chiffres clés) aurait pu, sur certains aspects, être mieux présentée



Quelles ont été les différences concernant la conception et la mise en œuvre de la communication à la population ?

Différences intercantionales

Bases disponibles

Les cantons disposaient à des degrés divers de bases pour la communication avec la population en cas de crise (p. ex. concepts de communication avec la population en cas de crise ou stratégies de communication via les réseaux sociaux en situation d'urgence et en cas de catastrophe).

Notoriété des bases de communication

Lorsque des plans étaient disponibles, ils n'étaient pas toujours connus ; dans l'ensemble, l'expérience des cantons en termes de communication avec la population en situation d'urgence (de longue durée) était relativement limitée.

Organisation

Souvent, la communication avec la population

était coordonnée par les services de communication de la Chancellerie d'État/porte-parole du gouvernement ou par un département. Les OCC et les organisations d'intervention d'urgence ont, à des degrés divers, assumé des tâches de communication avec la population et y ont apporté leur soutien.

Étendue de la communication à la population

Certains cantons ont mené des activités de communication très vastes et spécifiques aux groupes cibles, y compris des campagnes de communication propres (pas seulement sur la vaccination).

Ressources en personnel

Dans certains cantons, les services de communication ont bénéficié d'un renforcement

en personnel (spécialistes externes de la communication, personnel interne, nouvelles embauches).

Fréquence de la communication à la population

Dans de nombreux cantons, le principe était de n'informer activement la population que lorsque de nouvelles décisions avaient été prises à l'échelon cantonal. D'autres ont informé régulièrement (par ex. par des conférences de presse).

Réglementation des responsabilités

Dans certains cantons, les responsabilités en matière de communication à la population n'étaient pas réglementées et ont dû être ponctuellement définies.



Quels sont les outils et canaux de communication qui ont été utilisés pour la communication avec la population ?

Outils et canaux de communication utilisés sur l'ensemble du territoire

- Portails web cantonaux, site web cantonal COVID, FAQ
- Réponse aux questions des médias et interviews

Outils et canaux de communication fréquemment utilisés

- Hot-line/adresses courriel pour permettre à la population de s'informer directement
- Conférences de presse (avec streaming en direct)
- Annonces, affiches, flyers
- Réseaux (surtout Twitter, Instagram, Facebook)

Outils et canaux de communication rarement utilisés

- Spots radio et TV, messages vidéo
- Séances d'information, stands d'information lors de foires
- Communication directe individuelle via des multiplicateurs (par ex. scouts, associations, organisations d'étrangers)



Quels enseignements peut-on tirer ?

Enseignements

- 01 Élaboration de plans et de check-lists pour la communication à la population en cas de crise (en particulier sur les questions de coordination, les interfaces et les synergies)
- 02 Responsabilités claires et coordination entre communication centralisée à la population et communication des départements
- 03 Intégration de la communication à la population dans l'organisation cantonale de conduite
- 04 Exercice des plans de communication (y c. activités sur les réseaux sociaux)
- 05 Réseau d'échange interdépartemental pour assurer une réponse cohérente aux demandes des citoyens
- 06 Mise à disposition rapide de ressources (externes ou internes à l'administration) pour répondre aux besoins accrus de communication en cas de crise
- 07 Service central pour la réception des demandes des médias
- 08 Mise en place d'un lien visuel (visage) pour la communication avec la population
- 09 Activités de communication spécifiques aux groupes cibles
- 10 Utilisation des canaux de communication de partenaires externes et communication peer-to-peer (entre pairs)
- 11 Collecte systématique et centralisée d'informations sur les rumeurs/infoc
- 12 Communication portant également sur les incertitudes et/ou les erreurs