



FAO-ECTAD/CRSA-AN

المركز الإقليمي للصحة الحيوانية بشمال إفريقيا
Centre Regional de Santé Animale
pour l'Afrique du Nord

FAO-ECTAD Centre Régional de Santé Animale pour l'Afrique du Nord (CRSA-AN)

**Atelier Technique Régional de Formation et de
Planification en Communication
(TADs, IAHP, Zoonoses)**



Daniel Grégoire
CRSA-AN Communication Unit
Tunis, Tunisie
11-13 novembre 2009



Communication SA

Situation dans les pays CRSA-AN



Situation Communication

□ Missions CRSA-AN en Communication :

- **Maroc**
- **Algérie**
- **Mauritanie**
- **Tunisie**
- *Libye*
- *Egypte*

□ Documents reçus et sources diverses dont le Web



Situation Communication

L'épisode IAHP, considéré comme exemple d'action de Communication récente met en évidence les points forts et point faibles des SV en Communication



Situation Communication

Au plan structurel et opérationnel

- Situations similaires, pas d'unité/cellule de Communication au niveau des DGSV
- Pilotage (IAHP) par commission nationale ou CC regroupant les ministères concernés dont la Communication/Information
- Contenus SA et informations techniques produits et validés par les SV et autorités en santé humaine
- Actions de formation des vétérinaires pilotées par les SV



Situation Communication

Au plan structurel et opérationnel

- Production de supports par le secteur vulgarisation public et/ou privé
- Mobilisation de la fonction Communication des réseaux de surveillance
- Relais de diffusion par les SV de terrain, autorités civiles et religieuses
- Collaboration limitée avec les associations, OP et société civile
- Initiatives prises par les producteurs et leurs associations



Situation Communication

Points forts

- Capacité de réaction Communication rapide des SV pour notification immédiate
- Bonne mise en relation avec les partenaires et le secteur de la production/consommation

Points faibles

- Pas d'anticipation Communication
- Difficultés à ne pas se laisser déborder par les médias (crise) et rumeur
- Pas ou faible plan stratégique Communication basé sur une analyse préalable du risque



Situation Communication

Points faibles

- Agents de terrain peu formés aux techniques de communication
- Efforts de segmentation des cibles mais non approfondi
- Improvisation avec repli sur les approches Communication classiques :
 - Mass media
 - Messages top-down



Situation Communication

Points faibles

- Manque de méthode Communication claire et « raisonnée » basée sur la capitalisation des expériences, la recherche et l'intégration dans le process d'éléments autres que les strictes données techniques SA
- Manque de procédures opérationnelles standards pour Communication de crise



Situation Communication

Points faibles

- Peu d'évaluation sérieuse d'impact ni des changements de comportements (évaluation ante & post)
- Budget variable selon les pays, mais difficile à identifier et 'lire'



Situation Communication

Outils et supports

Points forts

Production de supports multimédia de bonne facture technique

Points faibles

- Absence de pré test / ré écriture
- Créativité et diversité assez faibles ; peu innovants (degré d'intérêt)
- Travail sur les langues et concepts locaux souvent insuffisants
- Pas ou peu d'usage de technologies nouvelles ou 'modernes' pour rejoindre les bénéficiaires dans leurs modes de vie et de fonctionnement (télévision ?)
- Plan de diffusion et suivi diffusion insuffisants



Situation Communication

Visibilité des Services Vétérinaires

- Les crises récentes et en cours démontrent l'**utilité sociale et publique des SV** auprès des populations : opportunité d'action et de développement
- Promotion, liens et complémentarité avec la Santé Humaine, sur le concept 'Une Santé' ; encore trop théorique



Situation Communication

Visibilité des Services Vétérinaires

Points faibles

- Utilité publique des SV mal perçue par les populations
- Liens avec la santé humaine (contrôle sanitaire, gestion des zoonoses, etc.) non clairement identifié par les populations
- Maîtrise insuffisante de l'information et du rapport aux médias de masse (routine et crise)
- Faible visibilité des SV nationaux sur le Web



Situation Communication

Challenges Communication

Plan de Travail ?

- Un **pilotage** 'Communication' au sein des SV
- Une **culture de la Communication** au sein des SV et avec les partenaires
- Une/des **méthodes** de travail en Communication
- Une meilleure **maîtrise** de l'information par les SV



Situation Communication

Challenges Communication

Plan de Travail ?

- Des études et recherches
- Une Communication centrée sur le bien être, la santé et sur le **développement des capacités** des communautés, consommateurs et acteurs
- Des **moyens humains, de l'expertise et des techniques** en rapport avec les enjeux



FAO-ECTAD/CRSA-AN

Merci / Thank You

المركز الإقليمي للصحة الحيوانية بشمال إفريقيا
Centre Regional de Santé Animale
pour l'Afrique du Nord

