

## **Apprendre en situation de crise imprévisible : cas de la pandémie du Coronavirus**

### **Learning in unpredictable crisis situations: the case of the Coronavirus pandemic**

**ELJERRARI Mohammed**

Doctorant

Faculté des Lettres, Langues et Arts

Université Ibn Tofail

Littérature, Art et Ingénierie pédagogique

Maroc

**ELADLOUNI Wafaa**

PES

Faculté des Lettres, Langues et Arts

Université Ibn Tofail

Littérature, Art et Ingénierie pédagogique

Maroc

**Date de soumission :** 20/11/2024

**Date d'acceptation :** 10/12/2024

**Pour citer cet article :**

ELJERRARI. M. & ELADLOUNI. W. (2024) « Apprendre en situation de crise imprévisible : cas de la pandémie du Coronavirus « Volume 5 : Numéro 4» pp : 1180-1195

## Résumé

La crise sanitaire du Coronavirus, déclenchée à Wuhan, en Chine, fin décembre 2019, a été l'une des crises sanitaires les plus importantes auxquelles le Maroc a été confronté, comparable aux épidémies précédentes. Classé comme étant une urgence sanitaire de portée internationale, confinant la moitié de notre planète, entraînant de graves répercussions sociales, psychologiques et économiques, et affectant particulièrement les professionnels de santé en raison de l'augmentation de la charge de travail et du stress. Cet article vise d'abord, à explorer les leçons tirées de la pandémie et ensuite, proposer des recommandations pour pouvoir diriger et anticiper les crises futures. Dans cet article, la question majeure est de savoir comment tirer apprentissage de cette pandémie pour prévenir d'éventuelles crises sanitaires imprévues. Pour répondre à cette question, nous nous sommes basés sur une recherche qualitative basé sur une analyse des documents officiels tels que des guides, des circulaires, des notes de service, etc. Enfin, cet article contribue à mettre en évidence l'intérêt de tirer des enseignements de la crise pour que les professionnels de santé et les gestionnaires des institutions publiques et privées puissent surmonter les effets désastreux de telle crise inattendue.

**Mots clés :** Apprendre ; anticiper ; situation de crise imprévisible ; pandémie du Coronavirus ; contexte marocain.

## Abstract

The Coronavirus health crisis, launched in Wuhan, China, at the end of December 2019, was one of the largest health crises Morocco has faced, comparable to previous epidemics. Classified as a health emergency of international concern, confining half of our planet, causing serious social, psychological and economic repercussions, and particularly affecting healthcare professionals due to the increased workload and stress. The aim of this article is firstly to explore the lessons learned from the pandemic, and secondly to propose recommendations for managing and anticipating future crises. In this article, the key question is how to learn from this pandemic to prevent future unforeseen health crises. To answer this question, we based our qualitative research on an analysis of official documents such as guides, circulars and memos. Finally, this article helps to highlight the importance of learning from the crisis so that healthcare professionals and managers in public and private institutions can overcome the disastrous effects of such an unexpected crisis.

**Keywords :** Learning; anticipating; unpredictable crisis situation; Coronavirus pandemic; Moroccan context.

## Introduction

La pandémie du Coronavirus, éclatée brusquement à la ville de Wuhan en Chine à la fin de Décembre 2019, est considérée comme étant l'une des plus dangereuses pandémies que connaît le Maroc telles que la famine, les épidémies, la peste, le choléra, la peste noire, la Variole des derniers siècles.

En fait, cette crise d'envergure a été classée par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme une urgence sanitaire de portée internationale. En outre ses dégâts humains innombrables, elle a engendré un dysfonctionnement de tous les systèmes vitaux notamment celui de la santé.

La province ou la préfecture de Sidi Slimane sanitaire n'a pas connu une maladie aussi dangereuse que cette pandémie qui a causé des problèmes sociaux, psychologiques, économiques qui touchent non seulement la population générale mais aussi la population médicale et paramédicale.

En effet, la crise sanitaire a provoqué des conséquences néfastes sur la santé de professionnels de la santé qui exercent dans des structures sanitaires publiques et privées suite à la charge du travail, les conditions stressantes et anxieuses, le manque de motivation et de communication durant la période de la pandémie. (Amine & Moubtahij, 2022)

Dans ce contexte, deux hypothèses pourraient être émis :

**Hypothèse 1 :** La crise de la pandémie du Coronavirus pourrait être un thème d'enseignement et d'apprentissage pour les différents acteurs sociaux et sanitaires ;

**Hypothèse 2 :** Les recommandations proposées permettraient de mieux réduire les conséquences néfastes post-covid de la pandémie du Coronavirus sur la santé des professionnels exerçant dans le secteur sanitaire.

Le but de cet article est, dans un premier temps, mettre en exergue les différents enseignements et apprentissages tirés de cette conjoncture exceptionnelle et dans un second temps, proposer un éventail de recommandations qui peuvent aider les professionnels de santé de se rétablir des séquelles chroniques de la crise sanitaire.

Dans cette optique, deux questions principales qui se posent dans cet article et qui sont comme suivant :

**Question 1 :** Quelles sont les leçons qu'on peut tirer de l'expérience de la crise pandémie du Coronavirus?

**Question 2 :** Quelles sont les recommandations qu'on peut en ressortir de cette crise ?

Pour répondre aux deux questions de recherche, nous avons eu recours à l'étude descriptive qualitative à la base de la documentation et la lecture approfondies des données officielles nationales et internationales sur le thème en question.

Notre article est divisé en deux parties : la première partie sera consacrée à la revue de littérature dans laquelle nous mettons le point sur l'appareillage théorique et conceptuel relatif à la notion de la crise et son rapport avec la santé et la seconde partie sera réservée à la mise en évidence les différentes recommandations proposées pour atténuer les conséquences de la pandémie sur la vie des professionnels de santé dans la période post-covid.

## **1. Revue de littérature**

### **1.1. Le concept de la crise sanitaire**

Etymologiquement, le terme « crise » prend son origine du mot grec « krisis ». C'est un terme polysémique qui prend plusieurs significations : « risque », « menace », « danger », « situation critique », « jugement », « l'action ou la faculté de décider ou distinguer », etc. C'est aussi la réponse à une situation particulière. En médecine, la crise est la phase critique d'une maladie. Ce concept se réfère aussi à l'incertitude et à l'inconnu qui doit être pris en compte dans ce contexte : « L'insuffisance d'information et de connaissance est une constante dans toutes les perturbations ; mais ici, encore une fois, on sort des limites habituelles. On ne dispose ni d'estimations, ni de moyens de mesure, ni de base d'interprétation (physique, toxicologique, épidémiologie, etc.), qu'il s'agisse des causes, des effets immédiats, des effets à long terme... On ne sait pas comment on pourrait savoir. Plus que l'incertitude, on se heurte à l'inconnu. ». [Lagadec, 1991 ; Kerkour, 2017]

De plus, la crise est définie comme étant la phase ultime d'une suite de dysfonctionnement mettant en péril la réputation et la réputation et la stabilité d'une entreprise ou d'une organisation. [Libaert, 2020]

De même, cet auteur souligne que la crise se caractérise par la présence d'acteurs qui peuvent être inhabituels (la presse, les élus locaux, les pouvoirs publics, les associations, la justice, etc.), un flux inhabituel et surdimensionné d'informations. Cette situation entraîne une mise sous-tension généralisée due à l'accélération du temps selon la nature de la situation (urgence accrue, par exemple).

D'autre part, la crise n'est pas toujours un danger, c'est-à-dire : une menace, elle peut être une opportunité, une chance. Elle conduit parfois vers le changement, le développement et l'apprentissage.

L'approche de gestion globale des crises a été proposée par Steven Fink en 1986, qui définissait une crise comme « un état fluide et dynamique des affaires contenant du danger et de l'opportunité. C'est un point de bascule pour le meilleur ou le pire. »

Par ailleurs, cette notion indique un cadre non conforme pour lequel il faut trouver des solutions urgentes, souvent innovantes et nécessitant un important engagement de moyens tant humains que matériels. Communiquer dans ces conditions s'avère être particulièrement difficile. (Kropp, 2020)

Ainsi, elle prend plusieurs formes selon l'origine de la cause ou événement qui intervient dans sa survenue ou son apparition. Ces types sont employés dans un domaine d'activité pour anticiper les éventuelles crises qui seraient survenues.

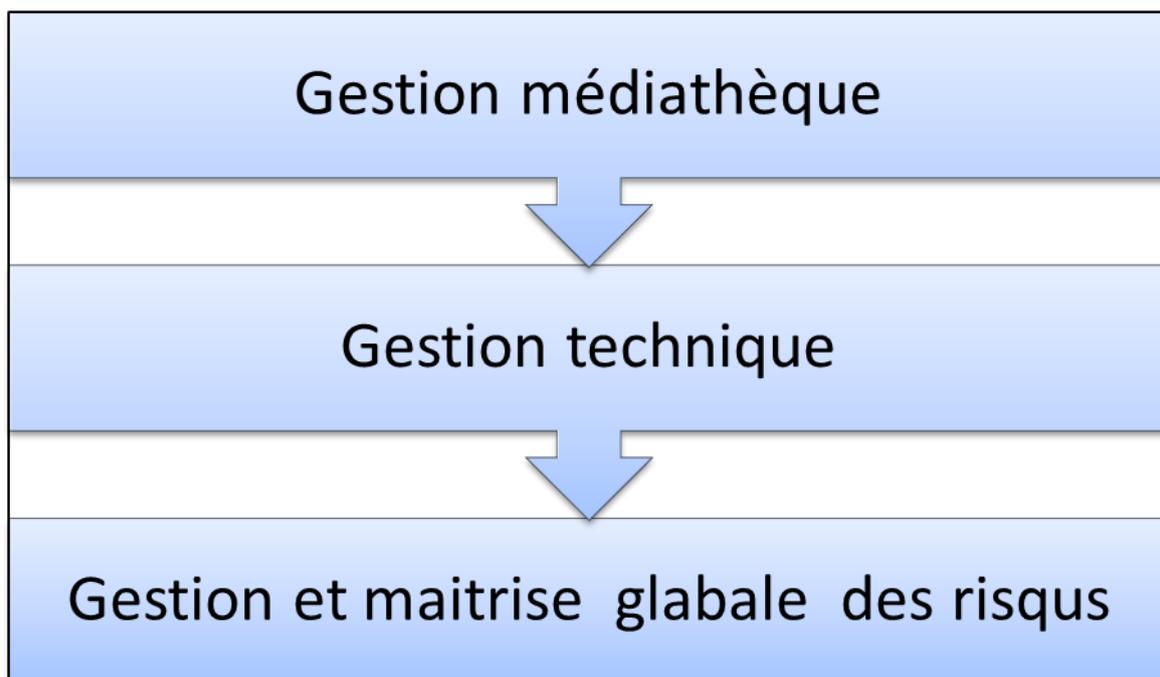
**Tableau N°1 : Les typologies de crise**

Type de crise	Nature
Sociale	grève, blocage d'usine, suicide sur le lieu de travail
Financière	krach boursier, OPA sauvage
Technique	explosion, incendie, crash, naufrage
Commerciale	défaillance dans la qualité du produit
Environnementale	pollution
Sanitaire	intoxication alimentaire liée à un produit, pandémie ...etc.
Réglementaire	imposition de contraintes sur l'activité de l'entreprise
Judiciaire	procès pour abus de biens sociaux
Réputationnelle	rumeur, désinformation
Economique	effondrement des activités économiques suite à une innovation concurrentielle

**Source : Adaptée par les auteurs suites aux lectures approfondies**

D'après ce tableau, la crise peut être classée selon l'origine qu'il soit internes ou externe, le niveau d'impact, vitesse de sa propagation lente ou rapide, Le degré de prévisibilité, Cette catégorisation est très importante pour plusieurs raisons : d'abord, elle permet de mieux comprendre les origines, les enjeux et les conséquences de la crise, il est essentiel de bien comprendre la crise et de saisir son type. En second lieu, cette taxinomie aide à détecter d'éventuels risques et d'adopter des stratégies de prévention adéquates. En dernier lieu, la connaissance de la typologie facilite la mise en œuvre des mesures les plus adaptées. De même, la crise peut se définir aussi comme étant un processus qui est difficile à assimiler et à comprendre : « *La crise sanitaire est un processus complexe, délicat à appréhender, a priori difficile à contrôler. La gestion de telles crises passe par une gestion médiatique tout d'abord, par une gestion « technique » ensuite, et par une maîtrise globale des risques enfin.* ». (Vuibert, 2016)

**Figure N°1 : Le processus de gestion des crises sanitaires**



**Source :** Vuibert, 2016

Selon cette figure, la gestion de crise passe, en général, par trois étapes principales à savoir : la gestion médiathèque, la gestion technique et la gestion globale des risques. La première concerne la communication avec l'opinion publique et la population qui doit être claire et compréhensible afin d'éviter la diffusion des rumeurs et des fausses informations. La seconde porte sur la mise en place des mesures convenables et la coordination entre les différentes parties prenantes pour

gérer d'une manière efficace la situation imprévisible. Finalement, il est primordial de prévoir les éventuelles crises et d'élaborer des stratégies préventives. De plus, il est essentiel d'évaluer constamment la situation pour adapter les stratégies si besoin.

Elle peut être aussi définie comme suit : « un évènement, touchant réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affectant la santé, et pouvant éventuellement augmenter le facteur significatif de mortalité ou surmortalité. » [Jamal Eddine et al., 2021]

Pourtant, elle renvoie au « risque » qui se définit comme étant « la probabilité et l'impact d'un évènement qui affecterait la capacité de l'organisation de réaliser ses objectifs. S'il survient, l'évènement peut avoir un impact positif (possibilité) ou négatif (menace) sur la réalisation des objectifs politiques, stratégiques et opérationnels de l'organisation. » [OMS, 2013]

Egalement, ce risque est une menace directe pour la santé des populations, qu'elle soit immédiate ou à long terme. [Elakri & Guechati, 2021]

Par ailleurs, les crises sanitaires se caractérisent par « l'écho très important qu'elles ont dans l'opinion publique et par les répercussions nombreuses qu'elles ont tant dans le monde politique que dans le monde médical et sanitaire. ». [Vuibert, 2016]

Dans ce contexte, selon cet auteur, ces crises se caractérisent par cinq points :

- **L'unité des crises sanitaires**

Chaque crise sanitaire est unique, qu'il s'agisse de toxico-infections alimentaires collectives, de nuages toxiques, de pollutions de l'eau, de rejets toxiques, d'épidémies, etc.

Cependant, selon l'auteur, la gestion de ces crises doit respecter les normes générales notamment l'élaboration par des autorités locales des outils de gestion tels que des guides de comportement, des fiches réflexes, un mémento et un apprentissage collectif.

- **La responsabilité des autorités publiques**

Toute crise sanitaire est provoquée par des causes précises telles que le manque de contrôle sanitaire, les défauts technologiques, les détournements des règles, la succession d'événements, la faiblesse de la surveillance et les comportements à risque.

Néanmoins, quelle que soit la situation, c'est la responsabilité des représentants de l'État qui est en question. Il est essentiel que leur comportement soit parfait.

- **La complexité**

Il est parfois difficile de comprendre, de repérer et de contrôler les phénomènes qui entraînent le développement des crises sanitaires, tels que le suivi des nouvelles maladies, leur répartition, les difficultés de l'expertise et la communication sur les défis.

De toute façon, la crise exige une capacité d'organisation, de mobilisation des efforts, de gestion des intérêts privés, de prévision des actions prioritaires et de signification primordiale de la communication.

- **L'intégration**

La crise sanitaire est exceptionnellement un événement isolé, qu'il s'agisse de pollution de l'environnement, de catastrophe naturelle, de production alimentaire, de processus industriels, de grands rassemblements ou de rumeur. Cela dit, elle fait partie d'autres circonstances, d'autres dangers qui peuvent l'origine de celle-ci.

- **La multiplicité des critères d'analyse des risques**

La gravité de la crise sanitaire ne dépend pas du nombre de victimes effectives ou possibles et l'ampleur du risque. Aussi, elle ne se résout pas par l'utilisation de ressources rationnels, mais elle peut tirer profit de leurs lacunes ou de leur non-conformité.

Par conséquent, elle se nourrit par l'amplification médiatique et le silence des autorités publiques.

## 1.2. Les phases de la crise

La crise évolue en quatre principales phases [Fink, dans, Libaert 2020] :

- **La phase de pré-crise** : Les signes avant-coureurs, les premiers signaux d'une crise.
- **La phase aiguë** : L'éruption de la crise dans une ou plusieurs sphères (économique, sanitaire, politique, ...).
- **La phase chronique** : Une période de doute, de questionnement, d'auto-analyse afin de lutter et faire face à la crise vécue.
- **La phase de résolution** : Elle correspond à la résorption de la crise qui s'accompagne d'un retour à la normal. C'est une période de restructuration, de réparation mais également de l'évaluation de la situation qui peut notamment se faire via un retour d'expérience.

L'évolution d'une crise passe par quatre phases principales [Libaert, 2018] (voir Figure N°2) :

- **La phase préliminaire** :

La crise est encore embryonnaire ; elle n'existe qu'à l'état de signaux faibles, à l'exemple d'une montée des réclamations chez les consommateurs, un accident comparable chez une entreprise similaire, des odeurs ou fumées suspectes dans des entrepôts, quelques tweets très critiques. À ce stade, rien n'est définitif et la crise pourrait ne jamais apparaître si des mesures correctrices sont rapidement effectuées. Cette étape initiale n'est qu'un signe annonciateur de crise. Les

recherches faites sur la cartographie des risques ont pour objectif de mieux repérer ces risques potentiels, afin de mieux prévenir l'apparition d'une crise. Cela indique tout à la fois l'importance d'une veille anticipatrice, mais également les limites puisque le signal faible ne prend son sens que rétrospectivement, une fois la crise éclatée. Cela pose également la question de l'imprévisibilité et la nécessité de renoncer à l'illusion d'une totale maîtrise de notre destin. Il nous encourage à prendre conscience des limites de notre savoir et de notre action. (Dupuy, dans Libaert, 2018)

Cet emballement médiatique s'exerce également sur les médias on line. La crise relative au crash d'un avion et la disparition d'un autre de la compagnie Malaysia Airlines en 2014 ont donné lieu à plus de 30 millions de tweets. L'expulsion brutale d'un passager d'un vol de United Airlines en avril 2017 a généré plus d'un million de vues sur YouTube en quelques heures, et près de deux millions de tweets ont été publiés.

- **La phase chronique**

Celle-ci prend place quelques jours après la phase aiguë. Elle s'explique par l'effet de saturation médiatique où, après quelque temps, le sentiment que tout a déjà été dit sur la crise s'installe. Le sujet continue à être dans l'actualité, mais il ne fait plus les gros titres ni l'ouverture des journaux télévisés. Ce stade est fortement influencé par le contexte. L'apparition d'une nouvelle crise majeure permettra de diminuer brusquement l'ampleur médiatique d'une crise précédente. À l'inverse, un contexte à faible actualité aura tendance à maintenir une crise plus longtemps dans un important traitement médiatique.

- **La phase aiguë :**

Cette étape est risquée et survient immédiatement après une situation de calme apparente. Il peut s'agir d'un incendie d'usine, d'un naufrage d'un navire, d'un crash d'avion, de la découverte de pratiques frauduleuses ou de graves intoxications alimentaires. Rapidement, l'organisation en question est au cœur des discussions médiatiques et sous un angle particulièrement négatif.

- **La phase de cicatrisation :**

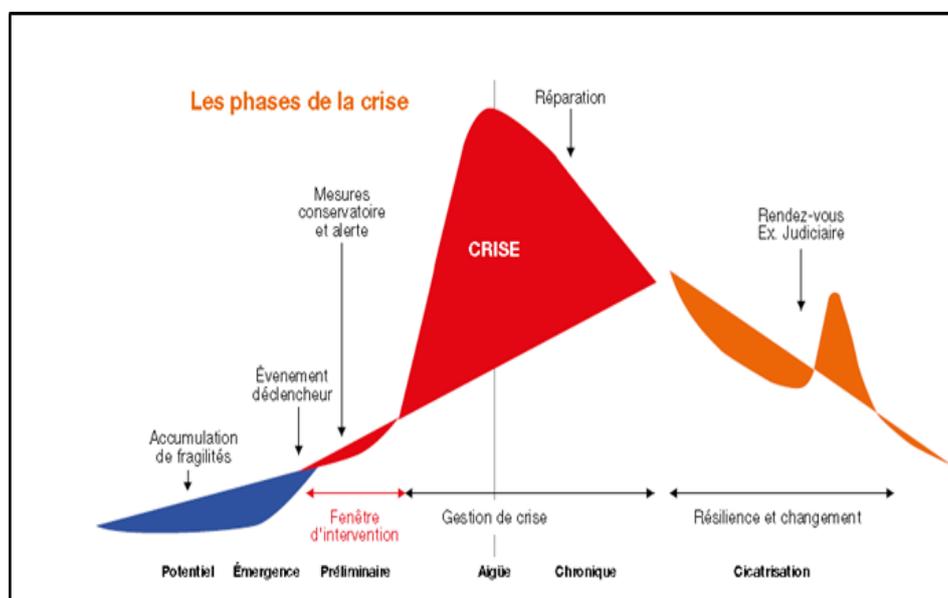
Elle forme la période où la crise ne fait plus l'actualité médiatique. Elle peut toutefois réapparaître pour quatre raisons :

- ✓ **La commémoration :** Régulièrement, aux dates anniversaires des accidents, des reportages peuvent être effectués. Ainsi, la filière nucléaire française sait que chaque 26 avril, des articles seront rédigés sur la catastrophe de Tchernobyl, qui a eu lieu en 1986. Pour les journalistes, c'est l'occasion de rappeler les informations diffusées à l'époque ou la perception qui en est

restée : « Le nuage radioactif s'est arrêté à nos frontières. » Un crash aérien donnera lieu durant les années suivantes à des commémorations des familles des victimes.

- ✓ **Technique** : Plusieurs années après, les conséquences de la catastrophe peuvent toujours se faire sentir, notamment pour les catastrophes sanitaires (Bhopal, 1984).
- ✓ **Juridique** : Chaque crise donne lieu à de nombreux procès. Les possibilités offertes aux victimes (procès, appel, cassation) et la longueur des délais rendent possible une présence de la crise plus d'une quinzaine d'années après son apparition.
- ✓ **Informatique** : Parce que la crise est fortement traitée dans les médias et sur les réseaux sociaux, ses traces perdurent longtemps sur le Web. Une simple requête relative au nom de l'entreprise génère automatiquement l'ensemble des éléments négatifs qui relèvent de la crise. Et si l'on associe le nom de l'entreprise ou de la marque au mot crise, les résultats sont souvent surprenants.

**Figure N°2 : Les quatre phases de la crise**



**Source : Heiderich, dans Libaert, 2018**

Cette figure met en évidence l'approche globale de Didier Heidrich qui affirme que chaque crise offre la possibilité d'acquérir des connaissances et de progresser. Il est primordial de tirer des enseignements de chaque crise afin de renforcer la résilience organisationnelle.

En résumé, la crise sanitaire un est un évènement soudain, imprévisible incertain ayant des conséquences graves sur tous les systèmes de l'Etat et surtout celui de la santé. Nous pouvons prendre à titre d'exemple, la pandémie du Coronavirus qui a mis à nu la fragilité et la défaillance du système sanitaire en dépit des efforts déployés pour en faire face. En outre, cette conjoncture exceptionnelle a impacté tous les aspects de la vie humaine, sociale et économique des sociétés du monde entier.

## **2. Les enseignements appris de la crise sanitaire**

### **2.1. Emergence de nouveaux modes de comportement**

Comme toutes les épidémies que connaît le Maroc dans les siècles précédents, la pandémie du Coronavirus est une exception sanitaire vu ses graves répercussions qui touchent toutes les catégories professionnelles de différents secteurs.

Dans cette perspective, nous avons tiré tant d'enseignements et d'apprentissages que nous détaillerons dans les lignes suivantes :

Au niveau provincial et national, la société civile a un rôle dans l'application rigoureuse des instructions du Ministère de la Santé et de la Protection Sociale concernant les mesures préventives et restrictives. Ainsi, on assiste à la naissance de la conscience collective et la solidarité sociale au niveau de la population générale. Cette orientation a contribué au ralentissement de la diffusion du virus et par conséquent, la réduction progressive des taux de contagiosité et de mortalité.

D'ailleurs, la crise a dévoilé la vulnérabilité et la fragilité de la situation économique du pays marquée par la régression de la production des activités et des services suite à l'état d'urgence sanitaire qui restreignent la mobilité des personnes ainsi que des biens et des services. D'où la nécessité de développer l'économie nationale afin de faire face aux défis futurs.

Sur le plan nutritionnel, on assiste à la modification des habitudes de vie alimentaire caractérisée par le recours à l'alimentation bio et ceux qui renforcent l'immunité du corps contre les maladies infectieuses et virales telles que le Coronavirus.

Sur le plan de divertissement, on constate que certaines personnes s'adonnent à des loisirs et des arts surtout dans la période de crise pandémique et le confinement tels que le sport, la lecture, la peinture, le dessin, etc.

Sur le plan de communication, le média officiel joue un rôle primordial dans cette période dans l'information et la sensibilisation des citoyens de façon quotidien et par conséquent, réduire le taux d'atteinte et de décès.

Au cours de cette crise, on assiste aussi à la propagation des fausses informations et des rumeurs sur le nouveau virus et le nombre des décès par les influenceurs tels que les réseaux sociaux à savoir : YouTube, Instagram, Facebook, Tweeter, etc.

Sur le plan sanitaire, la pandémie du Covid-19 a montré au monde entier l'importance du capital non-matériel dans le domaine de la santé notamment le personnel de première ligne notamment les médecins et les infirmiers.

De l'autre côté, la crise sanitaire a mis en évidence le rôle de la vaccination et le dépistage de masse de la population générale dans la prévention contre les complications du virus et sa diffusion à l'échelle nationale et internationale.

En outre de la vaccination, un nouveau domaine de traitement appelé : la virothérapie (le traitement à l'aide du virus) qui développe de nouvelles façons de traiter les maladies chroniques telles que le cancer. Selon Teri Shors, professeure de biologie à l'Université du Wisconsin Oshkosh, ce virus se réplique dans les cellules cancéreuses mais pas dans les cellules saines, ce traitement n'est donc pas aussi toxique que les thérapies anticancéreuses classiques. (AFP, 2020)

Pour finir, cette crise de grande envergure a permis le bouleversement de la vie quotidienne non seulement des individus mais aussi toute la collectivité. Ceci-dit, on assiste à l'émergence de nouveaux modes de vie qui régissent les relations sociales. Ainsi, des pratiques innovantes en matière du travail dans les domaines de la santé et de l'éducation ont vu le jour obligé par le contexte restrictif.

## **2.2. Apprentissage post-pandémique**

Sur le plan de la littérature, les différentes crises sanitaires ont permis l'émergence de l'écriture artistique et littéraire qui touche les différents aspects de la vie humaine souffrant des séquelles psychologiques, sociales et affectives de la propagation des virus mortels et dévastateurs.

Par conséquent, une littérature dite « épidémique » ou « pandémique » ouvre de nouvelles pistes de réflexions sur la condition de l'homme et son rapport avec le social et le temporel. Ainsi, elle a permis de l'émergence d'un discours social et culturel mentionné dans ses œuvres. En outre, ce type de la littérature a permis également de la diffusion du savoir médical et l'apparition de nouveaux genres littéraires relatifs au domaine médical.

Sur le plan économique, l'Etat doit renforcer l'économie du pays en encourageant des investissements pour être résilient face aux éventuelles crises.

Sur le plan social, il doit aider les personnes en situation de vulnérabilité et en pauvreté à travers la généralisation de l'accès des soins et la couverture sanitaire universelle.

Sur le plan de la communication, la crise pandémique a démontré l'importance des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la sensibilisation de la population notamment au moment critique de la crise. Ainsi, elle met l'accent sur la nécessité de la digitalisation totale du système sanitaire afin de pouvoir faire face aux futures crises imprévisibles.

Il faut noter aussi le rôle primordial de la communication dans la prévention, la réaction rapide et le renforcement de la résilience des intuitions face aux futures crises imprévisibles.

Cette conjoncture exceptionnelle a mis l'accent sur l'intérêt du soutien psychologique et social pour des personnes qui travaillent en contacts directs avec la maladie notamment les professionnels de santé.

Par ailleurs, la valorisation du rôle de la télémédecine et la médecine du travail permettrait d'atténuer les effets la crise pandémie sur la santé des personnels exerçant dans le monde sanitaire.

En plus, elles doivent encourager la recherche scientifique dans le domaine de la santé et particulièrement celui relatif à la médecine psychologique, la surveillance et la veille épidémiologique,

Egalement, elles doivent doter les structures sanitaires publiques et privées des professionnels de santé médicaux et infirmiers et d'une infrastructure suffisante et répartie d'une manière équitable dans toutes les régions et provinces en termes d'équipements et logistiques pour être performants et résilients à toute crise future.

D'autre part, L'éducation pour la santé doit être préconisée et généralisée dès l'âge précoce et surtout dans les écoles préscolaires.

Finalement, un accent particulier doit être mis sur les cadres médicaux et infirmiers résidents à l'étranger et d'en bénéficier de ses expériences dans le domaine. Ceci-dit, les autorités en tutelle devraient lutter contre la migration massive des cadres marocains à l'étranger et l'encourager à s'installer au Maroc.

Pour conclure, les épidémies notamment celle du covid-19 ont montré la fragilité de plusieurs systèmes vitaux tels que le système sanitaire qui a besoin d'une mise à niveau et restructuration afin de faire aux défis futurs et de réduire par conséquent leurs impacts sociaux, psychologique

et professionnels sur ceux qui travaillent dans le monde de la santé car ils sont les premiers contacts de telle crise sanitaire.

### **Conclusion**

En guise de conclusion, la crise sanitaire du Coronavirus est considérée comme l'une des crises les plus mortelles pandémies que connaît le monde dans les dernières années. Connue par son contagiosité rapide et son taux de mortalité élevé, elle a entraîné un changement radical dans tous les coins de la vie économique, sociale, psychologique, familiale et professionnelle.

Aussi, tous les Etats du monde se sont unifiés et établi des mesures drastiques pour faire face à cette crise en mobilisant tous les moyens humains et matériels pour arrêter la propagation du virus tant à l'échelle mondiale qu'à celle nationale.

Dans cette optique, nous pouvons confirmer les deux hypothèses émises au début de l'article puisque la crise pandémique nous a permis de tirer plusieurs leçons et de mettre en exergue diverses propositions qui peuvent atténuer les effets de la pandémie sur la santé des personnels exerçant dans le domaine sanitaire.

Cet article contribue d'abord, au développement des connaissances cognitives en matière de gestion de crise et ensuite, sensibiliser à l'intérêt de la formation du personnel d'une institution en gestion et en communication de crise leur permettant de réagir rapidement face une situation d'urgence.

## BIBLIOGRAPHIE

- Amine, A., & Moubtahij, K. (2022). Impact de la pandémie de la COVID-19 sur la santé mentale des professionnels de santé Cas du CHU de Fès. *Revue Internationale du Chercheur*, 3(4), 258-281.
- AFP. (2020). Le virus : Ancien, minuscule, étonnant. *Sciences et Avenir*. [https://www.sciencesetavenir.fr/sciences/le-virus-ancien-minuscule-etonnant\\_142274#comments](https://www.sciencesetavenir.fr/sciences/le-virus-ancien-minuscule-etonnant_142274#comments)
- Elakri, E., & Guechati, M. (2021). Gestion de la crise de Covid-19 au Maroc : Quels enseignements à tirer pour une relance du développement socioéconomique du pays ? *Revue Internationale du Chercheur*, 2(2), 570-598.
- HILMI, Y., FATINE, F. E., AJARRAR, N., & BELKBIRA, F. (2020). La pratique de la gouvernance d'entreprise dans la période de crise du Covid-19. Quelles reconfigurations Economiques, Managerielles et Culturelles à l'Epreuve du COVID 19?, 66.
- Lahlimi Alami, A. (2020). *Pandémie covid-19 dans le contexte national : Situation et scénarios* (No. 2504). HCP.
- Jamal Eddine, K., Belyamani, L., & Rhasan ElAdib, A. (2021). *Crise sanitaire & stratégie de communication*. UM6 SS. <https://smaar.ma/wp-content/uploads/2023/05/livrecrisesanitaire.pdf>
- Kerkour, C. (2017). *La communication de crise : Bien réagir pour mieux gérer*. economia.ma. [https://www.economia.ma/sites/default/files/recherchePJ/communication%20de%20crise\\_0.pdf](https://www.economia.ma/sites/default/files/recherchePJ/communication%20de%20crise_0.pdf)
- Kropp, P. (2020). La communication de crise et les acteurs opérationnels. *Communication et crise : vers un changement de paradigme*, 56, 26-27.
- LAGADEC. P. (1991). La gestion des crises. Outils de réflexion à l'usage des décideurs, Ed. Science International, Paris.
- Libaert, T. (2020). Chapitre 1. Les caractéristiques de la crise. In *La communication de crise— 5e éd.: Vol. 5e éd.* (p. 7-32). Dunod; Cairn.info. <https://shs.cairn.info/la-communication-de-crise--9782100805525-page-7?lang=fr>
- Ministère de la Santé, *Le Plan National de Veille et de Riposte à l'infection par le Coronavirus 2019-nCoV*, version 27 Janvier 2020.
- Ministère de la Santé, *Covid-19 et infection au SARS-CoV-2, Manuel de procédures de veille et de riposte*, Version Janvier 2021.



Ministère de la Santé, *Plan national de préparation et de riposte à l'infection par le Coronavirus du Syndrome Respiratoire du Moyen-Orient (MERS-CoV)*, Version du 16/06/2015.

OMS. (2013). *Registre des risques institutionnels* (document No. 133/10; p. 12). CONSEIL EXÉCUTIF. [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB133/B133\\_10-fr.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB133/B133_10-fr.pdf)

Vuibert. (2016). La gestion des crises sanitaires. *Thèmes d'actualité économiques, politiques et sociaux*, 17.

<http://www.covidmaroc.ma/Pages/Accueilfr.aspx>

<https://www.maroc.ma/fr/services-electroniques/portail-officiel-du-coronavirus-au-maroc>

<https://www.sante.gov.ma/Pages/Dossiers.aspx>

<https://www.communication-sensible.com/portail/>

[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB133/B133\\_10-fr.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB133/B133_10-fr.pdf)