

# Temps 1

## « CORONATOU »

EXPLORATION D'UNE CRISE  
D'INCERTITUDES



**McCANN**  
DAKAR

**WE HELP BRANDS PLAY  
A MEANINGFUL ROLE  
IN PEOPLE'S LIFE**

**IT ALL STARTS WITH A TRUTH**

McCann Dakar repart toujours des vérités humaines pour comprendre l'univers dans lequel nos marques évoluent. Ces vérités humaines sont d'autant plus importantes à saisir dans le contexte de crise sanitaire que nous traversons. Le COVID-19 a frappé le monde de plein fouet en cette année 2020. La crise s'est installée au Sénégal le 2 Mars 2020 avec l'annonce du 1er cas contaminé et a bouleversé notre quotidien, nos comportements sociaux, nos modes de vie, nos modes de consommation, nos habitudes de travail et notre économie. Elle a bouleversé toute notre société et a remis en question tout ce que nous connaissions et considérions comme acquis, vrai, sûr et normal.

A l'heure où on demande aux Sénégalais de briser les liens sociaux, de se barricader et d'attendre, viennent les moments de peur, d'incertitudes et de questionnement.

Alors on se demande comment la population va se protéger, réagir, s'adapter et vivre au jour le jour ?

Alors, en tant que marque, on se demande quel est notre rôle, que dire et comment le dire ?

Plus que jamais, le besoin de paroles utiles, vraies et rassurantes est essentiel. Plus que jamais, les marques peuvent jouer ce rôle d'utilité publique et montrer leurs valeurs dans un moment où la population en a le plus besoin.

Nous en sommes persuadés, les marques peuvent contribuer à apaiser les peurs et fédérer les citoyens. Sur ces prochaines semaines, nous décrypterons le contexte de crise à travers une analyse poussée des médias sociaux pour dresser un snapshot du mood des Sénégalais et ainsi accompagner les marques dans une prise de parole juste et pertinente.

1

Où en  
sommes-nous ?

2

Les Sénégalais  
face à la crise du COVID -19

3

Les initiatives engageantes  
des marques

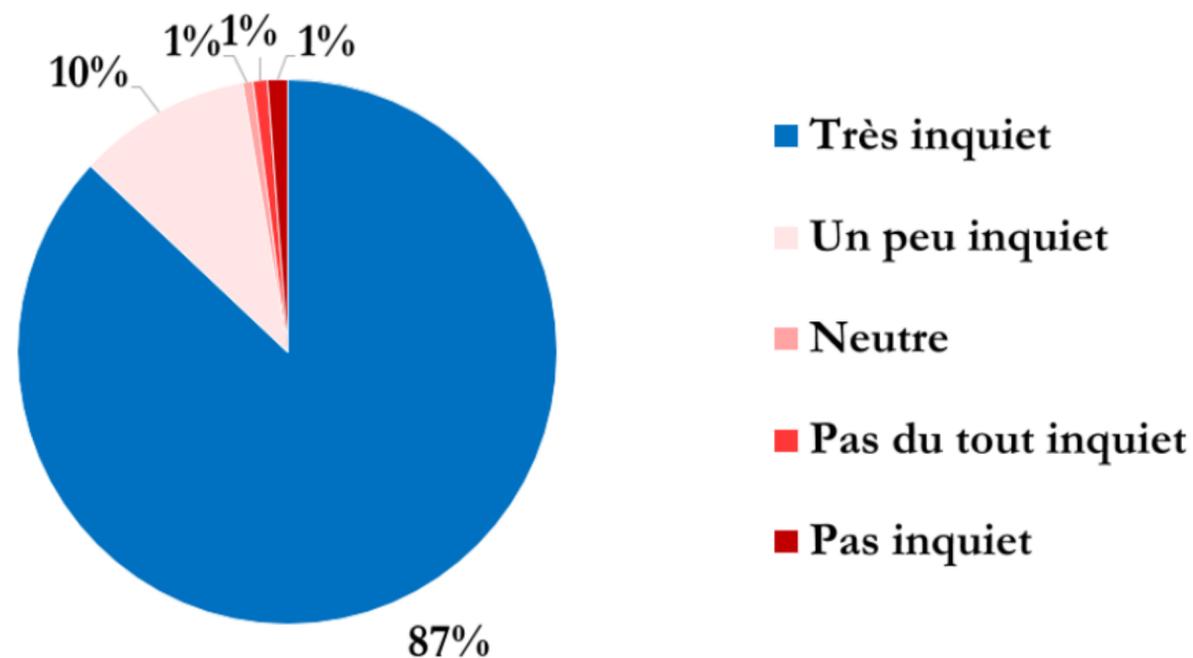
4

Nos  
recommandations

1 OÙ en  
sommes-nous ?



Est-ce que vous êtes inquiet de la propagation du virus au Sénégal? 820 répondants



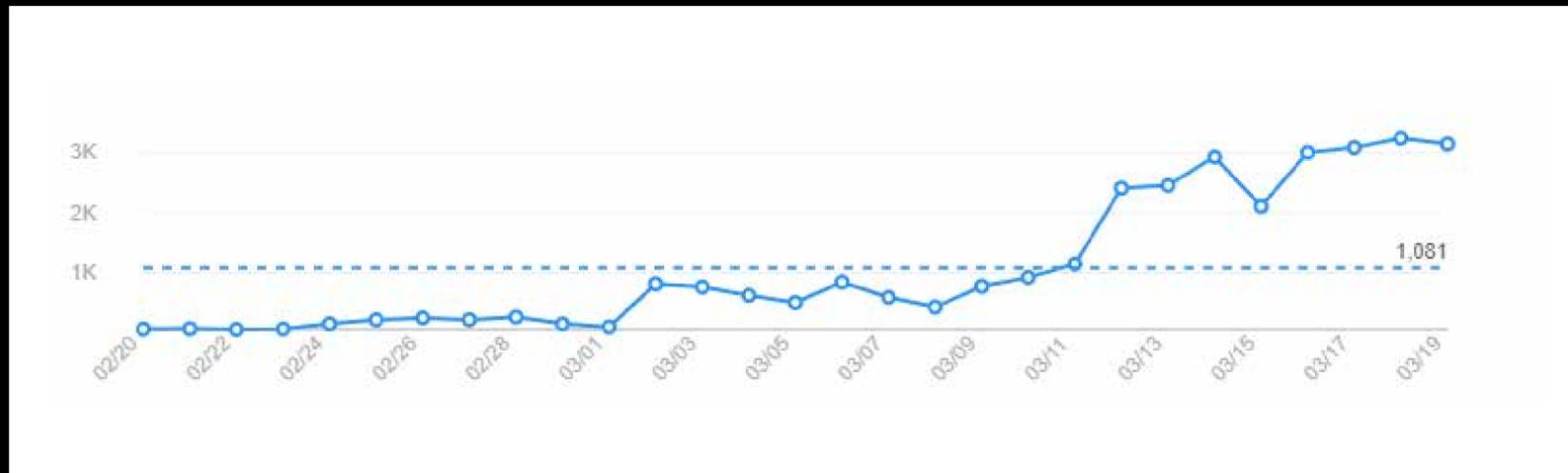
maad

Les Sénégalais se déclarent très inquiets et majoritairement concernés par l'épidémie du COVID-19

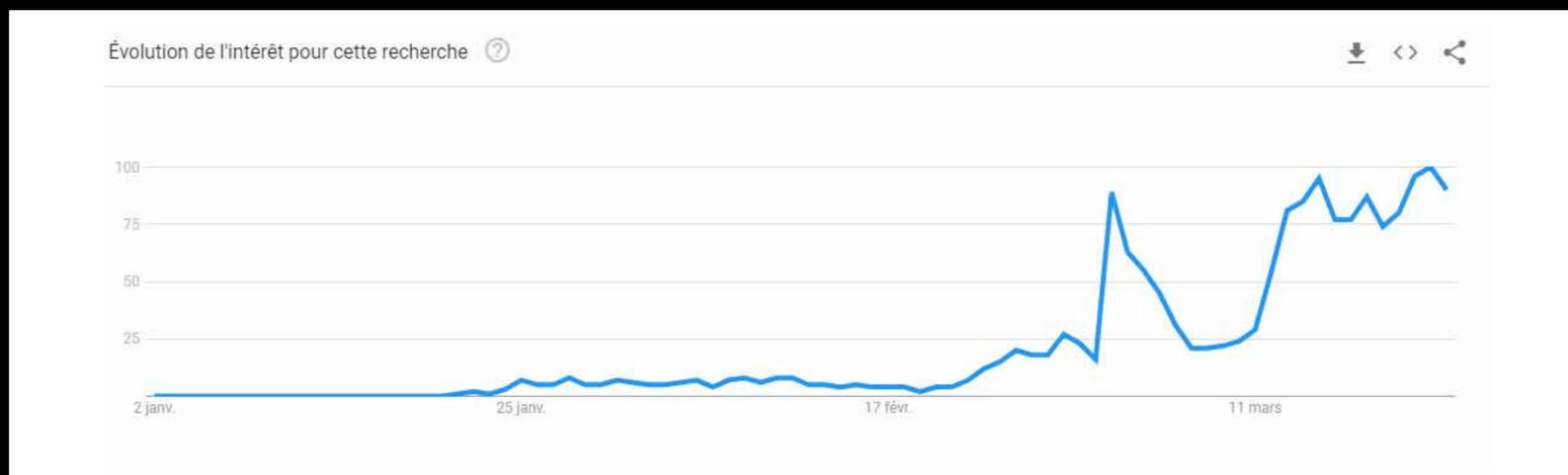
\* source étude Maad - 2020

[https://www.linkedin.com/posts/%E2%9C%AA-sidy-niang-a3607989\\_online-survey-coronavirus-activity-6648144582758416385-R4mr](https://www.linkedin.com/posts/%E2%9C%AA-sidy-niang-a3607989_online-survey-coronavirus-activity-6648144582758416385-R4mr)

#socialmedia  
53,579 verbatims entre le 1er Janvier et le 26 Mars

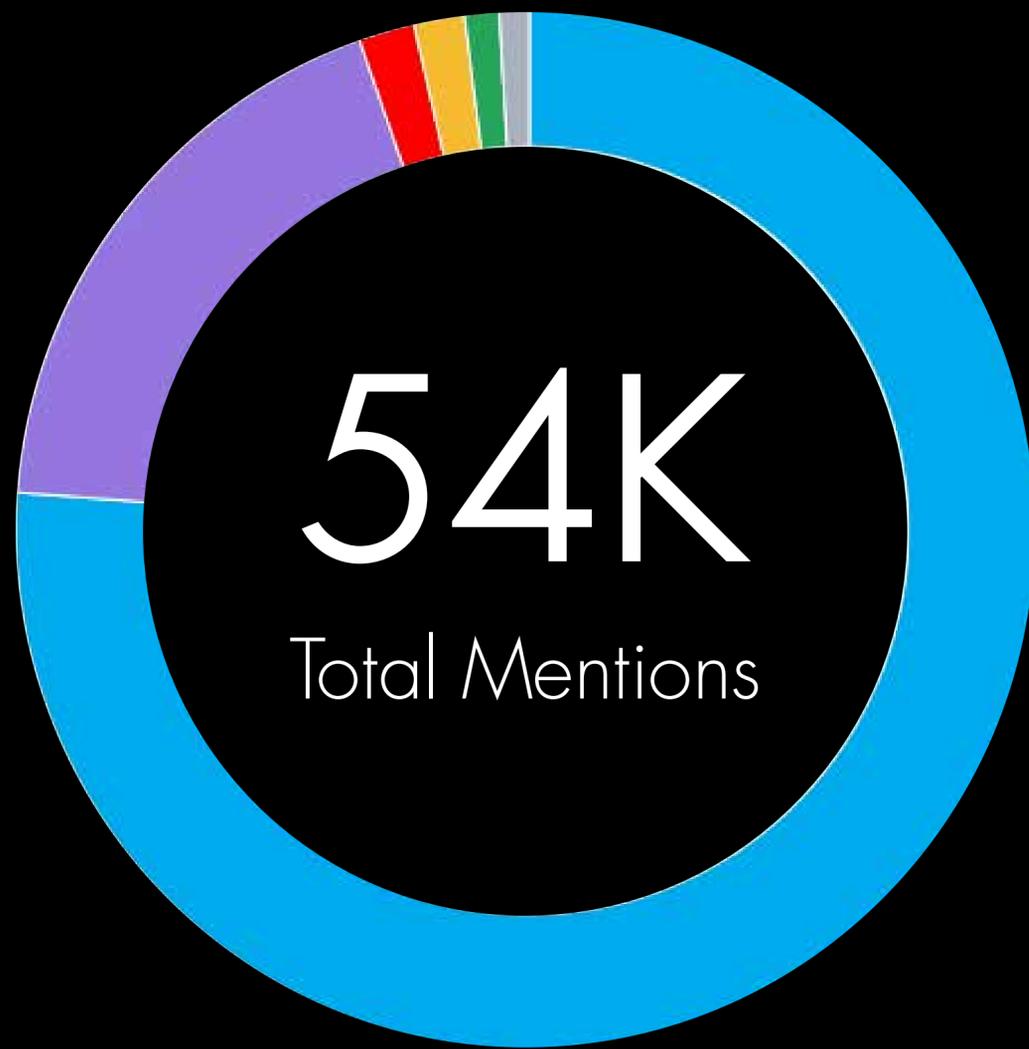


#googletrends  
3600 recherches Google par mois



Une crise qui suscite un intérêt  
exponentiel depuis son arrivée  
au Sénégal

Les conversations ont commencé à prendre une réelle ampleur à partir du 2 Mars,  
après le 1er cas contaminé.



- Twitter
- General News
- Youtube
- National Newspaper
- News Agency
- 6 Others

Twitter demeure le media social privilégié  
des conversations publiques

---

# CE QUI A CHANGÉ

En phase 1 de l'épidémie, les mesures de protection et de distanciation générale sont mises en place.

Les enjeux de prévention, de lutte contre les idées reçues, de responsabilisation sont majeurs pour protéger la population de la transmission communautaire et modifier les comportements sociaux.

Les institutions et les marques vont devoir s'adapter et agir vite en tenant compte de l'environnement sanitaire, social et économique.

Les populations vont devoir changer leurs habitudes et s'adapter à un changement de mode de vie radical sans libre circulation, contact, bureau, école, rassemblement religieux, visite, retrouvailles familiales et amicales, étreintes, sorties...



# 2 Les Sénégalais face à la crise du COVID-19

# COVID MOOD

#INTERROGATION



#PEUR



#ESPOIR



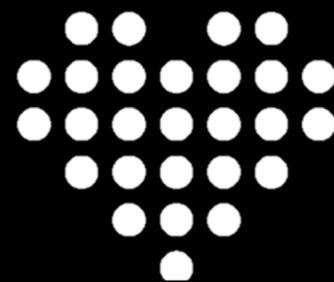
#ISOLEMENT



#HUMILITÉ



#SOLIDARITÉ



#CRÉATIVITÉ

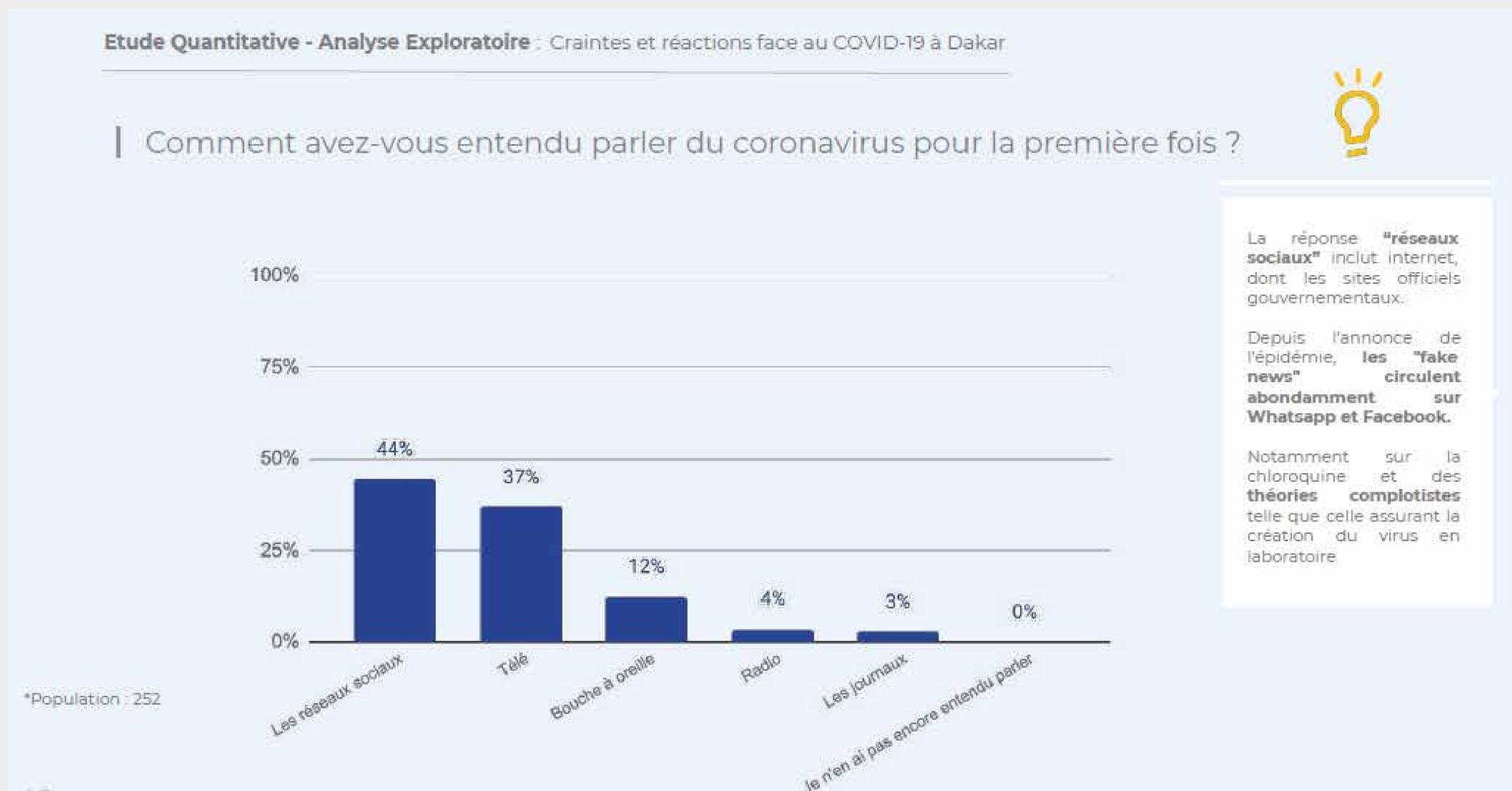


#HUMOUR



# #INTERROGATION

Les réseaux sociaux et la télévision sont les premières sources d'information.



Source: Fears and Reactions to COVID -19 in Dakar – YUX DESIGN 2020  
<https://yux.design/fears-and-reactions-covid-19-dakar-Looka-DataAnalysis>

# #INTERROGATION

Les contenus les plus engageants sont les posts des media d'information. Avoir la bonne information sur la situation sanitaire et sociale est devenu le premier besoin des internautes.

Publisher	Influencer	Mentions	Followers
Full name	Rank	Total	Total
 Dakaractu.com	#1	622 	179 202
 seneweb .com	#2	182 	247 692
 Macky Sall	#3	8 	1 123 208
 Pressafrik.com	#4	276 	57 844
 Groupe Futurs Medias	#5	21 	190 012
 leralpointnet	#6	166 	59 312
 RTS1 SENEGAL	#7	30 	116 311
 Le Quotidien SN	#8	157 	43 621
 Dior Gueye	#9	59 	61 950
 senegal7	#10	666 	18 779
 Pàppa Ismaayla Jer	#11	112 	35 240



# #PEUR DU VIRUS ET DE L'AUTRE

La propagation rapide et invisible du virus inquiète et nombreux sont ceux qui alertent sur les comportements irresponsables.

Point de situation numéro 30  
Sur 97 tests réalisés, 13 sont déclarés positifs:  
- 1 cas importé  
- 12 cas contacts suivis  
- 12 cas guéris  
Bilan: 175 cas positifs dont 40 guéris. 135 en cours de traitement dont 2 cas graves.  
[#msas](#) [#COVID19sn](#)  
[#Senegal](#)

Je ne le souhaite pas mais s'il m'arrivait quelque chose, la première personne à qui je penserai c'est mon neveu. Le petit bout de chou me fait tout le temps des câlins et des bisous et en plus on partage mon téléphone. 😞

[#COVID19](#) [#Covid19Out](#) [#Covid19sn](#)

3:50 PM · 24 mars 2020 · [Twitter for Android](#)

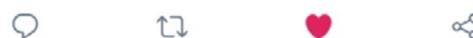
1 J'aime

Imaginez un cas guéri de [#coronavirus](#) qui retourne chez lui et que le virus réapparaît 😞 Il va contaminé encore beaucoup de personne.  
Et Allah viens nous en aide c'est flippant  
J'ai réellement peur  
Ce qui se passe en Chine et en France avec le virus ça fait peur. 😞😞

[#COVID19sn](#)

20:06 · 28 mars 20 · [Twitter Web App](#)

1 J'aime



## Infos Utiles

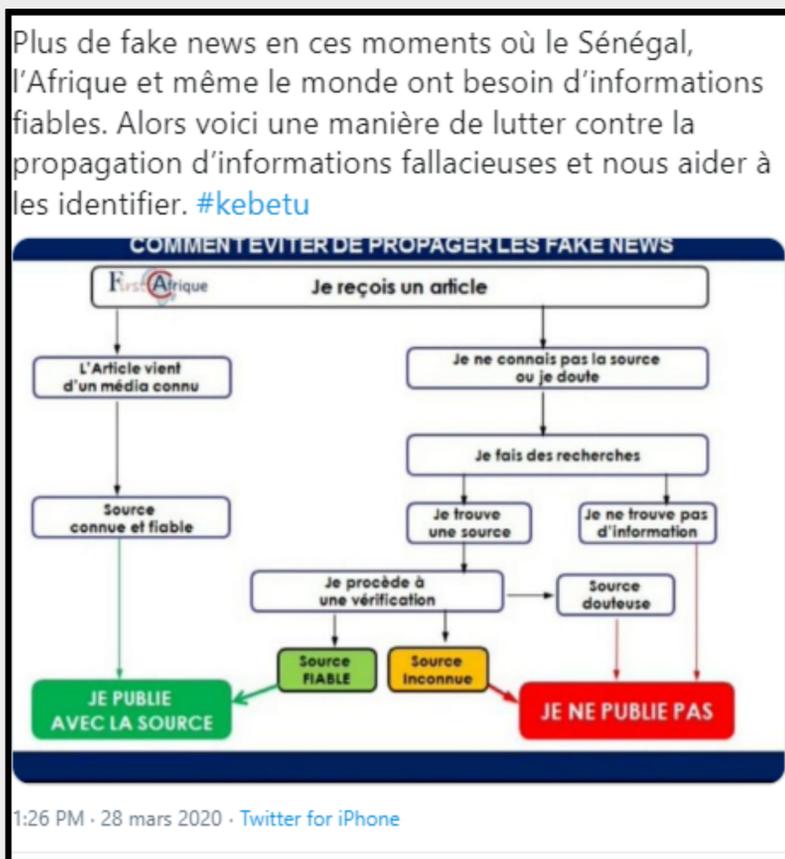
\*\*\*\*\*  
Le covid-19 tue des milliers de personnes et en contamine beaucoup plus par jour dans le monde. Il tue vite et décime des familles entières. Il avance à grand pas. Il est là, juste à côté de chez nous, dans nos propres rues.

Restons vigilent. 😞😞😞

Notre vie et celle des nôtres en

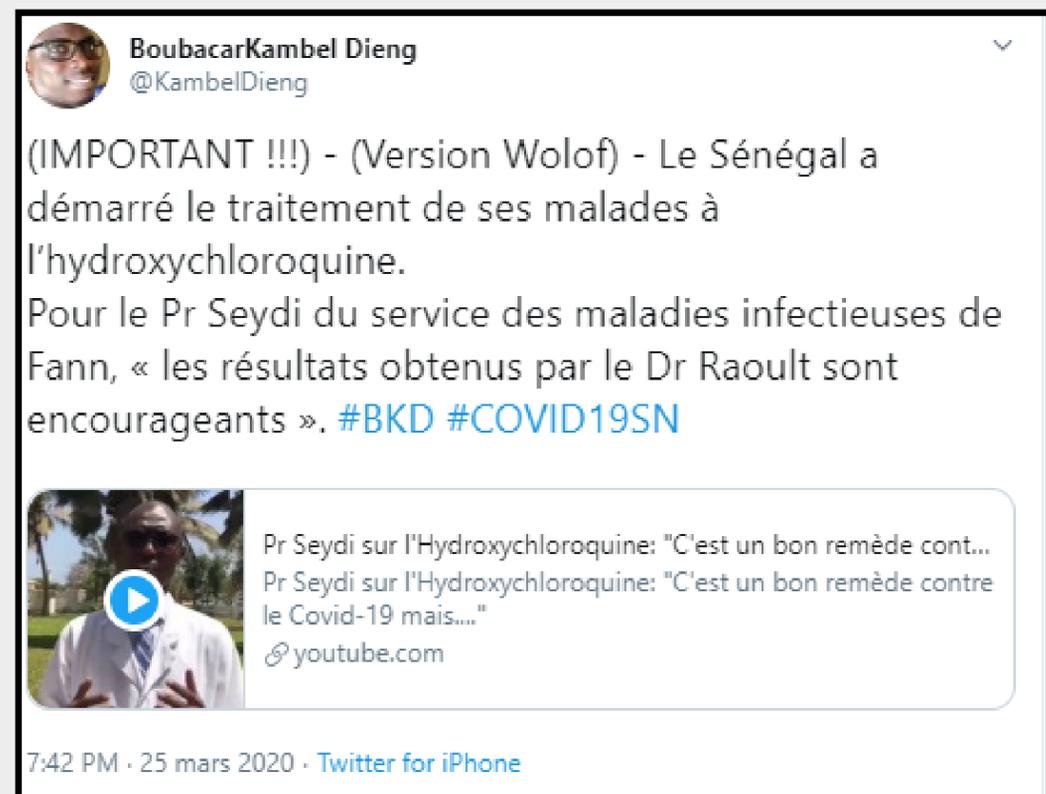
# #PEUR COLLECTIVE

Les fausses informations circulent plus vite que les vraies en provoquant un effet de panique. La parole officielle et experte est relayée.



# #ESPOIR

Une grande confiance envers le corps médical et envers le Pr Raoult, natif de Dakar, suivi pour ses recommandations de traitement des malades à la chloroquine.



# #ISOLEMENT

La distanciation, l'auto-confinement et le couvre-feu s'installent mais sont en opposition avec les pratiques sociales et les valeurs sénégalaises de vivre ensemble du partage. Alors, on s'adapte avec humour !

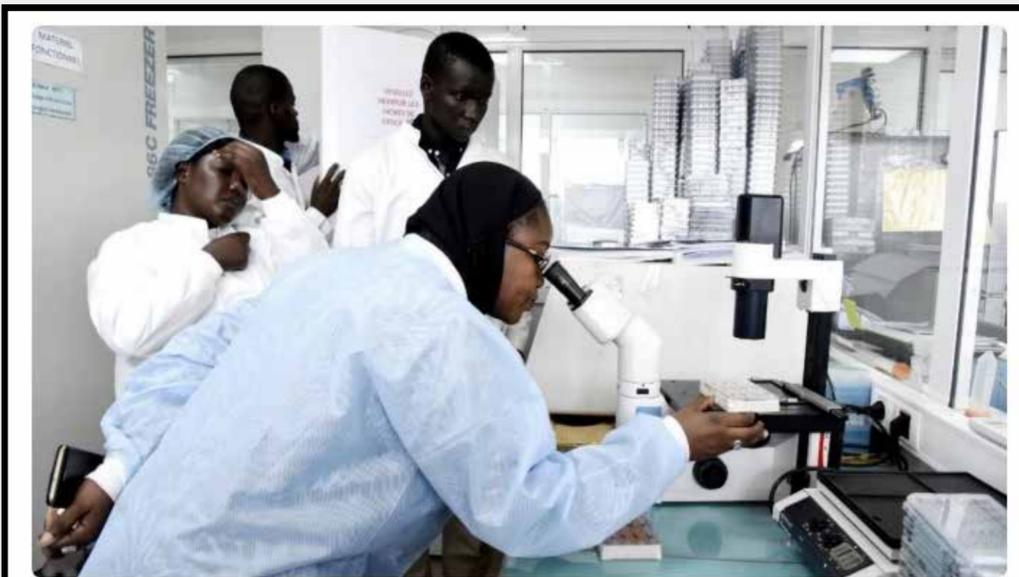


Et vous voulez qu'on ne chicote pas ces gens? 🤔 vous voyez le degré d'idioties voir même d'inconscience? Ca fait 26 jours qu'on vous dit restez chez vous, n'enge bagn? #COVID2019 #kebetu #StayHomeBands #RestezChezVous #Senegal #Covid19Out #coronavirus

1:13 PM · 26 mars 2020 · Twitter for iPhone

# #HUMILITÉ

Face à la crise, prendre chaque jour soin des uns et des autres, célébrer « les invisibles » et se recentrer sur l'essentiel.



**Covid-19: La CNTS rend hommage aux travailleurs de la santé**

[#COVID19sn](#) Avec les médecins, voici les personnes les plus exposées au COVID19. Elles risquent leurs vies pour les autres. Bcp, malgré la menace, sont obligés d'aller travailler pour subvenir aux besoins de leurs familles mais aussi pour rendre propre notre cadre de vie.  
Respect!



PROFITER DU TEMPS LIBRE

prier à l'heure, apprendre à lire l'Arabe, lire le coran.

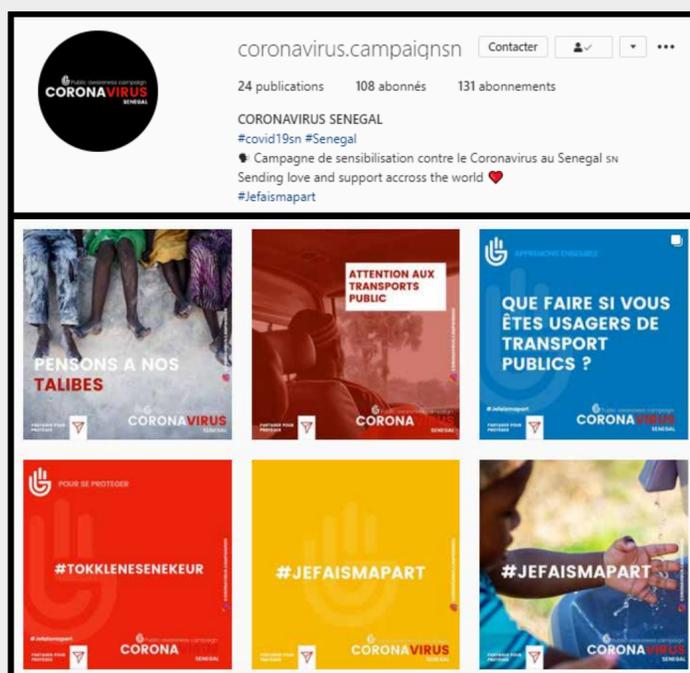
Chercher à connaître la biographie du prophète saws, à savoir ce que demande Allah et comment on doit s'y prendre.

[#COVID19sn](#) [#ResterChezVous](#) [#COVID19](#) [#coronavirus](#) [#confinementtotal](#)



# #SOLIDARITÉ CITOYENNE

La société civile s'organise spontanément pour venir en aide aux plus démunis et sensibiliser la population.



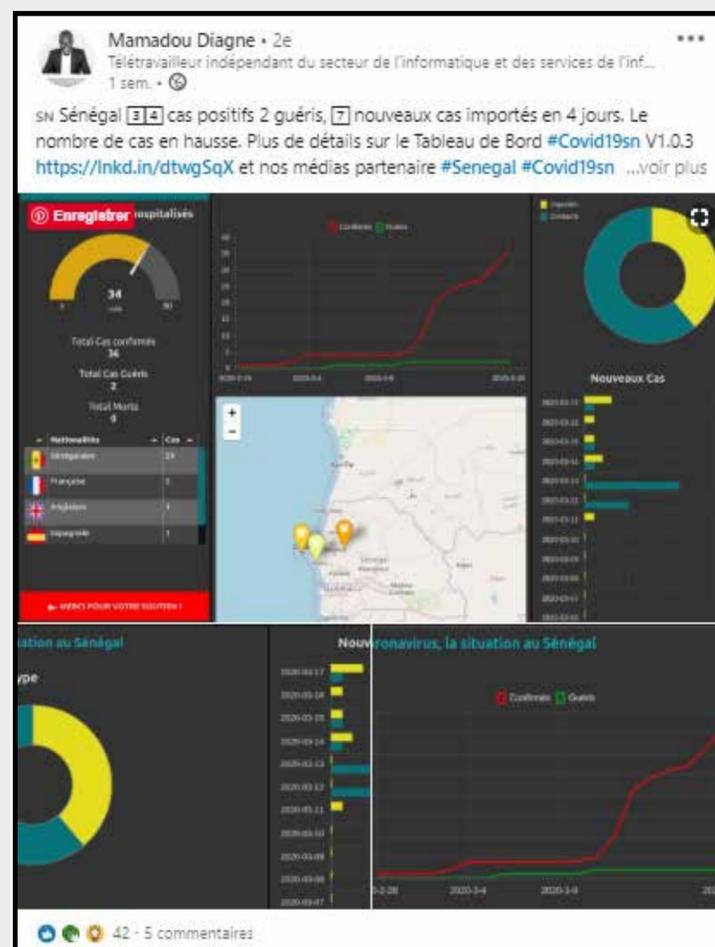
# #SOLIDARITÉ ARTISTIQUE

Les artistes sénégalais déploient tous leurs talents pour transformer les messages institutionnels en créations accessibles à tous, partout.



# #CRÉATIVITÉ

La jeunesse se mobilise pour protéger les citoyens et leur donner des informations pratiques fiables.



# #HUMOUR

Malgré l'inquiétude, blagues, memes et détournements sont partagés chaque jour.



#COVID19sn - Auto-confinement - Day 1

Une femme a tapé à la porte de ma chambre, est rentré avec un beau plateau, puis dis: "tu rattraperas tes kilos de perdu"  
J'ai souris...  
Les gens l'appellent Maman. Elle est très belle...



**Au Sénégal tout le monde est sorti pour voir si tout le monde est resté chez lui 😂😂😂**  
**#KOUMPA**



# CE QUI A CHANGÉ

Un besoin d'être connectés aux autres : les populations sont physiquement isolées mais virtuellement connectées (e-travail, e-rencontres, e-learning, e-religions, e-relations...).

Une demande collective qui s'amplifie et des valeurs collectives fortes.

Un besoin de se recentrer sur les personnes et les besoins essentiels.

Une rationalisation de la consommation mais aussi une consommation plaisir due à la réclusion involontaire.

Un changement de rythme et une vie à la maison.



3

Les initiatives  
engageantes des  
marques



# #SOUTENIR

Contribuer financièrement à la lutte nationale.

Tweet épinglé

**Orange Sénégal** @orange\_sn

#COVID19: @GroupeSonatel, en plus de notre mission de garantir à tous une continuité des services de télécommunications, nous restons engagés socialement et avons pris les mesures nécessaires pour accompagner l'Etat dans cette lutte. [bit.ly/3dbkWPj](https://bit.ly/3dbkWPj) #NitMoyLepp



Sonatel Orange aux côtés de l'Etat du Sénégal dans la lutte co...  
Dans cette...  
rassurer l'E...  
sonatel.

8:17 PM · 19 mars 2020 · Twitter

26 Retweets 89 J'aime

**Free au Sénégal** 20 mars, 15:39

Communiqué Officiel

Pour assister L'État du Sénégal dans la lutte et la prévention contre le #COVID19, FREE met à sa disposition des matériels techniques et toutes ses plateformes pour une bonne diffusion des messages de sensibilisation. A cela, s'ajoutent des offres et services exceptionnels pour assister nos clients et les entreprises durant cette période particulière.

Tous solidaires contre le #COVID19



**free S'ENGAGE AUX CÔTÉS DE L'ÉTAT SÉNÉGALAIS FACE AU COVID-19**

Solidaires face au COVID-19  
#LiMooyFagaru

Arthur Jack et 388 autres personnes 82 commentaires 12 partages

**ENGAGEONS NOUS!**

**GROUPES KIRÈNE**

**Lejecos** @Lejecos1

Pour répondre à l'appel des autorités sénégalaises pour un renforcement des moyens de prévention et d'éradication du COVID-19, la BNDE a pris l'engagement de contribuer à cette lutte nationale en mettant une somme à hauteur de 100 millions de FCFA.



Riposte au Covid-19 : La Bnde met à la disposition du ministère d...  
« Travailler ensemble pour le bien commun de la population et en donnant à tous les moyens de contribuer à la lutte contre le Coronavirus » Le Sénégal fait partie ...  
lejecos.com

kirene\_sn • S'abonner

kirene\_sn  
Face au #Covid19, le Groupe Kirène répond à l'appel du Président de la République et participe à l'effort national par une donation de 200 millions de FCA au Fond de Riposte et de Solidarité. Le Groupe maintient plus que jamais la production et l'approvisionnement de ses produits dans tout le Sénégal et continue de soutenir au quotidien les populations et structures de santé dans le besoin. #EngageonsNousEnsemble

1j

iamsaid92i

1j 2 mentions J'aime Répondre

Aimé par oh.gallery et 319 autres personnes

Publier

# #SENSIBILISER

Communiquer sur les gestes barrière et la nécessité de rester chez soi pour se protéger et protéger les autres.



**free** Free au Sénégal  
22 mars, 18:12 · 🌐

Moytùl di laal sa kanam, sa bakkane ak sa gueemine guirr moytù jangoro bii di #Covid19. Teksi, deel faral di raxass sey loxxo saa sou neek ak ndoxx ak saabù.

Tous solidaires face au COVID-19

**free**



Évitez de vous toucher le visage,  
la bouche et le nez

Numéro vert COVID-19  
**800 00 50 50**

Arthur Jack et 100 autres personnes 18 commentaires 3 partages

# #AGIR

Fournir des produits de première nécessité aux malades et personnels soignants.



## VOGUE

MODE BEAUTÉ LIFESTYLE CULTURE DÉFILÉS VOGUE LOVERS



LVMH, L'Oréal... Le monde de la Beauté s'engage à produire du gel hydroalcoolique pour les hôpitaux

PAR CLÉMENTINE PAYS  
26 MARS 2020

## HUFFPOST

POLITIQUE INTERNATIONAL CORONAVIRUS LIFE CULTURE LE BON LIEN LE HUFFPLAY

ACTUALITÉS 18/03/2020 21:37 CET | Actualisé 18/03/2020 21:38 CET

### Coronavirus: Pernod Ricard donne 70.000 litres d'alcool pour faire du gel hydroalcoolique

Le géant des spiritueux et deux autres grands groupes sucriers ont décidé de réorienter une partie de leur production pour lutter contre le coronavirus.

# #ADAPTER

Innover ou repenser son offre en protégeant ses employés et ses clients.

## BDK CONCIERGERIE

Un ensemble de service mis à votre disposition pour vous assister au quotidien en cette période où les déplacements sont limités !

**SERVICES DE LIVRAISON**

- Achat de médicaments en pharmacie
- Achat de produits
- Courses au supermarché
- Livraison de repas
- Autres courses

**SERVICES AU QUOTIDIEN**

- Urgences médicales (Keur Dioufa)
- Recherche plombier
- Recherche menuisier
- Femme de ménage
- Autres services

*Pour tout autre besoin, le service de Conciergerie est entièrement à votre disposition*

DISPONIBLE DE 8 HEURES À 17 HEURES

Possibilité de paiement avec votre porte monnaie électronique **Kash Kash**

33 859 32 67  
78 608 51 51

[conciergerie@groupebdk.com](mailto:conciergerie@groupebdk.com)

POUR SOUSCRIRE MERCI DE PRENDRE CONTACT AVEC VOTRE CHARGÉ D'AFFAIRES

**BDK**  
BANQUE DE DAKAR  
CORPORATE & PRIVATE BANK

Un autre regard sur la banque

**GRUPE**  
**La Fourchette**

**Cher client,**  
Face à la crise sanitaire actuelle et aux déclarations présidentielles liées au COVID-19, nous avons pris la décision de fermer l'ensemble de nos établissements au public il y a une semaine.

**Service « À EMPORTER » et LIVRAISON de repas au bureau et à domicile**

Nous vous proposons désormais un service à emporter et la livraison de repas de 12h à 15h et de 19h à 22h pour nous permettre de continuer à vous servir dans les meilleures conditions.

Notre RESPONSABLE QHSE veille rigoureusement au respect des gestes barrières et aux mesures d'hygiène et de santé, pour votre protection et celle de nos équipes.

Nous restons à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Ensemble, soyons mobilisés contre la pandémie !  
Prenez soin de vous et de vos proches.

Groupe La Fourchette

# #AMPLIFIER

Faire passer les besoins de la population avant les besoins business.

*free*=MONEY

**x2**

sur toute recharge de crédit  
ou achat de forfait Free via  
**Free Money** au **#150#**

**STOP CORONAVIRUS**



**ENVOYEZ SANS FRAIS JUSQU'À 10 000 FCFA**

Wave s'engage contre la propagation du Covid-19 en vous aidant à limiter vos déplacements et éviter la manipulation d'argent liquide.

**SERVICE CLIENT : 200 600**



DISPONIBLE SUR  
Google Play



**Thomas Thibord**  
@thomasthibord

Optimisation des cadences en se concentrant sur les références les plus rapides à produire et en délaissant les lots promo... et lignes qui tournent 24/7, #Panzani en plein effort de « guerre » [twitter.com/LINEAIRES/stat...](https://twitter.com/LINEAIRES/stat...)

LINEAIRES @LINEAIRES

Coronavirus : comment @Panzani se mobilise face à l'explosion des ventes de pâtes. [lineaires.com/les-produits/c...](https://lineaires.com/les-produits/c...)



2 9:09 AM - Mar 16, 2020



# #PROTÉGER

Préserver les plus exposés et permettre à tous d'accéder aux produits de première nécessité.

**Cécile Peltier**  
@ccilepeltier

Confinement. France 4 va diffuser des cours en direct et des émissions pédagogiques pour tous les élèves. La TV de service public doit être à la hauteur de la situation #Coronavirus #France #Télévision #servicepublic #ecolealamaison ouest-france.fr/sante/virus/co...



2 8:46 AM - Mar 21, 2020

**Stop & Shop stores are opening earlier for senior citizens and immunocompromised people so they can shop without being exposed to larger crowds.**



**1 bouteille = 5,50 €**

**2 bouteilles = 268 €**

Le Parisien

Économie Consommation

## Coronavirus : Franprix et Monoprix proposent des paniers à petits prix aux personnes âgées

Soucieuses de continuer à nourrir cette catégorie de clients qui ne viennent plus en magasin, les deux enseignes proposent des numéros verts pour commander et leur livrer gratuitement une sélection de produits permettant de tenir trois ou quatre jours.

Menu / Économie

Économie Entreprises Conso Entrepreneurs Décideurs Bourse Médias Tech Immobilier

# #DIVERTIR

Occuper le temps du confinement.

**Orange Sénégal**  
@orange\_sn

Sama gayii noleen di dundé ñakk dem salle de sport bi ?  
Ñew leeen ma joxleen ay tips sport yoleen mena def même si vous êtes à la maison.  
Tay nak on travaille les abdos.

Karim

11:31 AM · 24 mars 2020 · AgoraPulse Manager

19 Retweets 105 J'aime

Session : 30 mins  
**SAMEDI 28 MARS 17H00**

# Stay Fit

by coach  
**Flamma**

INSTA LIVE ALKIMIA

FLAMMA TRAINING CENTER

alkimia

@flamma.trainingcenter  
@alkimiadakar

# LE WHOPPER

# DE LA QUARANTAINE.

# CE QUI A CHANGÉ

Faire face et répondre aux nouveaux besoins de la population.

Besoins fonctionnels : protection, santé, support financier, accessibilité.

Besoins émotionnels : connections sociales, bien être et accompagnement, positivité et réassurance.

Besoins communautaires : protéger les employés, supporter les plus vulnérables, contribuer à l'effort national, développer des solutions médicales et de protection.

# 4 Nos recommandations



## #ACTION

Mettez vos produits ou vos revenus au service de la communauté

## #UTILITÉ

Ne communiquez que sur des services et produits nécessaires en cette période  
Développez des services à la personne

## #SOLIDARITÉ

Faites profiter de vos services et produits à toute la population  
Protégez les plus fragiles

## #INNOVATION

Réinventez vos modèles pour vous rendre accessibles à tous, sur tous les canaux

## #SENSIBILISATION

Délivrez les messages de prévention et sensibilisez aux fake news

## #DIVERTISSEMENT

Transposez vos activités at home en créant un contenu adapté

# #RÉFLEXION

Durant cette période, restons avant tout humbles et à l'écoute.

Ne prenez la parole que si elle produit un effet bénéfique sur la société.

Prenez le temps pour repenser votre business model et votre champs de valeurs pour qu'ils aient un impact significativement positif dans le futur.

# #RÉFLEXION

Les grandes crises économiques sont une opportunité pour inventer de nouveaux modèles. Contrairement à une idée reçue, ce n'était ni en 1929 ni en 1930 que l'on avait pu observer le pic des faillites et des dépôts de bilan aux États-Unis. Ce fut au contraire beaucoup plus tard, en 1935, c'est-à-dire à l'heure de la grande reprise de l'activité. La croissance était de retour, mais pour les entreprises elle redémarrait sur de nouvelles bases.

Nouvelles attentes des consommateurs, nouveaux standards de production, nouvelles méthodes de management.

# PRENEZ SOIN LES UNS DES AUTRES ET RESTONS CONNECTÉS

[mccann@mccann.sn](mailto:mccann@mccann.sn)

Participez à l'information et à la prévention en partageant  
les initiatives individuelles ou collectives  
que nous diffuserons sur nos réseaux sociaux.



# NOTRE MÉTHODOLOGIE

## Repartir des vérités humaines grâce à l'Intelligence Artificielle

Structuration de la donnée,  
analyse syntaxique du  
contenu

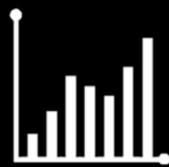


DATA DRIVEN  
**METHODOLOGY**



Structuration de la donnée,  
analyse syntaxique du  
contenu

Avec notre outil partenaire en  
Intelligence Artificielle\*, crawl  
des conversations autour du  
COVID19 au Sénégal



**TRUTH**

---

**WEEL TOLD**

1912