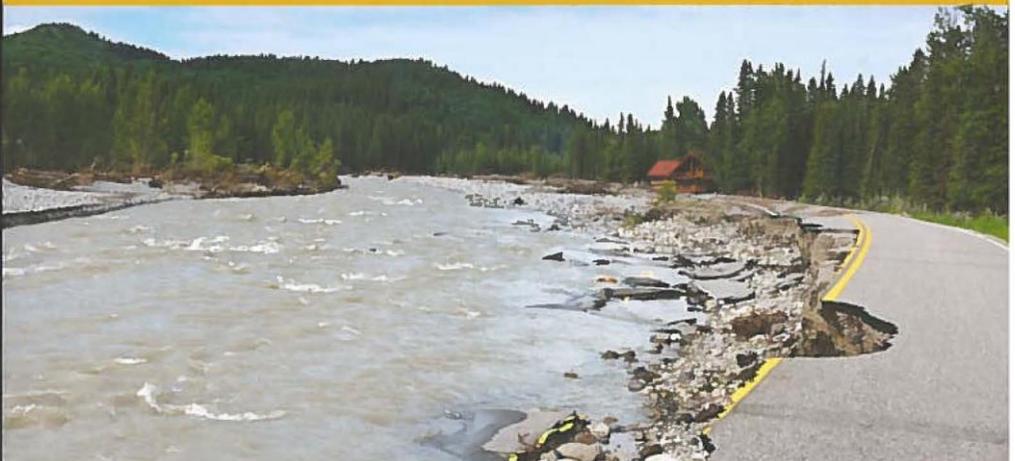




Lemyre, L., Beaudry, M., & Yong, A.G. (2017). Chapitre 4. Les aspects psychosociaux de la perception et de la communication des risques. Dans B. Motulsky, J. B. Guindon et F. Tanguay-Hébert. Communication des risques météorologiques et climatiques. Montréal : Presses de l'Université du Québec.

Communication des risques météorologiques et climatiques

Sous la direction de
**Bernard Motulsky, Jean Bernard Guindon
et Flore Tanguay-Hébert**



4

LES ASPECTS
PSYCHOSOCIAUX
DE LA PERCEPTION ET
DE LA COMMUNICATION
DES RISQUES

Louise Lemyre,
avec la collaboration des doctorantes
Myriam Beaudry et An Gie Yong

Résumé

La perception du risque est démystifiée dans ce chapitre. On passe d'une conception de la perception uniquement basée sur les biais personnels et les émotions à une compréhension approfondie du phénomène de la perception en s'attachant au déroulement expérientiel du risque, de l'incertitude vers la maîtrise. On y fait notamment la distinction entre l'estimation technique du risque et l'évaluation psychosociale du risque. On comprend comment la communication du risque ne peut se faire sans que la perception n'y soit intrinsèquement rattachée. Plusieurs exemples reliés à la météorologie sont particulièrement éclairants. Divers concepts traités dans d'autres chapitres (aléas, risque, vulnérabilité, résilience, etc.) sont revus et décortiqués. Ce chapitre doit être traité comme une référence pour bien saisir la portée du contenu des autres chapitres.

Dans le domaine des risques météorologiques, comme dans celui des désastres naturels ou accidentels, la gestion de risque s'est professionnalisée et est devenue l'apanage de spécialistes et d'experts. Tout en reconnaissant le rôle déterminant de leurs connaissances et outils techniques, et leur rôle unique comme intervenants, il faut se rappeler que la ligne de front pour l'impact et la protection est d'abord individuelle et communautaire. Les premiers concernés et touchés, et les premiers acteurs à intervenir, sont les individus de la population générale. L'objectif de la gestion de risque professionnelle est de protéger ces gens et de les aider à se protéger eux-mêmes et entre eux, soit par des mesures de prévention ou d'atténuation, ou par des actions visant directement ou indirectement leur capacité d'adaptation. La communication de risque sert de courroie essentielle à la mobilisation des efforts de prévention ou de réponse, tant auprès de divers intervenants professionnels que des populations visées.

La communication des risques vise essentiellement à préparer les citoyens et les organisations de service public. Susciter la préparation requiert d'induire la mobilisation (vouloir prendre action) et l'habilitation (savoir quoi faire). Pour être efficace, ce type de communication doit inclure des informations sur l'aléa (source du risque), les conséquences probables, les actions protectrices qui sont possibles, réalistes et utiles. De plus, elle doit se produire de préférence bien avant l'événement. Or, plus le risque ou l'événement est lointain, plus il comportera d'incertitudes. La communication devra donc gérer la présentation de ces incertitudes d'une façon qui n'appellera pas le blâme mais contribuera au développement de la préparation.

Pour réaliser une communication de risque efficace, il faut comprendre certains éléments du risque et leurs répercussions dans la compréhension – et appréhension – de l’interlocuteur. Cela sera présenté en trois temps : 1) nous déconstruirons tout d’abord les aspects centraux de la notion de risque ; 2) nous examinerons ensuite comment ils modulent la représentation et la perception de risque, qui agissent comme vecteurs d’influence pour les comportements individuels et les actions collectives ; 3) nous poserons enfin, en tant que dérivé des phénomènes de perception de risque, les bases d’un paradigme de la communication de risque « responsable », c’est-à-dire efficace de façon probante, et habilitante (*empowering*) pour les parties prenantes.

4.1 LA MISE EN PLACE DE LA NOTION DE RISQUE : « DÉBALLER » LE CONCEPT

Un risque, c’est la possibilité de subir des conséquences négatives. Il est composé d’un aléa (source) et de conséquences. Traditionnellement, il est exprimé par la probabilité d’un événement. Pour les médecins et les épidémiologistes, le danger du risque est surtout lié au décès, et il est associé à une exposition pathogène. Pour les ingénieurs et les financiers, le risque se mesure en pertes monétaires et en dommages divers. Pour le citoyen, le risque, c’est la perte d’un être cher, de son logement, de son emploi, etc.

Sur le plan didactique, la notion de risque est traditionnellement abordée par l’exposé des concepts clés techniques que maîtrisent les spécialistes, les ingénieurs, les météorologues ou les médecins : les causes et les effets, les aléas et les conséquences. Cependant, pour vraiment mettre en lumière le phénomène du risque, il faudra aussi explorer sa « phénoménologie », c’est-à-dire le processus et la chronologie de « l’expérience » du risque, partant d’abord de l’ignorance, passant par l’inconnu et l’incertitude, puis au choc et au rétablissement. Il faut souligner pour le communicateur que le fil d’Ariane du risque, c’est la gestion de l’incertitude, de l’inconnu et de la probabilité.

4.1.1 ALÉAS ET CONSÉQUENCES

Formellement, le risque s’exprime comme la probabilité d’occurrence d’un aléa multiplié par la probabilité qu’il crée un dommage.

$$\text{Risque} = \text{prob}(\text{aléa}) \times \text{prob}(\text{conséquences})$$

Or, dans le langage courant et l'usage spécialisé, on escamote souvent l'un de ces termes: soit on se limite à la seule probabilité de l'aléa, soit on focalise sur la probabilité de perte ou de dommages. En substituant aléa par conséquence, on glisse ainsi entre risque d'orage et risque d'inondation; risque de froid intense et risque d'engelures; risque de tempête et risque d'accident. Il faut voir dès lors un certain décalage dans le discours, tant expert que profane, qui travestit la notion de risque. Pour le météorologue, l'assureur, l'urgentologue ou le public, le risque n'est pas le même: ce sera respectivement l'ouragan de niveau 3, le montant des réclamations, le nombre de décès ou les photos de famille perdues (encadré 4.1)...

ENCADRÉ 4.1

La conséquence mobilise plus que l'aléa

En communication de risque, il est important de distinguer l'aléa de la conséquence. Les gens se mobilisent davantage face à des conséquences qu'à des sources (aléas). Ils seront plus motivés à éviter des accidents qu'à éviter la vitesse. Or, les spécialistes, notamment les météorologues, sont généralement plus confiants dans leur expertise lorsqu'il s'agit de discuter de l'occurrence de l'aléa (éclair) que de ses conséquences (électrocution). Le passage de l'aléa à la conséquence, et les moyens de s'en protéger, méritent d'être l'objet explicite de la communication de risque pour que celle-ci atteigne son objectif véritable qui est de contribuer à préparer la population.

En fait, pour chaque aléa matérialisé, les conséquences seront multiples. Aux bris et aux coûts s'ajouteront les pertes de vie, les blessures ainsi que la perte du domicile, du quartier, la perte d'emploi, la perte de routine, la perte de quiétude, la perte de confiance.... Bref, il y a un cumul de conséquences:

$$\text{Risque} = \text{prob}(\text{aléa}) \times \Sigma \text{prob}(\text{conséquences}).$$

Réciproquement, pour un individu donné, il y a une série d'aléas qui peuvent engendrer des conséquences néfastes. Le risque de perdre sa maison, c'est la somme (intégrale) des risques météo, sismiques et financiers:

$$\text{Risque} = \int \text{prob}(\text{aléa}) \times \text{prob}(\text{conséquences}).$$

4.1.2 VULNÉRABILITÉ : SUSCEPTIBILITÉ, SENSIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ

Les risques ne se distribuent pas de façon égale, ni équitable, entre les gens. Certaines personnes sont plus à risque de conséquences négatives : 1) parce qu'elles sont plus exposées – susceptibilité accrue (vivent en bordure de rivière); 2) qu'elles en subissent plus d'effets – sensibilité accrue (terrain en pente); ou 3) qu'elles ont moins accès aux mesures d'atténuation ou de réponse – accessibilité moindre (éloignement). Ces facteurs dits de vulnérabilité, qui augmentent soit la probabilité d'occurrence, soit la gravité des conséquences, relèvent du contexte et de la caractérisation de l'environnement. De fait, le risque est fonction à la fois de l'aléa et de la gravité des conséquences, mais aussi des facteurs dits « de vulnérabilité » : la susceptibilité, la sensibilité et les mesures d'atténuation.

$$\text{Risque} = f(\text{aléa}) \times f(\text{vulnérabilité}) \times f(\text{conséquences})$$

$$\text{Risque} = f(\text{aléa}) \times f(\text{susceptibilité}) \times f(\text{sensibilité}) \times f(\text{atténuation}) \\ \times f(\text{conséquences})$$

Par extension, ces notions de « vulnérabilité » ont été attribuées aux personnes, car les aléas n'ont pas le même niveau de conséquence pour tous. Certains individus sont plus susceptibles d'être exposés à des aléas, ou ont moins accès à des mesures d'atténuation ou de préparation : les décrire comme étant à haut risque est exact. Cependant, les caractériser comme des « personnes vulnérables » est malhabile et porte atteinte à leur capacité de résilience. Cela leur attribue une fragilité intrinsèque, voire un déficit qui tend à les victimiser, à les démobiliser et à les éloigner de leur capacité d'adaptation. Nous verrons plus loin comme il est important d'orienter la communication vers une habilitation positive (encadré 4.2).

ENCADRÉ 4.2

Vulnérabilité et groupes à risque élevé

En communication de risque, il convient de caractériser la vulnérabilité en évoquant le contexte de susceptibilité ou de sensibilité, et d'éviter d'attribuer des fragilités intrinsèques à des groupes géographiques ou sociodémographiques de personnes à plus fort risque d'exposition ou ayant moins accès aux ressources. Se voir décrire comme « vulnérable » est démobilisant et ne favorise pas l'action : il est plus approprié de parler de « groupes à risque élevé ».

Dans les cas les plus patents de connotation déshabilitante, on identifie, par exemple, les peuples autochtones ou les personnes immigrantes à des groupes vulnérables. Certes, ils peuvent être plus susceptibles d'être exposés à des aléas et avoir moins aisément accès aux ressources palliatives ; cependant, devant leurs expériences passées de résilience, il est inapproprié de les déclarer vulnérables. Similairement, les femmes sont souvent assimilées à un groupe vulnérable, ce qui comporte une connotation négative de faiblesse. Nous verrons plus loin comment l'objectif de la communication de risque, à savoir mobiliser les gens à des réponses de protection, est desservi par l'appellation « vulnérable » malgré la bonne intention d'inclure des groupes marginalisés.

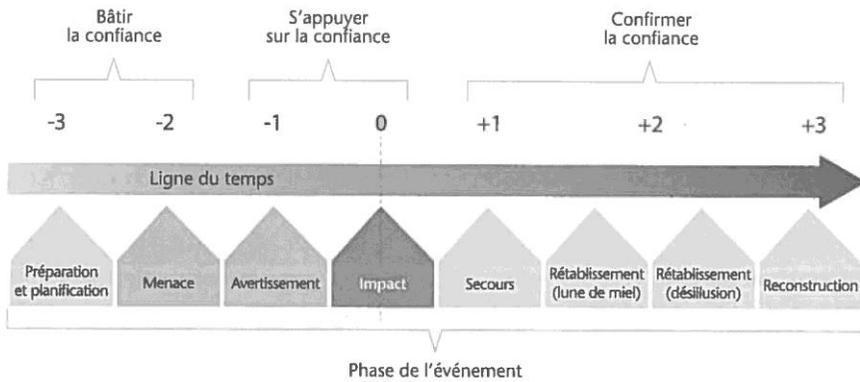
La vulnérabilité est liée soit au contexte de l'aléa (comme le gel ou la glaise lors d'un glissement de terrain), soit au contexte de la réponse (délai, faible accès aux services, etc.). La vulnérabilité est un facteur d'accentuation des conséquences.

4.1.3 TEMPORALITÉ ET ACTIONS : COMMUNIQUER POUR PRÉVENIR

Pour les intervenants d'urgence et les « premiers répondants », la notion de risque est souvent amalgamée à celle de désastre et fait référence au moment d'occurrence, dénotée temps zéro, T_0 . Pour les météorologues aussi, le moment focal est l'occurrence de l'événement météo. Ils veulent décrire le risque à T_0 . Cependant, la communication n'en sera que plus utile si elle est effectuée à l'avance, soit à T_{-x} .

En fait, une ligne temporelle allant de T_{-3} à T_{+3} peut représenter le champ temporel de tout événement (figure 4.1). On désigne généralement T_0 comme l'occurrence ou le moment d'impact ; T_{+1} correspond aux réponses de mesure d'urgence ou de sauvetage ; T_{+2} , à la phase de récupération ; T_{+3} , au retour à la normalité. En amont temporel, avant l'occurrence, on identifie l'alerte comme étant T_{-1} ; à T_{-2} , on pressent la menace ou le préavis ; à T_{-3} , c'est le niveau de base, certes avec des risques théoriques mais sans imminence. Cette période qui précède l'occurrence est la plus névralgique pour la gestion de risque et la communication : elle devrait servir à préparer les interventions et atténuations. Or, un peu comme la médecine qui s'est développée davantage autour de la maladie et dans le traitement plutôt qu'autour de la santé et de la prévention, la gestion de risque est présentement plus avancée dans ses mesures d'urgence et la coordination sur le terrain que dans la préparation et la planification. Le domaine évolue et le rôle de la communication de risque en amont des incidents connaît un essor ; son rôle pour mieux mobiliser et habilitier les gens face aux risques se développe.

FIGURE 4.1
La ligne temporelle



Source : Lemyre *et al.*, 2016.

La notion de risque, en matière d'incertitude ou de probabilité, existe sur toute la zone temporelle. Quant à elle, la teneur de la communication de risque devra varier selon la période visée. D'une part, la communication peut porter à $-t$ sur la probabilité et la gravité prévue à T_0 et viser la préparation pour T_0 . D'autre part, la communication peut aussi porter sur la probabilité et la gravité à T_{-t} et traduire l'incertitude quant au moment de l'occurrence exacte. Comme dans le domaine de la santé publique, il est utile ici de distinguer divers objectifs de la communication de risque selon la portée temporelle, en sachant qu'elle peut être plus utile, quoique plus imprécise, tôt en amont de l'occurrence.

De façon fondamentale, la notion de risque doit servir à la prévention. La connaissance des risques, leur probabilité, gravité, caractérisation, conséquences, ainsi que des facteurs de vulnérabilité liés à la susceptibilité et à la sensibilité devrait permettre d'établir les mesures ou comportements de prévention les plus appropriés. Le but des professionnels, comme des citoyens d'ailleurs, doit être de maîtriser les conséquences, de maîtriser l'aléa ou de prévenir les conséquences entraînées par la survenance de l'aléa.

Quand il s'agit d'atténuer les complications d'un aléa qui s'est matérialisé, qui a eu lieu et dont les conséquences directes se sont produites et qu'on ne veut pas les voir s'aggraver, on parle de prévention *tertiaire* : ne pas s'électrocuter après une inondation, ne pas boire de l'eau contaminée ; se rafraîchir lors d'une canicule. La prévention *secondaire*,

quant à elle, vise à minimiser les répercussions d'un risque, c'est-à-dire minimiser les conséquences après une occurrence: ne pas remiser ses photos et papiers importants au sous-sol; poser ses pneus d'hiver en novembre. Quant à la prévention *primaire*, elle consiste à éviter l'exposition au risque, pour éviter le risque lui-même: construire sa maison hors de la plaine inondable, augmenter la canopée d'arbres près de son logement pour avoir de l'ombre et prévenir la hausse de chaleur du logis. Il est utile de décliner les divers types de prévention selon l'axe temporel et de relever les mesures d'atténuation les plus précoces. Certes, suivant la façon de définir le risque, en fonction de l'aléa ou de la conséquence, on peut parfois dénommer différemment le type de prévention, primaire, secondaire ou tertiaire. Néanmoins, le principe de base est de catégoriser les types d'interventions souhaitées pour faciliter l'adaptation et minimiser les écueils.

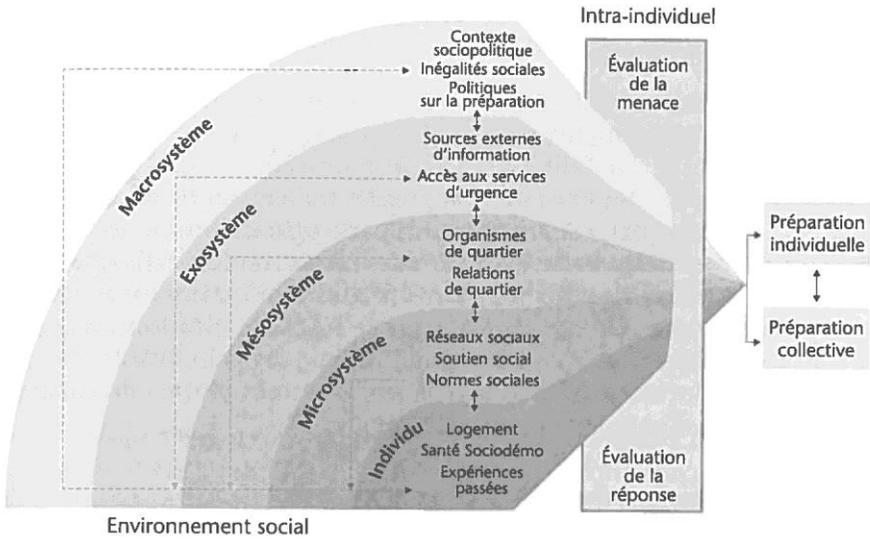
Font partie intégrante de l'analyse de risque, de la gestion de risque et de la communication de risque l'ensemble des éléments couverts jusqu'à présent: 1) le travail de dériver tant la caractérisation de l'aléa que ses conséquences à travers la ligne de temps et à travers les divers groupes de parties prenantes; 2) le travail d'inventaire des mesures et comportements d'atténuation et de prévention, en fonction du temps et des groupes. Souvent ce travail de cartographie de l'analyse de risque requerra une collaboration interprofessionnelle et une concertation.

Pour les spécialistes et experts, la portée temporelle privilégiée se situe généralement à l'occurrence et après, en période « post »; pour le citoyen, cependant, c'est avant, déjà dès T_{-2} que la menace agit comme un risque et crée des conséquences liées à la peur, en période « pré ». Cette expérience temporelle du risque chez l'interlocuteur se doit d'être prise en compte pour une communication de risque adéquate et pertinente, ainsi que pour une gestion de risque réalisée de manière collaborative.

4.1.4 L'ÉCOLOGIE SOCIALE DU RISQUE: CONTEXTES INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Par ailleurs, quoique cela soit tout aussi pertinent pour notre compréhension de la perception et de la communication du risque, il faut situer la chaîne temporelle du risque, de l'aléa aux conséquences, dans son écologie sociale. Bronfenbrenner (1977) a défini un modèle d'écologie sociale (figure 4.2) qui situe les activités humaines et leurs dynamiques dans des systèmes d'interaction sociale et d'influence réciproque.

FIGURE 4.2
Le modèle d'écologie sociale



Source: Lemyre *et al.*, 2016 (d'après Bronfenbrenner, 1977).

L'environnement social est composé de plusieurs systèmes. L'individu, avec ses pensées (cognitions), réactions affectives (émotions) et comportements, se développe et évolue dans le **microsystème** de son noyau de proximité, famille et proches intimes, qui influencent ses idées, réactions et comportements. Ce nid est en interdépendance avec le **mésosystème**. Celui-ci repose, d'une part, sur le contexte communautaire: quartier, associations, voisinage; et, d'autre part, sur le réseau professionnel: travail, école, services publics, commerces. Tout cela se niche au sein du **macrosystème** qui reflète l'ensemble des valeurs, politiques, usages et institutions d'une société donnée.

Le risque et la gestion de risque agissent à la fois sur les plans individuel et collectif, par l'entremise du microsystème familial et des mésosystèmes communautaire et organisationnel. Les aléas ont des conséquences pour les individus, directement, par les atteintes physiques et financières, et en cascade, par leurs effets sur la famille, l'emploi ou le logement; et des conséquences collectives sur la communauté et les services publics. La perception de risque procède, elle aussi, des influences de chacun de ces niveaux en définissant les interdépendances. La communication de risque gagne donc en efficacité

si elle adresse ses messages sur chacun de ces plans : l'individuel, le communautaire, l'organisationnel et l'interorganisationnel. Les facteurs et paramètres de perception de risque et de mobilisation vers l'action varieront selon les plans ciblés. Les prochains chapitres illustreront certaines de ces modalités.

Les communications de risque viseront donc a) les individus et b) le collectif, différenciellement, quoique toujours dans une perspective de mobilisation et d'habilitation. La communication organisationnelle visera, d'une part, les « premiers répondants », les professionnels des urgences ; d'autre part, elle incitera plus particulièrement à la collaboration interorganisationnelle, en créant des tables rondes et des alliances de coordination et de collaboration. La communication communautaire, quant à elle, cherchera à activer le réseau d'information et le réseau d'entraide. Elle veillera à la mobilisation des « répondants zéro », ces bénévoles profanes qui sont déjà sur le terrain et qui constituent des observateurs et informateurs privilégiés.

4.1.5 COMPLEXITÉ, INCERTITUDE ET ANTICIPATION

Dans notre analyse du risque – et de sa psychologie –, nous nous attarderons maintenant aux défis mal maîtrisés et encore trop peu étudiés de la combinaison des aspects relevés ci-dessus. La notion de risque comporte dans son contenu et ses ramifications une complexité qu'il faut rendre compréhensible aux publics cibles en « saucissonnant » les paramètres majeurs : 1) les mécanismes d'impact de l'aléa, 2) les conséquences, 3) les modes de protection, 4) la temporalité et 5) le niveau systémique d'actions.

Chacune de ces composantes comporte un élément de probabilité et d'incertitude. L'incertitude est liée tantôt à la probabilité d'occurrence, tantôt à la prévision du moment précis de cette occurrence, tantôt à la méconnaissance des mécanismes d'action de l'aléa pour produire des conséquences (comme pour le virus Zika actuellement), tantôt à l'efficacité des actions d'atténuation ou de prévention. Cette incertitude inhérente à la notion de risque ne doit pas être présentée ni vécue comme de l'incompétence, mais s'explique dans le déploiement de l'axe temporel et dans l'évolution des connaissances. Considérer l'incertitude comme un vecteur de préparation et d'adaptation deviendra un facteur de résilience (Markon et Lemyre, 2013).

De plus, ces considérations s'entrecroisent : pour le spécialiste, le risque est complexe ; pour le public, il est incertain.

Ainsi, il faut reconnaître et expliquer que l'incertitude et la complexité participent au principe d'anticipation qui est au cœur de l'exercice du risque et de la préparation à l'adaptation. Parler de l'incertitude n'est pas un signe d'incompétence, bien au contraire ; cela s'insère dans une démarche de préparation à l'identification des solutions possibles et de planification en mode conditionnel.

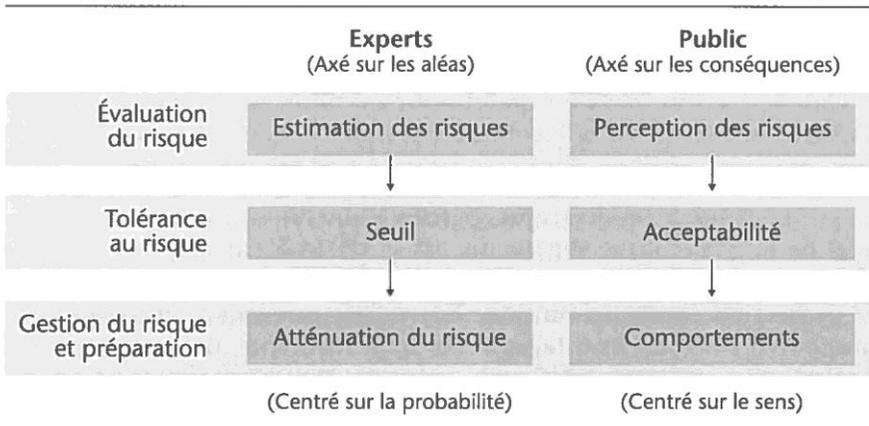
4.1.6 ÉVALUATION DU RISQUE : ESTIMATION ET PERCEPTION

La langue anglaise a un avantage pour réconcilier la science du risque et celle de la psychologie de risque : on y parle de *risk assessment* et de *risk evaluation*. En français, la distinction peut se traduire par les concepts d'« estimation du risque » comme quantification technique des probabilités, effets et marges d'incertitude, et le concept de « perception du risque » pour désigner une appréciation plus qualitative de la signification du risque.

Pour l'expert technique, l'estimation est centrée sur les propriétés de l'aléa. Pour le public, qui subit l'effet des conséquences, l'évaluation porte sur l'ampleur des pertes et des dommages. En fait, chacun soupèse des probabilités relatives à des objets différents : probabilités d'occurrence et de sévérité de l'aléa, pour l'un, et probabilités de menace et de perte, pour l'autre. Le spécialiste en fait une analyse technique restreinte alors que pour la population en général la notion de risque est plus intriquée et fluide (figure 4.3).

FIGURE 4.3

Estimation du risque et perception du risque : des processus parallèles



4.2 LA PERCEPTION DU RISQUE : FENÊTRE SUR LES LEVIERS

La perception du risque est souvent le mal-aimé de la science du risque. Comprise comme une incompréhension, une distorsion, une incompetence, voire un caprice de l'humeur, la perception du risque est vue comme une approximation profane des citoyens, que l'expert rationnel doit ignorer et que le bon communicateur doit rectifier. Or, la perception du risque révèle la différence entre l'estimation technique du risque et l'appréciation des enjeux. Elle reflète la représentation qu'on a des probabilités d'occurrence, la compréhension des mécanismes de l'aléa pour produire ses effets et l'évaluation appréciative des pertes, dommages et menaces encourus. La perception du risque offre une fenêtre sur les leviers de communication.

Ainsi, il est utile de se détourner du débat un peu futile sur les erreurs de perception du risque du public pour déconstruire plutôt cette différence en divergence au sujet des objets évalués. Quels aspects du risque sont les plus saillants, les plus conséquents, les plus troublants ?

Le champ, classiquement appelé **perception du risque**, si souvent décrié par les experts et néanmoins incontournable en communication de risque, porte en fait sur l'*appréhension* du risque. Il intègre des fonctions cognitives d'estimation de probabilités, des fonctions affectives d'évaluation et des fonctions anticipatoires de projection de maîtrise sur les aléas ou leurs conséquences. Ainsi, la perception du risque liée à une tempête hivernale combine la force d'attraction de l'activité pour laquelle on veut tenter un déplacement, le sentiment de compétence en conduite automobile et la probabilité perçue d'un événement impromptu sur la route. L'individu appréhende le plaisir (au sens de prendre psychologiquement possession) de l'activité désirée et de sa maîtrise anticipée de la conduite. Cela ouvre la possibilité à deux cibles additionnelles de communication au-delà de la caractérisation de la tempête, pour modifier son comportement : recadrer le plaisir ou la rareté de l'activité et recalibrer sa capacité à éviter des accidents.

La perception du risque, parce qu'elle renvoie à la compréhension de la dynamique du risque, est la porte d'entrée pour la communication effective qui conduira à l'adoption de comportements de protection ou de prévention. Elle reflète une fonction hautement adaptative, avec ses avantages et ses inconvénients, de synthèse intégrative, de jugement global et de prise de décision. La perception du risque est aussi une projection temporelle de l'aléa, de ses conséquences et de sa capacité à y faire face, à travers les phases de l'axe temporel.

Le débat qui oppose l'estimation du risque et la perception du risque détourne des enjeux fondamentaux. Il s'agit moins d'une divergence dans l'évaluation du risque que d'une différence dans les paramètres d'évaluation. La perception du risque est notamment pertinente parce qu'elle est liée aux comportements et décisions des individus. Pour bien comprendre la perception du risque, il faut examiner les mécanismes sous-jacents de l'appréhension du risque (Gibson, Lemyre et Lee, 2015).

4.2.1 APPRÉHENSION COGNITIVE ET ÉMOTIVE DU RISQUE

Le concept d'*appréhension* du risque permet de mieux apprécier comment l'individu absorbe des informations et projette son sentiment de maîtrise en vue de se protéger et de s'adapter. Parmi les facteurs d'appréhension du risque, on relève les heuristiques de traitement de l'information, les modèles mentaux, la charge affective et la confiance.

4.2.2 HEURISTIQUES

Parmi les modes d'appréhension cognitive, Kahneman (2011) a bien décrit les heuristiques de traitement de l'information qui permettent de gérer les grands flux rapides d'informations... à quelques erreurs près, appelées « biais cognitifs ». Il semble qu'il y ait une valeur adaptative, voire évolutive à utiliser certains mécanismes rapides d'association d'informations. On veut traiter plus d'informations mais cela cause certains biais que Kahneman et Tversky ont largement documentés au cours de leurs carrières (Kahneman, 2011).

Ces biais font partie intégrante de la façon dont les êtres humains traitent l'information. Par exemple, il est établi qu'en fait la représentation mentale des quantités et des nombres ne suit pas la courbe linéaire arithmétique des chiffres, mais une fonction asymptotique d'estimation où l'humain différencie beaucoup entre les petites quantités et perd le sens des très grandes quantités. Ainsi, on s'offusquera de la hausse du coût de la vie, mais on ne saura plus si le déficit national est de 200 millions ou de 20 milliards de dollars. Il reviendra au communicateur de tenter d'ancrer les chiffres et les probabilités rapportées dans des étalons comparatifs pour donner aux événements leur juste proportion relative.

Ces effets de surestimation des petites probabilités (p. ex. attentat) et de sous-estimation des risques fréquents (p. ex. accidents de voiture) se combinent à d'autres effets de récence, de saillance, de biais de

disponibilité mentale, de trauma ou de rareté, qui distorsionnent la marque mentale de ces événements. Ils sont souvent impliqués pour démarrer des rumeurs ou créer des spirales. Les heuristiques sont des raccourcis mentaux qui permettent d'effectuer un traitement rapide de l'information. Le bon communicateur saura fournir des données ou illustrations d'arrière-plan pour contrer ces effets. Plusieurs livres populaires décrivent maintenant ces effets qui sont des curiosités comme les miroirs déformants de cirque.

Un autre phénomène de biais bien connu est celui de l'aversion à l'égard des pertes, qui sont perçues comme étant plus lourdes et aversives que les gains. Aussi, une pénalité ou coût de 5 \$ sera-t-elle plus conséquente qu'un bénéfice ou incitatif de 5 \$. Cette non-équivalence des chiffres selon la valence des enjeux reflète à la fois une valeur adaptative, et peut-être même évolutive, et illustre le paradoxe de l'évaluation de risque : 5 \$ de perte ou de gain sont-ils équivalents ? Pour le comptable, peut-être, pour le citoyen, non. De même, 5 degrés au-dessus ou au-dessous des températures normales de saison n'évoquent pas le même impact de changements climatiques.

Comprendre les différences de valence entre les options n'est pas un jeu retors de l'esprit pour manipuler son prochain, c'est comprendre le fonctionnement de la psyché humaine.

Pour les situations où il est souhaitable d'éviter ces biais automatiques, Khaneman (2011) propose de faire un appel explicite au traitement lent, conscient, des informations. Cela peut être fait en créant soit une aberration soit un espace de délibération consciente. Par exemple, une tâche peut amener à cette réflexion, ou un contexte, comme celui de devoir collaborer de façon interdisciplinaire ou interorganisationnelle pour résoudre un problème.

Enfin, des messages peuvent être mis en scène afin de capitaliser sur ces effets. Par exemple, on pourra accroître la perception du risque des tornades en rediffusant des images ou en rappelant des témoignages, qui favoriseront l'émergence d'un biais de disponibilité et, du coup, de surestimation.

4.2.3 MODÈLES MENTAUX

Pour mieux comprendre ces phénomènes de représentations mentales qui sont clés dans la transition vers des changements de comportements ou de pratiques, Fischhoff, avec Bruine de Bruin, a élaboré des techniques de décryptage des modèles mentaux pour mieux comprendre la logique des gens dans leurs réponses aux risques (Bruine de Bruin

et Bostrom, 2013 ; Fischhoff et Scheufele, 2013). Cette lentille sur leurs conceptions des risques permet d'identifier les valences, les obstacles, les représentations qui empêchent de passer aux comportements de protection adéquats. Les modèles mentaux sont les chaînes causales telles que comprises par les gens dans leur scénario des événements. Ils forment la base de la logique des comportements. Ils permettent de comprendre certaines décisions, et partant, de les changer en modifiant le modèle mental.

4.2.4 CHARGE AFFECTIVE

Slovic, quant à lui, a démontré le traitement affectif des informations, par-delà le traitement cognitif (Slovic, 2000). Ainsi, certaines caractéristiques du contenu des messages, comme la familiarité des images, le risque pour les enfants, les images traumatiques atroces ou le rapport identitaire, influencent l'appréhension affective des risques et, conséquemment, leur évaluation. La façon dont le message sera traité sur le plan affectif doit être prise en compte par le communicateur pour bien calibrer son message.

Les conséquences d'un aléa peuvent être intangibles, affectives et symboliques. Au-delà des décès ou de l'argent, il y a une cascade de conséquences interdépendantes touchant les valeurs, l'emploi et le réseau social. Ces éléments sont importants dans le processus de perception du risque de la population.

4.2.5 CONFIANCE, ÉTHIQUE, BIENVEILLANCE

La perception du risque comprend donc une évaluation bien plus large, sur bien plus de dimensions que l'estimation des probabilités d'occurrence ou de dommages. Des études démontrent qu'elle inclut une évaluation éthique, des dimensions de confiance envers la source d'information et une pondération pour l'impression de malveillance ou de manipulation.

Ainsi, le public intègre la perception des intentions du messenger dans son évaluation des messages relatifs au risque. La confiance du public est un bien précieux pour les communicateurs. Elle doit être développée à l'avance, au cours des étapes de prévention, tout particulièrement dans la phase d'incertitude, et doit être nourrie par des comportements de transparence et d'authenticité pour être maintenue. Les études démontrent qu'en fait la bienveillance suscite davantage de confiance que la crédibilité et la compétence de l'interlocuteur.

En résumé, de la perception de risque, trois grandes dimensions d'appréhension émergent : 1) la perception d'impact, tirée de la probabilité et de la sévérité perçues, concepts que le public différencie bien ; 2) le sentiment de maîtrise, sur les connaissances ou informations par rapport aux modes de résolution ; 3) l'incertitude, qui inclut la marge d'erreur, l'intervalle de confiance, la variance, la fiabilité ou non des sources et la méconnaissance des conséquences.

La différence entre la perception du risque et l'estimation du risque ne tient donc pas à une erreur de jugement ou à une distorsion mais à la complémentarité, ou au contraste, entre les dimensions évaluatives privilégiées par les experts et par le public.

4.3 LA COMMUNICATION DE RISQUE : UN TRAVAIL DE MOBILISATION ET D'HABILITATION

Comme nous l'avons mentionné en introduction, l'objectif de la communication de risque est de contribuer à augmenter la propension à agir, par la motivation et la mobilisation, et d'outiller en fournissant des modes de réponses efficaces et favorisant l'autonomie. La section précédente a illustré l'importance de la prise en compte des dynamiques de perception du risque pour accomplir cette mission. C'est en intégrant la connaissance de la perception du risque que la communication de risque pourra le mieux induire l'adoption de comportements appropriés par des messages efficaces et habilitants.

Les grands thèmes discutés pour décrire la notion de risque et de perception du risque doivent donc se retrouver dans la stratégie de communication de risque. Celle-ci doit tenir compte des connaissances techniques sur le risque et des mesures d'atténuation ou de prévention efficaces, mais aussi des dynamiques de perception du risque et des grandes dimensions d'appréhension du risque (impact, maîtrise, incertitude). Les stratégies de communication du risque peuvent intégrer la dynamique de perception du risque en partant des questions que se pose le public face au risque : Quel est son effet pour moi ? Quelles sont les incertitudes associées ? Que puis-je faire pour me préparer ?

En particulier, l'un des principaux moteurs du comportement humain est la quête du sentiment de maîtrise. Communiquer le risque est un acte d'*empowerment* : la communication de risque doit donc induire une disposition à l'action, la mobilisation, ainsi qu'une habilitation à l'action.

En météorologie, cela se traduit par une communication de risque qui contient 1) la description de l'événement au regard de la probabilité et de la gravité (probabilité d'orage et de quelle force ou ampleur), 2) les conséquences envisagées (inondations éclairs); 3) la préparation adéquate (éviter les transports); en suivant une temporalité anticipatoire dès T_{-2} avec des suggestions de prévention secondaire et tertiaire. Trois séries de cibles sont à viser : les plans individuel, communautaire et organisationnel. Le maître mot y est *habilitation*.

4.3.1 APPROCHE STRATÉGIQUE

Fischhoff (Fischhoff et Scheufele, 2013) élabore une approche de la communication stratégique du risque qui décompose, d'une part, la caractérisation de l'aléa et de ses conséquences, la cartographie contextuelle des vulnérabilités selon les susceptibilités ou sensibilités accrues, la typologie des groupes à risque, la nature des diverses mesures d'atténuation et des comportements de protection et le déploiement temporel. D'autre part, il pose l'écologie sociale du risque. Quels sont les niveaux d'unité d'analyse et de dynamique : individu, famille, communauté, travail, organisations publiques, paliers gouvernementaux ? Quels sont les modèles mentaux des uns et des autres ? De cela découle l'identification d'auditoires cibles, couplés à des messages adaptés, individuels et collectifs. Les messages doivent 1) établir l'ampleur des risques, dans leur probabilité et leur gravité, 2) décrire leurs conséquences directes et indirectes et 3) proposer des mesures préventives efficaces ainsi que des comportements concrets de protection.

À partir de cette mosaïque de considérations, une série de messages complémentaires, simples et clairs sont construits, testés et évalués. Les prétests doivent s'adresser à trois groupes cibles : *a)* les autres intervenants d'urgence et les autres organisations de service public, *b)* la population générale et *c)* les organismes communautaires de soutien, organismes sans but lucratif, écoles, centres d'entraide bénévole, etc. L'objectif est d'établir la capacité à mobiliser.

4.3.2 PARADIGME CONTEMPORAIN

Après avoir défini le rôle de la perception du risque dans la communication de risque comme indicateur des facteurs de mobilisation et d'habilitation pour les organisations et le public, il faut que le contexte permette de discuter d'incertitude, de partage de connaissances, de responsabilités partagées, de sentiment de maîtrise, de confiance, de résilience, d'anticipation et de prévention.

Le paradigme contemporain de la communication de risque reconnaît la validité et la légitimité de la perception du risque comme indicateurs de la signification et de la portée reconnue des diverses conséquences directes et indirectes des risques, de la compréhension des mécanismes en jeu et de l'appréhension affective.

Notamment, la communication sur les risques météorologiques doit relever le défi de traduire la complexité et l'incertitude inhérentes à ces phénomènes de manière à promouvoir l'habilitation des gens. Cela peut être réalisé en déterminant leurs risques personnels, leurs facteurs de vulnérabilité et de protection, et en parlant des mesures d'atténuation ou de prévention accessibles et réalistes. Même si cela n'a pas toujours fait partie de leur mandat explicite, il est crucial que les organisations météorologiques contribuent à la gouvernance de la gestion de risques dans son écologie sociale. En effet, plusieurs acteurs et interventions dépendent de leur expertise, par exemple les mesures municipales, les protections de l'État ou les comportements individuels.

Le Conseil des académies canadiennes (CAC) a récemment regroupé ces considérations et synthétisé les données probantes dans un rapport scientifique sur la communication de risque (figure 4.4). Bien que le cas de figure analysé porte sur la communication de risque relative aux médicaments, les éléments et le modèle s'appliquent tout à fait à la communication de risques météorologiques : « *Does the message get through? / Le message passe-t-il?* » (CCA / CAC, 2015).

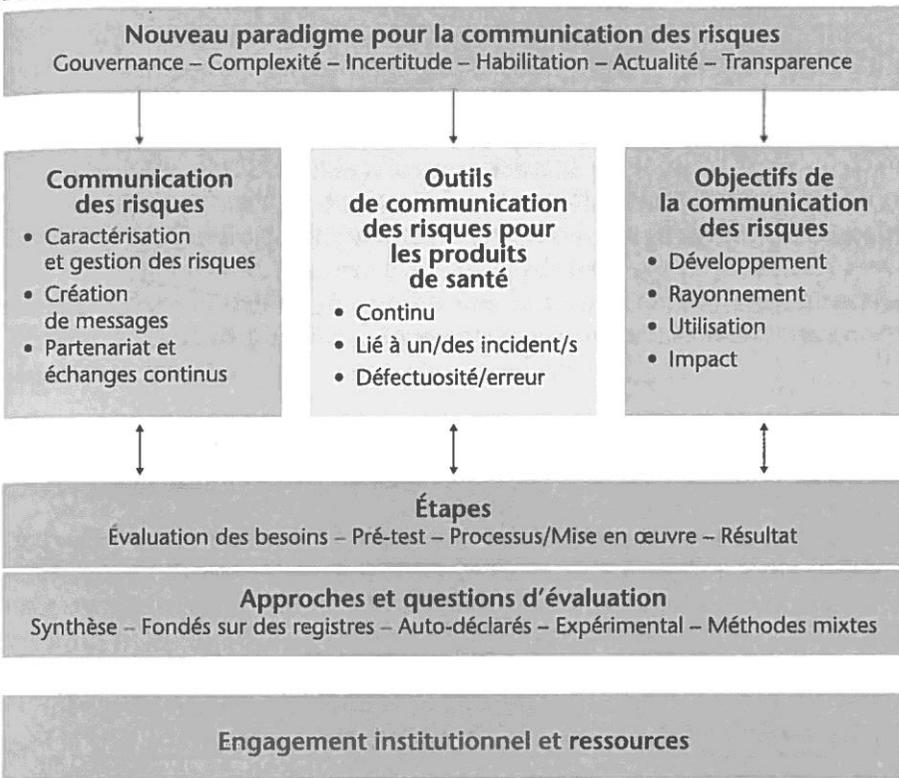
4.3.3 RESPONSABILITÉ ET ÉVALUATION

En plus de comprendre les phénomènes et la dynamique de la perception du risque dans la communication de risque, il y a une responsabilité professionnelle fondamentale à non seulement construire des messages qui mobilisent et habilent les récepteurs, mais aussi en évaluer l'efficacité.

Comment la communication de risque parvient-elle à induire une compréhension de l'aléa, une appréciation des conséquences, une responsabilisation en vue de se protéger, appropriées selon la phase temporelle et le contexte, pour diverses populations et groupes cibles?

La communication de risque « responsable » requiert de tester ses messages, de les valider auprès de groupes et de mesurer leur effet par des devis de recherche appropriés.

FIGURE 4.4

Paradigme de la communication de risque

Source: CAC (2015), p. XII.

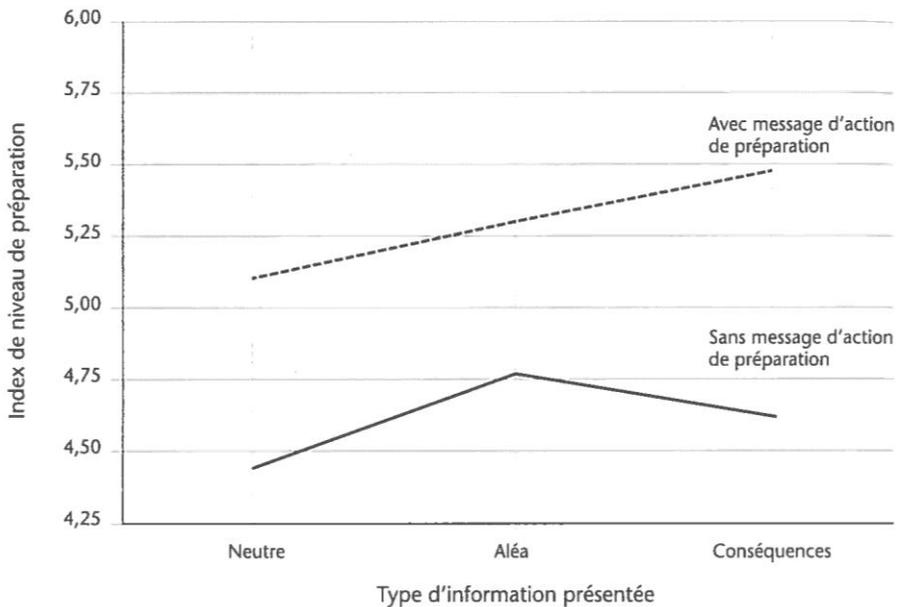
4.3.4 EXEMPLES

Lemyre et Beaudry (Lemyre *et al.*, 2016) ont récemment mené une série d'expérimentations démontrant l'influence différentielle de messages qui incluent des notions de conséquences au-delà de ceux centrés sur la description de l'aléa, ainsi que l'effet de propositions de comportements de préparation. À longueur égale, les messages avec des suggestions de prévention avaient plus d'incidence sur les intentions de comportements, la préparation et le risque perçu que des messages descriptifs de la probabilité du risque (figure 4.5).

FIGURE 4.5

Graphique de l'indice de préparation selon le contenu des messages

Niveau de préparation face aux inondations



Source: Lemyre *et al.*, 2016.

Dans un même esprit, un test systématique de la nomenclature de messages de risque a démontré que les appellations **avis**, **veille** et **avertissement** des alertes météo n'avaient pas l'effet escompté. Ainsi, chez les francophones, les « veilles » de risque ne suscitaient pas de vigilance, mais avaient au contraire pour effet de rassurer les auditeurs. Un examen plus approfondi des perceptions du risque et des représentations a documenté la confusion temporelle avec celle de vigie. Cette alerte évoquait pour certains un décalage temporel: il ne s'agissait pour eux que de l'avant-veille de la journée d'occurrence du risque! Le travail de communication de risque requiert donc de prétester les messages auprès d'auditoires diversifiés pour connaître leur représentation du risque et leur perception du message.

D'autres travaux récents menés auprès d'immigrants au Canada (Yong *et al.*, 2016) démontrent bien et valident le besoin de prudence et de nuance avec les notions de « populations vulnérables ».

Bien que les immigrants soient souvent identifiés comme étant un groupe vulnérable et se retrouvent effectivement dans des environnements et quartiers plus à risque de désastres naturels et connaissent moins les services disponibles, ils ont en revanche plus d'expérience avec des incidents météorologiques sévères et font preuve d'une plus grande capacité d'adaptation et de plus de résilience. Ils affichent cependant plus de dépendance envers la préparation gouvernementale; l'analyse de leurs modèles mentaux suggère que, pour eux, au Canada, l'État s'occupe de tout et de tous. Ils tendent donc à laisser aller leurs habitudes de préparation; ils s'en remettent au gouvernement pour leur sécurité. Il importe donc de rappeler à ces populations l'importance d'avoir des réserves pour être autonomes pendant au moins 72 heures. Leur disposition à la préparation individuelle est diminuée par leur perception de prise en charge gouvernementale.

CONCLUSION

La perception du risque agit comme un révélateur des enjeux significatifs que comportent les conséquences de l'aléa, et de la compréhension implicite de la chaîne causale liant l'aléa aux conséquences et aux mesures d'atténuation, permettant ainsi de faire ressortir les leviers des comportements de protection et de prévention. Cette cartographie des éléments du risque et des grappes de facteurs ne doit pas occulter le fait que la phénoménologie essentielle du risque est celle de la gestion de l'incertitude, surtout en amont de l'occurrence. Ainsi, l'objectif de la communication de risque doit être d'informer dans le but de mobiliser et d'habiliter, de préparer et de planifier.

BIBLIOGRAPHIE

- BRONFENBRENNER, U. (1977). «Toward an experimental ecology of human development», *American Psychologist*, vol. 32, n° 7, p. 513-531.
- BRUINE DE BRUIN, W. et A. BOSTROM (2013). «Assessing what to address in science communication», *Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 110, n° 3, p. 14062-14068.
- CONSEIL DES ACADÉMIES CANADIENNES (CAC) (2015). *Communication des risques pour les produits de santé: Le message passe-t-il?* Ottawa, Conseil des académies canadiennes.

- COUNCIL OF CANADIAN ACADEMIES (CCA), BRUINE DE BRUIN W., CASSELS, A., DRIEGER, M., GREENBERG, J., GULLY, P., KREPS, G., LEMYRE, L., LOFSTED, R., NORTH, W. O'CONNOR A. et B. RILEY (2015). *Health Product Risk Communication: Is the Message Getting Through?* Ottawa, Council of Canadian Academies.
- FISCHHOFF, B. et SCHEUFELE, D. A. (2013). «The science of science communication», *Proceedings of the National Academy of Sciences*, vol. 110, n° 3, p. 14031-14032.
- GIBSON, S., LEMYRE, L., et J. E. C. LEE (2015). «Predicting emergency response intentions among the Canadian public in the context of terrorism threats: Examining sociodemographics and the mediating role of risk perception», *Human and Ecological Risk Assessment: An International Journal*, vol. 21, n° 1, p. 205-226.
- KAHNEMAN, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*, New York, Farrar, Straus and Giroux.
- LEMYRE, L., BEAUDRY, M., YONG, A. G., PINSANT, C., DUGAS, T. et D. KREWSKI (2016). «Psychosocial factors in communication on preparedness for extreme weather events: Promoting buy-in for adaptation», Communication à Adaptation Canada 2016 conference, Ottawa, ON.
- LEMYRE, L., BEAUDRY, M., YONG, A. G., PINSANT, C., DUGAS, T. et D. KREWSKI (2016). «Risk Communication for Preparedness: Comparing Information on Hazards, Consequences or Actions in an Experimental Design», Communication à la Society for Risk Analysis-Europe, Bath, UK.
- LEMYRE, L., CLÉMENT, M., CORNEIL, W., CRAIG, L., BOUTETTE, P., TYSHENKO, M. G., KARYAKINA, N., CLARKE, R. et KREWSKI, D. (2005). «A psychosocial risk assessment and management framework to enhance response to CBRN terrorism threats and attacks», *Biosecurity and Bioterrorism*, vol. 3, n° 4, p. 316-330.
- LEMYRE, L., et O'SULLIVAN, T. (2013). «Enhancing community resilience: A matter of multi-level framework, mixed methods and multi-sectoral tools», dans N. Napuku (dir.), *Disaster Resiliency and Sustainability: Interdisciplinary Perspectives*, New York, Routledge, p. 271-290.

- MARKON, M. P. L. et LEMYRE, L. (2013). «Public reactions to risk messages communicating different sources of uncertainty: An experimental test», *International Journal of Human and Ecological Assessment*, vol. 19, n° 4, p. 1102-1126.
- SLOVIC, P. (2000). *The Perception of Risk*. London, Earthscan Publications Ltd.
- YONG, A., LEMYRE, L., PINSENT, C. et D. KREWSKI (2016). «Disaster preparedness and natural disasters in Canada: A mixed-method inquiry of Canadian's experiences», Communication à la Society for Risk Analysis conference, San Diego, CA.

EXERCICES

Pour accroître la capacité de communiquer des messages plus efficaces, des exercices simples d'anticipation, de résolution de problèmes et d'empathie se révèlent utiles et formateurs.

D'une part, on peut demander de développer une liste ou un répertoire des mesures d'atténuation accessibles et réalistes pour différents aléas et conséquences ainsi que pour divers groupes. D'autre part, viser « *l'empowerment* » (mobilisation et habilitation), c'est se demander :

- « Qu'auront-ils besoin de savoir à T_0 ? »

Puis de reculer dans la ligne temporelle :

- « Qu'auront-ils besoin de savoir à T_{-1} , T_{-2} ? »
- « Qui devraient-ils avoir connu ? »
- « Quel matériel devraient-ils posséder et savoir opérer ? »
- « Quelle formation devraient-ils avoir reçue ? »

En outre, des exercices d'empathie et de jeux de rôles peuvent être utilisés pour habiliter à mieux comprendre l'interlocuteur, qu'il soit membre du public, professionnels d'autres organisations (qu'ont-ils besoin de savoir ?) ou citoyens (quelles informations les rassureraient ?).

Ces exercices peuvent être utilisés pour habiliter les intervenants et les inciter à collaborer entre eux.



Nous sommes tous exposés à des risques météorologiques et climatiques pouvant avoir des conséquences plus ou moins importantes sur notre quotidien. De nombreuses organisations, dans lesquelles œuvrent des professionnels provenant de plusieurs horizons, disposent de moyens pour prévoir et gérer ces risques. Communiquer adéquatement les enjeux aux personnes potentiellement concernées et aux divers acteurs de la gestion de ces situations problématiques est essentiel pour en diminuer les effets nuisibles.

Le présent ouvrage veut faire comprendre le rôle de la communication dans la gestion du risque. Des praticiens et des chercheurs y partagent leurs expériences et leurs observations et offrent au lecteur, par leurs exemples, réflexions et exercices pratiques, une panoplie d'outils visant à améliorer la communication et la compréhension des phénomènes qui touchent la circulation des messages.

Ce livre aborde les notions relatives à la communication de risques, la pratique de la communication proprement dite et la communication dans le contexte du numérique et de ses répercussions collectives. Il permettra au lecteur, qu'il soit un professionnel ou un étudiant en gestion de risque ou en communication, de mieux participer à la mise en place de stratégies de communication efficaces et pertinentes pour minimiser les conséquences négatives des crises.

BERNARD MOTULSKY est titulaire de la Chaire de relations publiques et communication marketing et professeur au Département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Il possède une expérience de plus de 30 ans dans le domaine de la communication et des relations publiques.

JEAN BERNARD GUINDON est professeur associé au Département de communication sociale et publique affecté à la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM. Ses recherches portent sur la communication et la gestion des risques associées aux dangers climatiques et hydrométéorologiques.

FLORE TANGUAY-HÉBERT est titulaire d'un baccalauréat en communication et journalisme et d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en gestion des risques majeurs de l'UQAM. Étudiante au doctorat en communication des risques, elle est assistante de recherche pour la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'UQAM.

COLLABORATEURS

Michel C. Doré
Jean Bernard Guindon
Jacques Lavigne
Valérie Lehmann
Louise Lemyre

Thierry Libaert
Guyaine Maltais
Nathalie de Marcellis-Warin
Cédric Morneau
Bernard Motulsky

François Reeves
Nadia Scraiooco
Floire Tanguay-Hébert
Thierry Warin

