

Communication et perception des risques

R-4

Vincent T. Covello, PhD

Au cours des dernières années, on a assisté à une prolifération rapide de la documentation informative sur la communication et la perception des risques. Des centaines d'articles et de livres ont été publiés sur ces deux sujets. La plupart de tous ces ouvrages traitent essentiellement de la façon dont les individus développent leur perception du risque, de ce qu'ils croient et des difficultés qu'il y a à faire passer l'information sur les risques pour la santé, pour la sécurité ou pour l'environnement à l'homme de la rue.

Comment s'explique un pareil intérêt pour la perception et la communication des risques? Il existe à cela plusieurs raisons : 1) une multiplication des lois sur le droit de savoir, sur l'obligation de communiquer les risques et sur l'obligation de consulter le grand public; 2) un plus grand intérêt du public pour les questions de santé, de sécurité et d'environnement et la demande corollaire d'information sur les risques qui en découlent; 3) un intérêt croissant de la part des médias pour les questions portant sur les risques; 4) le désir qu'a le public de disposer de l'information nécessaire pour évaluer les arguments et les affirmations au sujet des risques qui sont avancés par les organismes gouvernementaux, les grandes organisations et les groupes industriels, les syndicats, les médias, les scientifiques, les organismes professionnels, les groupes de consommateurs, les groupes environnementaux, les groupes d'intérêts spéciaux, et les particuliers; et 5) l'effritement de la confiance envers les institutions en tant que sources crédibles d'informations sur les risques.

Cet article a pour objectif d'examiner brièvement certains des grands moments de la recherche au cours des vingt dernières années portant sur la communication et la perception des risques. L'objectif visé ici est de donner au lecteur une vue d'ensemble en fonction de laquelle il pourra abor-

der la lecture des différents articles portant sur les recherches.

On peut définir la communication des risques comme étant l'échange d'informations entre les parties intéressées sur la nature, l'ampleur, le sens ou le contrôle d'un risque. Il existe trois principes fondamentaux sous-jacents à la communication des risques : premièrement, les perceptions sont des réalités — autrement dit ce qui est perçu comme étant réel, même si ce n'est pas le cas, est réel pour la personne et réel également dans ses conséquences; deuxièmement, l'objectif de la communication des risques est d'établir un sentiment de confiance et de crédibilité — ou bien encore, plus simplement, lorsqu'ils jouissent de peu de confiance et de crédibilité, l'organisme ou l'individu chargé de la communication des risques doit davantage mettre l'accent sur des mesures et des modes de communication qui renforcent la confiance et la crédibilité plutôt que sur la transmission de faits et d'informations techniques; et, troisièmement, savoir communiquer effectivement l'existence d'un risque est une technique qui s'acquiert et qui exige de solides connaissances, de la préparation et de la pratique.

Toute une panoplie de moyens sert à communiquer l'information sur les risques. Cela va des rapports par les médias et des étiquettes d'avertissement aux réunions publiques ou aux audiences auxquelles participent des représentants des gouvernements, de l'industrie, de la communauté scientifique, des médias, et du grand public. Ces efforts de communication ne se soldent pas souvent par des résultats positifs et le plus fréquemment avortent. D'un côté, les communicateurs de risques parlant aux noms du gouvernement et de l'industrie affirment que le grand public ne perçoit pas plus qu'il n'évalue avec exactitude l'information sur les risques. De l'autre, les groupes de consommateurs, les groupes environnementaux et les citoyens en général rétorquent que les pouvoirs publics et l'industrie ne s'intéressent pas à

leurs préoccupations, ne sont pas prêts à écouter, et ne manifestent aucune volonté de résoudre des problèmes pourtant relativement simples.

L'une des raisons qui expliquent le peu de succès rencontré jusqu'à maintenant par les efforts de communication des risques est que de nombreux facteurs influencent la perception des risques, les données scientifiques sur les risques n'étant qu'un facteur parmi bien d'autres. Le facteur le plus puissant est celui de la confiance et de la crédibilité accordées à la source de l'information sur les risques. Le tableau I¹ (p. 1447) présente une liste d'autres facteurs moins puissants. Les données scientifiques sur les risques constituent paradoxalement l'un des facteurs les moins puissants de perception de ces risques.

Ainsi, pour être concret, les gens prennent volontiers le risque de conduire qui, selon les évaluateurs de risques, est un risque de mort évalué à un pour cent pendant toute la vie de conducteur. Mais les mêmes conducteurs poussent les hauts cris et s'indignent quand une usine chimique ou un incinérateur augmente leur risque de décès par cancer que les évaluateurs de risques situent à un sur un million pour toute la durée de la vie en coexistence au risque.

La littérature scientifique dont on dispose sur la perception et la communication des risques montre que ces questions ont leur importance pour les praticiens de la santé publique. Par exemple, étant donné que la perception du risque est intimement liée à la perception de la confiance et de la crédibilité, tous les efforts faits pour renforcer la confiance et la crédibilité sont aussi efficaces pour réduire les risques puisqu'ils influencent la perception du public et donc sa façon d'agir. Plus précisément, plus la source d'information concernant les risques sera perçue comme digne de confiance et crédible, plus les risques seront acceptables au public.

Enquêtes, études de cas et recherche expérimentale, toutes indiquent que la