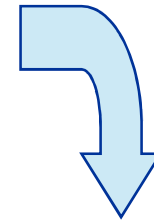


# Quatre pôles pour aborder la gestion des enjeux sans perdre le nord !



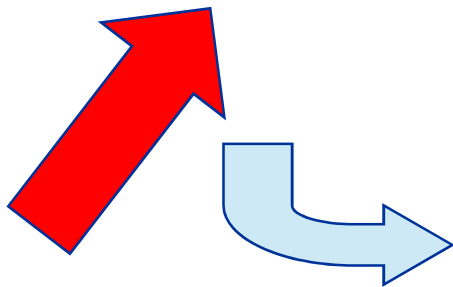
Identifier les **DANGERS** :  
*propriétés intrinsèques*



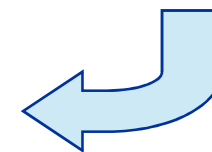
4<sup>ème</sup> pôle :  
Intégrer les ATTENTES  
entre risques tolérés et  
avantages attendus



Evaluer leurs  
**RISQUES** :  
*conséquences liées  
à l'exposition au danger*



Décider (réglementer)  
le niveau de **SECURITE**  
pris en compte



**4ème pôle :**  
**Evaluer les ATTENTES des parties**  
**prenantes impliquées**

## 4ème pôle : percevoir un risque et élaborer une « opinion » à son sujet

Le fait est que la perception d'un risque n'est pas nécessairement liée à son importance objective :

risque accepté : fumer, skier, boire, ...

risque toléré : route, médicament, ...

risque « subi » : aliment, eau, usine, pesticides, nucléaire....

Risque naturel , familier, accidentel, mémorable, spectaculaire

La sécurité est plus ou moins acceptée en fonction de la perception du risque

# Percevoir et admettre un équilibre entre risque et bénéfice

## ◆ Un bénéfice est le résultat attendu de toute activité

- Manger : chasser
- se chauffer : couper du bois
- Vendre : fabriquer
- Santé : se vacciner
- bien-être : sport



Toute (*in*)activité implique un risque;  
il n'y a pas de risque nul

# La confrontation entre *Faits et Opinions*

- ◆ Le public est généralement confronté à un choc d'opinions: autorités, lobbies industriels, ONG, médias, organisations politiques,...;
- ◆ Entre-temps, l'intérêt de toutes les parties prenantes est de prendre des décisions réglementaires ou de marché équilibrées sur la base des FAITS;
- ◆ Face à cette situation, une option consiste à aider les parties prenantes, y compris le public, à se forger leur propre opinion équilibrée.

# La dimension émotionnelle

- ◆ L'acceptation d'un risque implique aussi une dimension émotionnelle ;

Certains en jouent, voire en abusent  
démagogiquement (désinformation);

*“Aucune explication, si brillante soit-elle, ne  
calmera un public déjà angoissé :*

*l'effort visant à calmer l'angoisse doit précéder.”*

Peter Sandeman



**Une conviction, une fois formée,  
est quasi impossible à changer !!**

# La dimension émotionnelle dans la perception du risque

- ◆ La communication sur les risques et les crises est donc plus efficace lorsque :
  - il est admis que les émotions sont une partie importante et valable de la raison pour laquelle les gens réagissent aux risques ou aux crises comme ils le font ;
  - l'on tient compte des facteurs psychologiques et émotionnels impliqués lorsque l'on fournit des informations sur une situation donnée.



# Facteurs augmentant le sentiment de risque

- ◆ **Confiance** Moins nous faisons confiance aux gens, plus nous aurons peur. Plus nous avons confiance, moins nous ressentons la peur;
- ◆ **Frayeur** Un risque qui vous tue d'une manière effrayante évoque plus de peur qu'un risque qui tue plus béninement;
- ◆ **Incertitude** Plus nous nous sentons incertains, plus nous nous protégeons avec précaution et peur ;
- ◆ **Contrôle** Vous sentez-vous assez en sécurité lorsque vous conduisez ?
- ◆ .
- ◆ **Choix** Un risque que nous choisissons semble moins dangereux qu'un risque qui nous est imposé;
- ◆ **Enfants** La survie de l'espèce dépend de la survie de notre progéniture. Les traces de mercure dans le poisson mangé par les enfants semblent dramatiques.
- ◆ **Les risques naturels ou d'origine humaine**, tels que la modification génétique des aliments, suscitent plus de peur que les risques « naturels », tels que l'hybridation des espèces pour développer de nouvelles variétés.



# Le fossé incontournable entre attentes du public et réponses des « responsables »

## Attentes du public:

- ◆ avoir confiance :
- ◆ être protégé :
- ◆ des certitudes :
- ◆ identification :
- ◆ de l'émotion :
- ◆ une *“raison d’être”* :
- ◆ de la pédagogie :
- ◆ de la nature :
- ◆ un libre choix:
- ◆ *«pas dans mon jardin !»*: le fait accompli de la présence !

## Réponses légitimes des «techniciens »

- “faites-nous confiance !”*
- il y a un risque *“acceptable”* !
- une incertitude statistique ;
- une justification ;
- des arguments rationnels ;
- la compétitivité ;
- de l'information incompréhensible;
- il faut de la technique !
- l'intérêt *“collectif”* !
- le fait accompli de la présence !

# L'évolution de la perception citoyenne de l'impact des activités humaines

Niveau de confiance dans les décideurs »

1970 : “ Je vous fais confiance “

1980 : “Dites-moi !”

2000 : “Démontrez-moi !”

2020 : “Expliquez-moi !”

temps

?

## 4<sup>ème</sup> pôle : décider en matière de risques sanitaires et environnementaux

- ◆ Cela impose de construire un “dialogue pédagogique” qui permette à chaque partie prenante de comprendre que :
  - risque et bénéfice sont indivisibles ;
  - accepter un niveau de risque implique de le choisir ;
  - qu’il n’y a pas nécessairement d’alternative (substitut) pour gérer chaque type de risque ;
  - le comprendre pour pouvoir ensuite établir cet équilibre en matière de sécurité, entre précaution et proportion :

## (Se) convaincre : sur base de faits, et pas seulement d'opinions !



- ◆ C'est à ce stade que les faits « scientifiques » doivent être fournis aux parties prenantes ;  
Ces faits doivent bien sûr être mis à disposition dans un langage accessible au non-spécialistes:

- simplifiés;
- exacts et strictement factuels
- fidèles et validés par des pairs:

=> Des synthèses de ces faits doivent donc être soigneusement préparées et validées dans leur communication.

- ◆ C'est la mission du site [www.greenfacts.org](http://www.greenfacts.org) qui propose des résumés factuels et vérifiés de grands rapports de consensus international sur la santé et l'environnement.


# Un moyen efficace de communiquer une source fiable d'informations vérifiées à des non-experts

- ❑ Des résumés strictement factuels de rapports de consensus : aucun commentaire, aucune opinion sur le contenu des rapports ;
- ❑ Plus de 150 sujets traités dans des résumés à 2 niveaux rédigés dans une langue accessible ;
- ❑ Résumés en ENG, FR, SP, GER, NL ;
- ❑ Environ 4 millions de visites/an dans le monde entier ;
- ❑ Bien classé dans les moteurs de recherche.



# Les « *Faits saillants* » de rapports de consensus sur les vaccins et la vaccination

- ◆ Un résumé fidèle du rapport principal produit par le *Centre américain de contrôle et de prévention des maladies (CDC)* et *l'Organisation mondiale de la santé (OMS)*:  
<https://www.greenfacts.org/en/vaccines/index.htm>
- ◆ Voir aussi la courte vidéo d'animation sur les vaccins et la vaccination:  
<https://www.youtube.com/watch?v=b0VwPMx3ENo>
- ◆ Une vidéo d'animation sur le thème *danger, risque, sécurité, précaution* en anglais sous-titrée en anglais, français, allemand, néerlandais, espagnol, chinois et russe;  
<https://www.youtube.com/watch?v=PZmNZi8bon8>  
et sa *version francophone* :  
<https://youtu.be/wRmfvFYDNr8>



The screenshot shows the GreenFacts website interface. At the top, the logo 'GreenFacts' is displayed with the tagline 'Facts on Health and the Environment'. A search bar and navigation menu are visible. The main content area features a banner with red blood cells and yellow virus particles. Below the banner, there are navigation links for 'Liste de A à Z', 'Thèmes', 'A propos des publications', 'Dépliants', 'Vidéos', and 'Glossaire'. The page title is 'Les faits essentiels sur les vaccins et la vaccination'. A green box contains the following text: 'Contexte - Chaque année, la vaccination sauve des millions de vies. Comment fonctionnent les vaccins et reste-t-il encore des progrès à faire? Ceci est un résumé fidèle du rapport produit en 2014 par Agence fédérale pour la protection de la santé et de la sécurité de la population (USA) (CDC) et l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)'. Below this text is an image of three vials. The source is cited as 'Source -> CDC /> OMS (2014) Résumé à Détails: GreenFacts'. The page was last updated on '30 septembre 2014'. At the bottom, there are links for 'Niveau 1: Highlights [en]' and 'Niv. 2: Long Summary [en]'. A sidebar on the right contains a 'Glossaire' link and a video player with the title 'The essence...'.

# Dialoguer en situation de crise ...

## ◆ Les crises sont de plus en plus nombreuses et de plus en fréquentes et la nature des crises s'élargit :

- sanitaires : *infections parfois non contrôlables (corona virus, légionellose, Ebola, fièvre aphteuse, Lyme; ... )*
- de santé publique : *sécurité alimentaire, crise de la dioxine, amiante, plomb, crises de pollution de l'eau et de l'air, ... ;*
- naturelles: *climat, tempêtes, canicules, inondations, ...;*
- accidentelles : *Seveso, Tchernobyl et Fukushima, Lubrizol, AZF, ...;*
- écologiques : *biodiversité, surexploitations des ressources non renouvelables , marées noires, épidémies, ...;*
- Économiques : *financières, délocalisation, mondialisation, ... ;*
- ressources humaines : *restructurations, délocalisations licenciements, ... ;*
- politiques, éthiques et de gouvernance : *guerres, attentats, intégrismes, détournements de fonds,, élections truquées, ...*

# Les pièges de la gestion de crise : le manque d'intégration systémique de leurs composantes

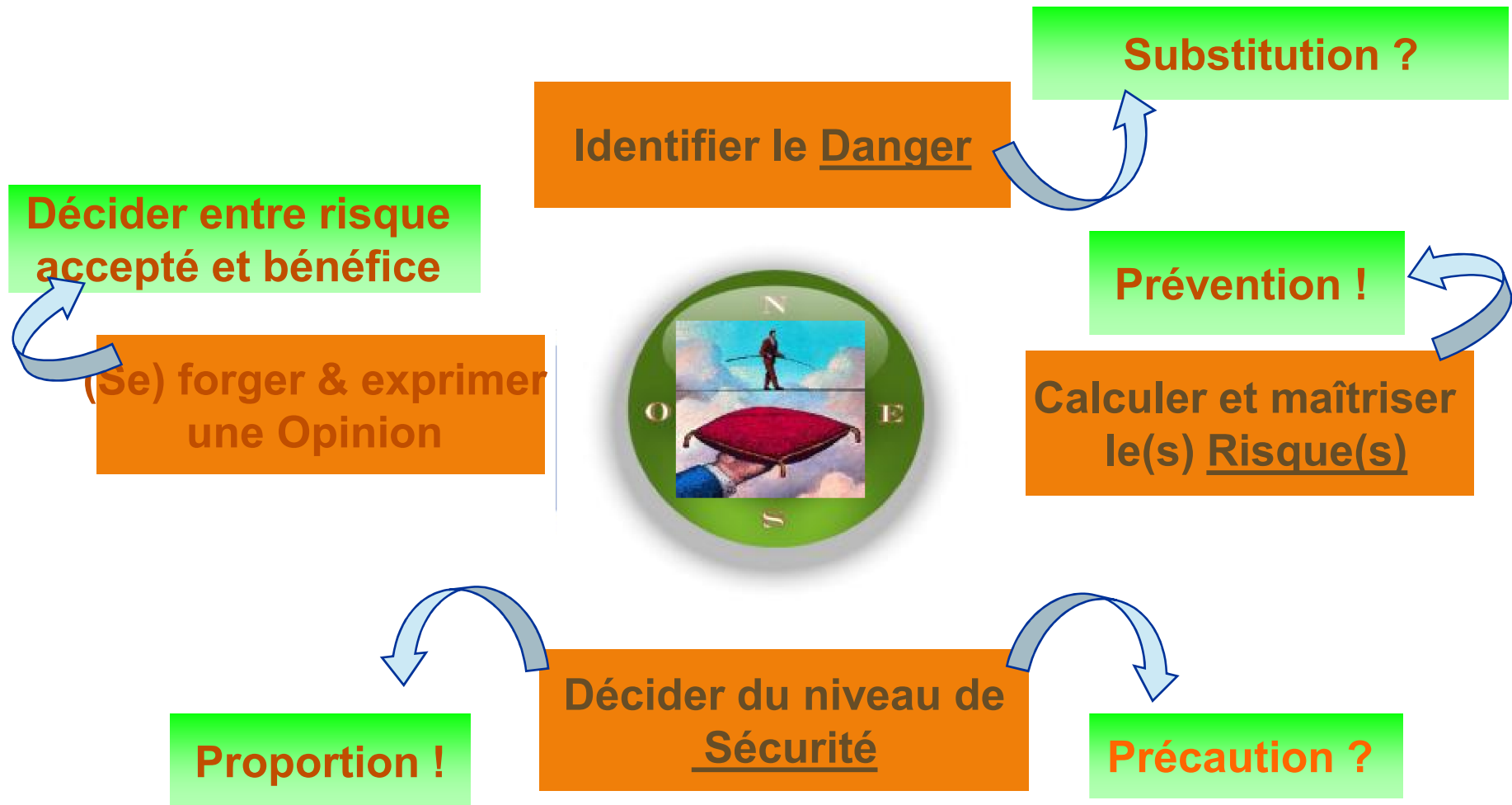


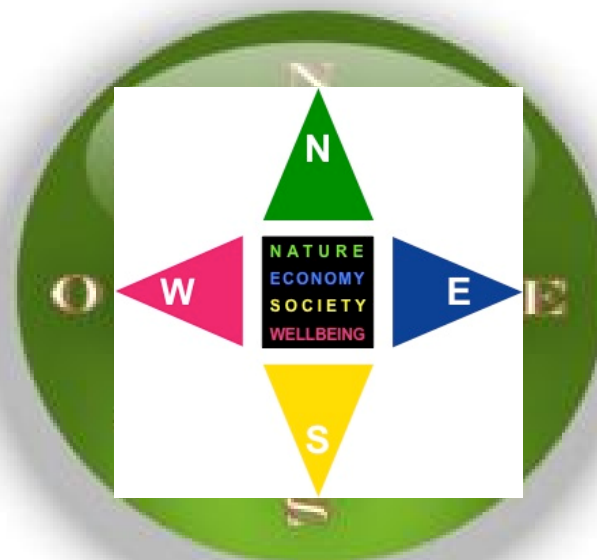


## Six bons réflexes en cas de crise

1. Avant tout, anticiper ! : *quasi tous les types de crise sont prévisibles ! ;*
2. Réagir rapidement : *une opinion (publique) une fois installée est difficile à changer ;*
3. Adopter une approche systémique de la crise, *seule capable d'en intégrer en temps réel l'ensemble des enjeux et des acteurs : dangers et risques, sécurité et proportion ;*
4. Veiller à ce que les opinions, et donc les décisions, soient basées sur l'intégration de ces faits ;  
*et non ceux-ci sélectionnés en fonction d'opinions subjectives pré-établies : publiques, politiques, idéologiques, économiques, ...*
5. Mettre en œuvre et coordonner sans délais les plans d'actions ;
6. Communiquer des argumentaires clairs et cohérents.

# En bref : les enjeux systémiques à évaluer et intégrer dans la maîtrise de la sécurité





Voir aussi la petite vidéo d'animation : Dangers-risques et sécurité :

<https://www.youtube.com/watch?v=wRmfvFYDnr8>

En anglais, sous-titrée en 6 langues :

<https://www.youtube.com/watch?v=PZmNZi8bon8>