



La communication des risques à la santé – résumé

RÉSUMÉ

Mai 2018

Ce feuillet fait la synthèse du document [La communication des risques à la santé](#) (INSPQ, 2018). Il vise à faciliter l'application du [Cadre de référence pour la gestion des risques en santé publique au Québec](#) et de l'[aide-mémoire](#) qui l'accompagne (INSPQ, 2016).

Sommaire

Planifier la communication des risques à la santé	2
Communiquer le risque à la santé et adapter les messages aux publics cibles	2
Tenir compte des perceptions	3
La réflexion éthique	3

Le document sur [La communication des risques à la santé](#) (INSPQ, 2018) s'appuie sur des ouvrages phares en communication des risques à la santé, mais aussi sur l'expérience et l'expertise d'acteurs de santé publique. Ces derniers, œuvrent en évaluation et en gestion des risques et ont accepté de partager les leçons apprises au fil du temps.

À qui s'adresse cet outil?

Le document s'adresse principalement aux professionnels, aux médecins et aux gestionnaires qui évaluent et gèrent des risques en santé environnementale, santé au travail et maladies infectieuses. L'outil traite des risques significatifs à la santé, qu'ils se manifestent par des effets aigus ou chroniques.

La communication au cœur de l'évaluation et de la gestion des risques

En collaboration avec les services de communication, les acteurs de santé publique jouent un rôle déterminant pour communiquer le risque aux partenaires et à la population. Communiquer l'information juste et pertinente au moment opportun, comprendre les différences de perceptions, établir une communication bidirectionnelle respectueuse et basée sur la confiance, ainsi qu'adapter la stratégie de communication aux publics cibles et à la situation sont autant de principes à intégrer dans l'évaluation et la gestion des risques. Notons que la communication s'exerce tout au long du processus d'évaluation et de gestion des risques.

Planifier la communication des risques à la santé

- Dans toutes les situations, la communication des risques à la santé devrait être planifiée dès le départ afin d'être adaptée aux publics cibles, aux risques encourus et au contexte.
- Qu'elle soit élaborée de façon écrite ou non, la planification de la communication nécessite une réflexion incontournable sur le contexte, les enjeux de communication, les objectifs de communication, les publics cibles, les moyens, l'échéancier et les ressources nécessaires.
- En tout temps, la planification initiale doit être ajustée au gré de l'évolution de la situation et des résultats de la communication.

Communiquer le risque à la santé et adapter les messages aux publics cibles

La communication du risque entre les acteurs clés

COMMUNIQUER LE RISQUE AU SEIN DE L'ÉQUIPE DE SANTÉ PUBLIQUE

- La communication au sein de l'équipe de santé publique est essentielle afin que chacun puisse avoir une vision globale de la situation, une bonne connaissance du risque, de la gouvernance et des options de gestion à considérer.
- L'information à communiquer peut être structurée grâce notamment à l'aide-mémoire du cadre de référence (INSPQ, 2016); l'outil de cadrage (INSPQ, 2018); la méthode des 7« W »¹ ou la méthode des 3 « i »².
- L'information à communiquer mérite d'être ciblée et structurée en tenant compte de l'implication et des responsabilités de chacun dans le dossier.

COMMUNIQUER LE RISQUE AUX PARTENAIRES

- Ajuster les messages aux partenaires, en fonction de leurs différentes expertises et de leurs connaissances du domaine de la santé publique, est essentiel.
- S'assurer de la cohérence et de la justesse scientifique des messages, avec les collègues de santé publique de la région ou d'autres régions, est utile, car ceux-ci peuvent agir comme relayeurs auprès de leurs partenaires et de la population.
- La communication opérationnelle avec les acteurs clés dépend fortement du contexte (sinistre ou non) et renvoie aux modes de gouvernance et aux moyens d'intervention prévus notamment par la législation.
- Apprendre à connaître les partenaires et consolider les liens avec eux en continu facilite la communication opérationnelle ainsi que la gestion harmonieuse du risque le moment venu.

Communiquer le risque à la population et plus particulièrement aux parties affectées et intéressées

- Habituellement, la communication en santé publique vise avant tout les parties affectées. Selon les circonstances et le contexte, elle pourrait aussi cibler certaines parties intéressées ou la population générale qui n'est pas nécessairement affectée.
- La communication devrait permettre à la population affectée de mieux comprendre le risque à la santé, les moyens de protection, les interventions des autorités et les sources d'informations complémentaires.
- La crédibilité du porte-parole s'appuie notamment sur la perception de son empathie, de sa transparence, de son ouverture, de ses actions, de son expertise, de ses compétences et de son engagement envers la population.
- Lors d'urgences, de crises ou de sinistres, communiquer rapidement et fréquemment diminue le risque de rumeurs et de désinformation. Si la population ne semble pas inquiète face à un risque ayant des effets chroniques, la communication devrait

¹ La méthode des 7« W » : Elle comprend les cinq questions fondamentales (What? (Quoi?) Who? (Qui?) Where? (Où?) When? (Quand?) Why? (Pourquoi?)) de la méthode des 5W, très répandue dans le milieu journalistique. Deux questions supplémentaires (How? (Comment?) How much? (Combien?)), régulièrement utilisées dans différents domaines, sont aussi utiles en santé publique.

² La méthode des 3 « i » : « incident », « impacts » et « interventions ».

se faire dès que possible, mais sans précipitation dans un délai de quelques semaines. L'Agence américaine de protection de l'environnement propose jusqu'à 30 jours suivant le signalement du problème (EPA, 2009).

- Éviter les formulations du type « soyez sans crainte » ou « ne vous inquiétez pas ». En effet, le rôle du porte-parole est d'informer adéquatement la population des actions à venir ou recommandées pour contrôler le risque.

Tenir compte des perceptions

- La perception d'un même risque peut varier entre les individus ou entre des groupes d'individus et évoluer avec le temps.
- La communication du risque devrait s'ajuster à la façon dont les publics cibles perçoivent le risque.
- L'utilisation de comparaisons peut aider considérablement la population à bien circonscrire l'importance du risque. Par contre, il convient de connaître les principes à respecter pour rendre ces éléments de comparaison recevables.
- La perception du risque à la santé est influencée par différents éléments dont notamment les valeurs. Pour une même situation, l'importance accordée par chacun à ces dernières peut varier.

La réflexion éthique

La réflexion éthique permet de rendre explicites les valeurs importantes (ex.: prudence, sécurité, autonomie, ouverture) dans une situation et leur ordonnancement. Elle peut ainsi contribuer à orienter la communication et notamment expliquer parfois des écarts de perceptions entre les parties.

Par ailleurs, la transparence est une valeur centrale en communication du risque à la santé. En effet, communiquer aux citoyens les informations relatives au risque contribue à leur donner le pouvoir de prendre une décision éclairée et d'agir dans la situation concernée. Cela soulève néanmoins des questions sur le plan éthique. Faire preuve de transparence signifie-t-il devoir tout dire en tout temps? L'analyse éthique peut révéler, par exemple, que la valeur de transparence est prioritaire pour les autorités de santé publique et qu'elle est compatible avec le fait de sélectionner les informations les plus utiles et pertinentes afin d'éviter de susciter de l'anxiété.

Références

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). La communication des risques à la santé – Outil d'accompagnement au document « La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence ». Auteurs : Valérie Cortin, Lise Laplante, Marc Dionne *et al.*, Montréal : INSPQ, 2016. 87p.

Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence. Auteurs : Valérie Cortin, Lise Laplante, Marc Dionne *et al.*, Montréal : INSPQ, 2016. 87p. Repéré à : https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/2106_gestion_risques_sante_publique.pdf

Environmental Protection Agency (EPA). (2009). *The Public Notification Rule: A Quick Reference Guide*. U.S. EPA. Repéré à <http://www.epa.gov/dwreginfo/public-notification-rule>.

La communication des risques à la santé – résumé

AUTEURS

Valérie Cortin, conseillère scientifique
Direction des risques biologiques et de la santé au travail
Lise Laplante, médecin-conseil
Direction de la santé environnementale et de la toxicologie
Marc Dionne, médecin-conseil
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

COLLABORATRICE

Nathalie Labonté, conseillère en communication
Vice-présidence à la valorisation scientifique et aux communications

REMERCIEMENTS

Les auteurs remercient tous ceux qui ont contribué au document la communication des risques à la santé, publié par l'INSPQ en 2018.

RÉVISION ET MISE EN PAGE

Adolphine Luzayday, agente administrative
Direction des risques biologiques et de la santé au travail

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante :

<http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – 2^e trimestre 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

© Gouvernement du Québec (2018)

N° de publication : 2406 - Résumé

Pour citer ce document : Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). La communication des risques à la santé – résumé. Auteurs : Valérie Cortin, Lise Laplante, Marc Dionne. Montréal : INSPQ, 2018. 4p.