

# Résumé des résultats de la recherche RiskA2lert pour le management

## 1. Contexte et objectifs

En 2021, Independent Minds et UGent se sont vu attribuer la mission d'étude RiskA2lert. RiskA2lert est une approche de recherche développée par Independent Minds et UGent. Il s'agit d'étudier comment divers groupes de population perçoivent différents types de risques (= Risque), afin de déterminer comment la communication peut les aider à développer la vigilance nécessaire (= Alerte) et le comportement souhaité pour faire face à ces risques (= Action). Les risques sur lesquels l'étude se concentre sont les risques sociaux majeurs sur lesquels le NCCN communique. Il s'agit plus précisément des risques naturels, des risques de sécurité, des risques de santé et des risques technologiques.

L'objectif principal de l'étude était de fournir des indications pour la future campagne de communication, afin d'en maximiser la portée et l'efficacité. En outre, la recherche a servi à générer de nouvelles perspectives d'action pour le changement de comportement, permettant ainsi au NCCN de susciter et de renforcer les comportements souhaités au sein de la population belge. Une attention particulière a été accordée aux groupes vulnérables de la société.

L'étude a été menée en trois phases, en optant pour une combinaison de recherche qualitative et quantitative :

- **Phase 1** → 8 groupes de discussion avec des citoyens et N = 12 entretiens avec des travailleurs de première ligne.

Cette phase qualitative a été suivie d'un sondage représentatif de la population belge (N = 2500). La phase 1 s'est concentrée sur les facteurs sous-jacents de la perception des risques et sur l'établissement d'une segmentation basée sur les différentes manières dont les Belges perçoivent les risques sociaux majeurs. Il s'agit de la segmentation émotionnelle sur laquelle nous reviendrons à plusieurs reprises dans ce document.

- **Phase 2** → N = 12 entretiens avec des travailleurs de première ligne, puis à nouveau un sondage représentatif de la population belge (N = 2500).

Dans cette phase, nous avons principalement cherché à obtenir davantage d'informations sur la manière dont les Belges se préparent aux risques sociaux majeurs et comment ils s'en protègent ou veulent s'en protéger lorsqu'ils se produisent. Dans le cadre de ce processus, nous avons également testé la communication sur le site web du NCCN.

- **Phase 3** → 4 groupes de discussion exploratoires et N = 12 entretiens avec les travailleurs de première ligne.

Nous avons à nouveau soumis les résultats de ces enquêtes à un échantillon représentatif de la population belge (N = 2500). La phase 3 portait principalement sur le contenu, le ton de la voix et les signaux d'une communication efficace sur les risques.

Après chaque phase, les résultats ont été présentés et discutés avec les parties prenantes du NCCN. L'étude a débuté en février 2022 et s'est achevée en février 2023.

## 2. Résultats phase 1

Il est important de noter que les citoyens sont généralement moins préoccupés par les risques sociaux majeurs (par rapport aux risques de la vie quotidienne, tels que la maladie, les accidents et les risques financiers).

Ensuite, il est également vrai que la perception et la gestion de ces risques sont fortement basées sur les émotions, plus que sur des considérations rationnelles et informées.

C'est pourquoi les gens ont tendance à gérer les risques majeurs de différentes manières :

- Ils sont conscients du risque, ils s'y préparent et /ou ils prennent des mesures pour s'en protéger (stratégie proactive).
- Ils détournent le regard, nient la menace ou laissent aux autres le soin d'y faire face ou d'y la remédier (stratégie réactive).

C'est encore plus vrai pour les personnes vulnérables de notre société : d'une part, l'impact des risques sociaux majeurs est plus important pour elles ; d'autre part, elles semblent nier (encore plus) l'existence de tels risques.

D'une part, la façon dont les gens réagissent dépend des aspects suivants : la menace perçue (la probabilité qu'elle se produise x la gravité des conséquences) et, d'autre part, l'autonomie perçue (la mesure dans laquelle ils se considèrent ou considèrent la société dans son ensemble capable de faire face aux conséquences négatives du risque).

Nous le constatons par exemple dans les risques liés au climat, tels que la sécheresse, la pénurie d'eau, les tempêtes violentes, mais aussi dans les pandémies : les gens ressentent à la fois la menace et l'autonomie comme élevées. Cela crée un déclencheur émotionnel qui se traduit par une attitude proactive face à de tels risques ; les gens sont vigilants et prennent ou envisagent de prendre des mesures préventives.

Lorsque ce n'est pas le cas et que, par exemple, la menace est perçue comme faible (basée sur l'idée que le risque n'est pas susceptible de se produire rapidement), il n'y a pratiquement pas de déclencheur émotionnel et, souvent, aucune réaction ni comportement ne s'ensuit. L'attitude est réactive, ce qui signifie que même si les gens sont conscients du risque, ils n'envisagent pas ou peu de s'en protéger. C'est le cas pour des risques tels que Seveso, une panne d'électricité de grande ampleur ou une menace nucléaire.

Une attitude proactive est appelée comportement souhaité, une attitude réactive est appelée comportement non souhaité. Il est important de le savoir, car nous pouvons rectifier les comportements grâce à la communication.

En effet, il est possible de modifier la perception du risque en communiquant sur la menace et/ou l'autonomie, ce qui permet de modifier la stratégie à l'égard d'un risque spécifique, passant d'une approche réactive à une approche proactive. Il ne s'agit pas d'effrayer les gens par la communication, mais plutôt d'accroître la perception de la menace et/ou de l'autonomie lorsqu'elle ne correspond pas à la réalité.

Nous nous sommes ensuite intéressés à la nature exacte des émotions ressenties par les Belges face à des risques sociaux majeurs. Nous avons vu que la peur, l'impuissance et l'anxiété en particulier colorent le spectre émotionnel. Avec les différentes émotions comme point de départ, nous avons réussi à répartir la population belge en différents segments.

Plus concrètement, nous avons identifié 4 segments, qui ont ensuite été développés dans les personas suivants :

#### **1. Les Anxieux :**

L'anxiété est la principale émotion qu'ils ressentent face aux risques sociaux majeurs.

Ils évitent autant que possible les risques et ne se sentent pas très autonomes. Ils se tournent principalement vers les autres pour trouver de l'aide.

On les trouve davantage dans les groupes à faibles revenus, chez les femmes et chez les francophones.

#### **2. Les Inquiets :**

L'incertitude et le stress sont des émotions dominantes. Cette incertitude crée un malaise, car elle rend le monde et la vie de chacun plus difficiles à gérer.

Les Inquiets ne présentent aucune tendance à l'évitement et sont les moins vulnérables socialement. Cela s'explique notamment par le fait qu'ils se sentent assez autonomes. On les trouve davantage dans les groupes à niveau d'instruction élevé et revenu élevé, ainsi que chez les néerlandophones.

#### **3. Les Impuissants :**

L'anxiété et l'impuissance caractérisent leur réponse émotionnelle aux risques sociaux majeurs.

Ils sont souvent très vulnérables sur le plan social et ont une forte tendance à accepter la situation telle qu'elle est. Cela s'explique principalement par le fait qu'ils ne se sentent pas ou peu autonomes.

On les retrouve principalement parmi les personnes âgées et ils sont plus fortement représentés en Flandre.

#### **4. Les Chercheurs de stimulation :**

L'excitation est la principale émotion qu'ils ressentent face au risque ; en d'autres termes, ils sont poussés par l'adrénaline.

Ils se sentent généralement tout à fait capables de faire face aux risques et sont généralement confiants dans leur capacité à en gérer les conséquences. Par excès de confiance, ils ont tendance à minimiser les risques.

Ce groupe est majoritairement composé de jeunes, et on les retrouve davantage parmi les hommes et les groupes à revenus plus élevés.

Il ressort clairement de ce qui précède que chacun de ces personas réagit différemment aux risques et doit donc être abordé d'une manière qui lui est propre pour obtenir le comportement souhaité.

Encore une fois, on peut envisager le renforcement ou la modification de la perception de la menace et des niveaux d'autonomie).

Les groupes vulnérables ressentent un degré de menace différent de celui de la population non vulnérable : il est frappant de constater que les pauvres en particulier ressentent une grande menace, mais y opposent très peu d'autonomie.

C'est aussi ce qui ressort des entretiens qualitatifs avec les travailleurs de première ligne, qui soulignent le rôle néfaste de l'isolement et des "fake news". Cet isolement se reflète également dans les chiffres, car par rapport à la population générale, les groupes vulnérables ont nettement moins recours à des formes d'adaptation sociale.

Enfin, la confiance dans la capacité des pouvoirs publics à faire face aux conséquences des risques sociaux majeurs est très faible. Les citoyens ont ainsi le sentiment que la société dans son ensemble est mal équipée pour faire face aux conséquences graves de tels risques.

Ici aussi la communication, et le fait qu'il existe un organisme distinct des pouvoirs publics qui s'occupe de ces risques (comme le NCCN) peuvent faire évoluer la perception de l'autonomie de la société dans son ensemble dans un sens positif. Cela peut alors exercer une fonction de déclencheur vers le comportement souhaité.

### 3. Résultats phase 2

Dans la vague 2, nous avons d'abord examiné dans quelle mesure les Belges sont préparés aux risques sociaux majeurs. Pour ce faire, nous avons examiné plusieurs aspects :

- le comportement (intentionnel) face aux risques en général, avant et pendant une crise. Nous nous sommes donc également penchés sur la question de la préparation, en d'autres termes : dans quelle mesure les gens y sont-ils préparés et/ou pensent-ils pouvoir y faire face de manière adéquate ?
- Comportement (intentionnel) à l'égard des risques spécifiques du NCCN en cas de crise (dans quelle mesure les gens connaissent-ils les mesures et ont-ils ou vont-ils agir en conséquence ?)
- Comportement (intentionnel) à l'égard des risques spécifiques du NCCN pendant une crise (dans quelle mesure les gens connaissent-ils les mesures et envisagent-ils d'agir en conséquence ?)
- Comportement de recherche d'informations sur les risques à fort impact social

Les résultats montrent que les Belges éprouvent les émotions négatives les plus fortes (peur, anxiété, tension négative) à l'égard des risques technologiques et des risques de sécurité. Il est frappant de constater que ce sont les risques sociaux que les gens pensent très susceptibles de se produire dans leur propre vie (menace élevée).

Lorsque l'on examine le degré de préparation des Belges face à ces risques, on constate d'abord un décalage entre la connaissance des mesures préventives et les actions entreprises. En d'autres termes, les gens ont indiqué qu'ils avaient une connaissance (raisonnable) des mesures proposées, mais cela n'a pas conduit à une action proportionnelle. Cet écart semble être le plus important parmi les jeunes générations, puis diminue avec l'âge. Ainsi, plus les personnes sont âgées, plus elles déclarent être préparées.

En outre, nous constatons que les Inquiets ont déjà pris davantage de mesures préventives, ce qui correspond à leur besoin de contrôle - et que les Anxieux ont la plus forte intention de le faire. Cela montre la volonté de ce groupe de se préparer, et une bonne communication pourrait donner une impulsion supplémentaire.

Selon nos recherches, l'intention de prendre des mesures dépend de la familiarité avec ces mesures (cf. trouvabilité de la communication !) et de l'émotion négative suscitée par la menace du risque. En d'autres termes, l'intention de prendre des mesures peut être renforcée en augmentant la connaissance et - une fois encore - par le renforcement du sentiment de menace (le cas échéant, pour que la perception corresponde mieux à la menace réelle).

Si l'on examine les différents risques séparément, il apparaît que les Belges ont pris le plus de mesures préventives pour se protéger contre les épidémies, les tempêtes violentes et les vagues de chaleur. En revanche, les mesures préventives sont rares en cas de tremblement de terre, de menace nucléaire, d'accident Seveso et de panne d'électricité de grande ampleur.

En ce qui concerne le comportement affiché, nous constatons que la combinaison de la menace perçue et de l'impulsion émotionnelle négative est décisive. Nous avons opérationnalisé cette combinaison de menace et d'émotion sous le terme de "menace imminente".

Il est intéressant de noter que cette menace imminente est très faible dans le cas des inondations. Il y a certainement là une sous-estimation, de même que pour les accidents industriels majeurs (Seveso). En d'autres termes, il est important que le NCCN renforce ce sentiment de menace. Les gens ont déjà pris des mesures pour faire face à un risque tel qu'une sécheresse prolongée ; ils sont bien préparés à cet égard.

En ce qui concerne le rôle des pouvoirs publics dans le contexte de la prévention et de la communication, les Belges sont clairs : les pouvoirs publics doivent agir en bon père de famille, prendre eux mêmes les mesures nécessaires, communiquer abondamment à ce propos et, ce faisant, expliquer pourquoi les citoyens devraient prendre ces mesures.

L'importance de cette communication est également démontrée par le fait que les Belges ne sont pas satisfaits de leur connaissance des mesures. Cela s'applique à tous les risques, mais plus particulièrement aux risques technologiques et aux risques de sécurité. Ce qui est très intéressant ici, c'est que les gens voient des lacunes en eux-mêmes, notamment en ce qui concerne la capacité à trouver les bonnes informations. Et la trouvabilité apparaît désormais comme le facteur le plus déterminant de la recherche ou non d'informations.

En d'autres termes, en indiquant clairement aux gens où et comment trouver les bonnes informations, vous les incitez fortement à assimiler ces informations et à s'en servir. Il s'agit donc d'un autre domaine dans lequel le NCCN a un rôle important à jouer.

Les groupes vulnérables en général semblent être nettement moins familiarisés avec les mesures préventives. Cela signifie qu'ils n'ont pris que peu de mesures et qu'ils n'ont pas l'intention d'en prendre dans l'immédiat. Il est frappant de constater que les personnes les moins instruites indiquent clairement qu'elles ont des difficultés à trouver les bonnes informations.

Les Belges s'informent principalement sur les risques sociaux majeurs par le biais des sources d'information traditionnelles. Il est à noter que les gens attendent également des pouvoirs publics qu'ils leur fournissent des informations. Cela correspond tout à fait à la nécessité de disposer d'une source de référence claire, pilotée par les pouvoirs publics, pour l'information et la communication, qui revient dans toutes les vagues de ce trajet de recherche.

Cette source, selon les Belges, doit être à la fois bien informée et crédible, et prendre le contrôle explicite et assertif du processus. Selon les Belges, cela pourrait considérablement accroître non seulement la connaissance des mesures, mais aussi leur trouvabilité. Et comme indiqué précédemment, ce sont les facteurs qui sous-tendent à la fois l'intention de prendre des mesures et la tendance à s'engager dans l'action.

Cela présente également l'avantage de contribuer à restaurer la confiance des citoyens envers les pouvoirs publics ; lorsque les pouvoirs publics sont la source de référence et qu'ils contrôlent la situation, les gens sont plus enclins à croire en une société autonome (avec toutes les conséquences positives que cela implique sur les comportements souhaités et la prise de mesures préventives par les citoyens).

Enfin, dans cette phase, nous avons également examiné la communication de crise et la manière dont les Belges y font face. Une première observation importante est que les gens sont plus enclins à rechercher et à suivre cette communication que la communication sur les risques. Cela est sans doute lié à l'urgence plus grande au moment de cette communication. Pourtant, il s'avère que cette

communication procure toujours un fort sentiment de sécurité, même lorsque son contenu est déjà connu.

Dans le cas d'une communication de crise, les personnes doivent immédiatement avoir le sentiment qu'elles peuvent mettre en œuvre les mesures demandées. C'est important, car nous constatons que principalement les personnes âgées et les jeunes déclarent ne pas toujours pouvoir mettre en pratique les mesures proposées.

Ce point d'intérêt est préoccupant car l'intention de suivre ces mesures est presque toujours élevée, et plus forte chez les personnes âgées. Cela signifie que les mesures proposées doivent être accessibles et offrir des perspectives d'action.

Enfin, il est frappant de constater que pour les cyberattaques, les pandémies, les tempêtes violentes, les vagues de chaleur, les sécheresses prolongées, les pénuries d'eau potable et la qualité de l'air, le besoin d'information pendant une crise est perçu comme plus important qu'auparavant. Peut-être est-ce dû au fait que les gens ont l'expérience de ces risques et qu'ils connaissent donc l'importance de cette communication de crise. De plus, les gens ont déjà pris des mesures préventives pour certains de ces risques (pandémies, cyberattaques, tempêtes violentes).

Pour les groupes vulnérables en particulier, l'accessibilité et la compréhensibilité des informations, de même que la praticabilité des mesures sont les principales pierres d'achoppement. C'est également pour cela que les travailleurs de première ligne insistent sur la nécessité de développer avec eux la communication sur les risques et les crises, et de les utiliser comme relais pour atteindre et informer ces groupes.

#### 4. Résultats phase 3

Dans la phase finale, nous nous sommes concentrés sur les exigences que les Belges fixent en matière de communication sur les risques sociaux majeurs.

Un premier constat important est que 8 Belges sur 10 demandent davantage de communication sur ces risques. Pour ce faire, comme nous l'avons déjà mentionné, ils se tournent principalement vers les pouvoirs publics. En outre, 65 % des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la communication actuelle, et ce pourcentage est encore plus élevé parmi les groupes vulnérables.

Malgré l'insatisfaction, il est vrai que les gens se sentent généralement concernés par ces informations, c'est-à-dire qu'ils les considèrent comme importantes. Ce sentiment augmente avec l'âge. Cela rejoint également le constat de la phase 2, selon lequel les Belges ne sont pas satisfaits de leur propre connaissance des mesures et souhaiteraient approfondir celle-ci.

Les Belges préfèrent que les pouvoirs publics eux-mêmes prennent le contrôle de la communication sur ces risques, car c'est cela qui inspirerait le plus de confiance. C'est surtout le cas pour les Belges plus âgés, mais les jeunes - bien que moins massivement - accordent également le plus de confiance aux pouvoirs publics nationaux. Et comme indiqué précédemment, cela contribuerait également à restaurer la confiance dans l'autonomie des pouvoirs publics dans les situations de crise.

En outre, l'analyse des chiffres montre que les jeunes sont sensibles à la communication ascendante, c'est-à-dire qu'ils accordent une grande confiance aux sources qui leur sont proches (amis, famille, organisations de la société civile).

Il en va différemment pour les personnes âgées, qui adoptent manifestement pour une approche plus descendante, où le statut et la hiérarchie de la source garantissent la confiance. Les groupes vulnérables ont le moins confiance dans les pouvoirs publics et sont principalement guidés par ce que rapportent les médias (sociaux).

En ce qui concerne le contenu de la communication, la "proximité" en particulier semble être un indicateur important de pertinence et d'importance. En d'autres termes, les gens veulent principalement être informés des risques dans leur propre quartier (= proximité physique) et des risques les plus susceptibles de se produire (= proximité psychologique).

En même temps, il est important que la nature et la raison des mesures préventives que les pouvoirs publics ont déjà prises eux-mêmes soient également discutées.

Cela envoie le message que ces mesures ont été envisagées et qu'elles s'inscrivent dans une politique plus large dans le cadre de laquelle les pouvoirs publics ont également pris leurs propres responsabilités. En ce sens, ils peuvent renforcer la communication.

Ensuite, la communication doit avant tout être claire, honnête et fréquente. Après tout, les Belges aiment savoir à quoi s'en tenir, préférant la vérité même si elle est inconfortable. Nous le constatons surtout dans les groupes les plus jeunes. Les messages doivent également être répétés, car cela alimente aussi (implicitement) la perception de la menace et augmente la perspective d'action.

En définitive, les Belges s'accordent à dire que la communication sur les risques doit avant tout offrir des perspectives d'action. En d'autres termes, les gens veulent surtout savoir exactement ce qu'ils peuvent faire pour se protéger, et les informations sur le risque lui-même parlent moins à leur imagination.

En termes de ton de voix, les Belges souhaitent que la communication sur les risques sociaux majeurs soit faite avec maturité, sérieux et rationalité. Cela signifie principalement que le ton ne doit être ni condescendant ni alarmiste et que les faits doivent être racontés tels qu'ils sont, sans fioritures.

Les jeunes, les groupes vulnérables et les Chercheurs de stimulation sont ouverts à une approche plus émotionnelle et plus légère. Il est important de partir de situations et de mesures proches de la vie quotidienne de ces groupes et de leur transmettre un message avec des perspectives d'action qu'ils peuvent spontanément et facilement mettre en œuvre.

Enfin, les groupes vulnérables ont, d'une part, le moins confiance dans la communication des pouvoirs publics, mais d'autre part, ils souhaitent une communication intensive et répétée à leur égard. Les chiffres montrent clairement qu'ils sont les plus sensibles à la communication ascendante, et que c'est donc par l'intermédiaire de personnes ou d'agences qui leur sont proches et avec lesquelles ils ont un lien émotionnel qu'ils sont le plus susceptibles d'être touchés et convaincus.

Les entretiens avec les travailleurs de première ligne confirment ce schéma et montrent également que les OSC devraient jouer un rôle encore plus important dans ce domaine. La communication traditionnelle, qui consiste uniquement à "envoyer", manque trop souvent sa cible dans ces groupes.

## 5. Conclusions et recommandations finales

Avant tout, l'étude a montré clairement que les Belges ont besoin d'une autorité publique qui prenne en charge la communication de crise et sur les risques, et qui s'identifie en tant que telle.

Les études qualitatives et quantitatives montrent que les gens considèrent le NCCN comme le plus approprié à cette fin. Pour ce faire, le NCCN doit se faire connaître de manière manifeste et extravertie, afin de sensibiliser davantage les citoyens.

En outre, l'organisation doit préciser que sa tâche principale est d'accroître l'autonomie collective de la société en cas de risques majeurs et potentiellement perturbateurs pour la société. Il s'agit d'une fonction de signal importante.

En effet, cela renforcera immédiatement la confiance dans les pouvoirs publics dans leur ensemble et donnera aux citoyens le sentiment qu'ils font face - mieux qu'ils ne le font aujourd'hui - aux risques sociaux majeurs. En d'autres termes, cela accroît le sentiment d'autonomie, tant des citoyens individuels que de la société dans son ensemble.

En outre, l'étude a montré que l'émotion joue un rôle déterminant dans la manière dont les citoyens font face aux risques sociaux majeurs. En effet, la nature et la force de l'émotion déterminent si les citoyens agissent de manière proactive (souhaitée) ou réactive (non souhaitée), et ont donc ou non tendance à prendre des mesures préventives.

Il semble possible d'établir une segmentation basée sur les différentes émotions. Les différents profils et personas ainsi obtenus constituent un point de départ puissant pour une communication efficace sur les risques.

Le groupe le plus important au sein de la population est formé par les Anxieux (plus représentés dans les groupes à faibles revenus, les femmes, les francophones) et les Impuissants (plus de personnes âgées et de personnes vulnérables). Les Inquiets (niveau d'éducation plus élevé, un peu plus de femmes que d'hommes) et les Chercheurs de stimulation (surreprésentation des hommes jeunes) sont moins nombreux et s'attribuent un niveau d'autonomie plus élevé que les deux premiers groupes.

L'étude montre qu'une communication plus ciblée permet d'orienter le comportement dans la direction souhaitée. Cela peut se faire en influençant, par la communication, à la fois la perception de la menace et celle de l'autonomie et, le cas échéant, en l'augmentant. Nous savons en effet qu'en présence d'une menace perçue comme élevée et d'une autonomie perçue comme élevée, un déclencheur émotionnel est activé qui encourage les citoyens à agir de manière proactive.

La perception de la menace et de l'autonomie varie en fonction du risque et, en outre, la perception ne doit pas nécessairement correspondre à la réalité. Les citoyens peuvent estimer la menace plus ou moins élevée qu'elle ne l'est en réalité ; par exemple, la menace d'inondation est sous-estimée. Les gens peuvent également être plus autonomes qu'ils ne le pensent (par exemple en cas de sécheresse prolongée).

Ensuite, nous devons adapter la communication à l'émotion sous-jacente des différents personas : cela signifie qu'il faut s'attacher en particulier à l'autonomie pour les Anxieux, à la faisabilité et la perspective d'action pour les Impuissants, à la confiance et la cohérence pour les Inquiets, et à la menace réelle et le réalisme pour les chercheurs de stimulation.

Il est également frappant de constater que les Belges savent généralement quelles mesures sont pertinentes et nécessaires, mais qu'ils ne les mettent pas en pratique. L'écart entre la connaissance et l'action est le plus grand chez les jeunes, et il diminue avec l'âge.

Une fois de plus, nous constatons des différences frappantes entre les personas, les Inquiets étant ceux qui se concentrent le plus sur la prévention, les Anxieux ayant la plus forte intention de le faire et les Chercheurs de stimulation obtenant un faible score tant en termes d'intention que de comportement.

Une connaissance active des différentes mesures (= savoir ce qu'elles sont et comment les mettre en œuvre) est cruciale pour renforcer l'intention d'agir. Cela signifie également qu'une communication continue et répétée sur ces mesures est très importante.

En ce qui concerne les différents risques, il apparaît que les Belges sont les mieux préparés pour les risques qui évoquent le plus fortement le sentiment d'une menace imminente. Il s'agit de risques dont l'incidence perçue est élevée et qui génèrent une impulsion émotionnelle fortement négative.

Plus précisément, on parle de risques tels que les vagues de chaleur, les pandémies et les sécheresses prolongées. Ce qui frappe dans ce contexte, c'est la faible menace imminente attribuée aux inondations, dont le risque est sous-estimé.

Ce concept de « menace imminente » est pertinent pour le développement de la communication, car il répond (encore) à la nécessité de rendre visible le caractère imminent et concevable d'un risque. Pour éviter tout malentendu, il ne s'agit pas de semer la panique, mais plutôt de dire qu'il est utile et nécessaire de s'attaquer à la menace réelle d'un risque.

Les gens ne sont pas satisfaits de leur connaissance des mesures préventives. Cela s'applique à tous les risques, mais surtout aux risques technologiques et de sécurité. Ces informations doivent atteindre les gens, car ils ont du mal à les trouver par eux-mêmes. En d'autres termes, la trouvabilité des mesures préventives est le principal problème.

Cela correspond également au souhait des Belges d'être plus fréquemment informés sur ces risques et sur la manière de s'en protéger.

La communication de crise fonctionne différemment de la communication sur les risques. Les citoyens sont plus enclins à suivre les consignes de communication en cas de crise, mais les mesures prescrites doivent également pouvoir être mises en œuvre immédiatement et sans trop de cogitation.

Des mesures accessibles et faciles à mettre en œuvre devraient donc être au cœur de toute communication de crise.

En ce qui concerne les exigences de contenu et de ton de la voix, on peut affirmer que les gens veulent être informés correctement et objectivement. Il est déconseillé de semer la panique ; il est important de rassurer, mais cela ne doit pas se faire au détriment de la clarté.

Comme indiqué, les gens comptent principalement sur les pouvoirs publics pour communiquer à ce sujet. Ils demandent également qu'une instance unique dirige et monopolise la communication sur les risques et les crises.

Ce souhait résonne le plus fortement chez les citoyens plus âgés, mais les jeunes sont également séduits par le principe. Or, il s'avère que ce dernier groupe est également particulièrement sensible aux

messages qui lui parviennent par l'intermédiaire de personnes et d'organisations qui lui sont proches. En d'autres termes, ils sont sensibles à la communication ascendante en raison de la crédibilité et de l'effet direct.

Il est conseillé d'en tenir compte et donc de veiller à ce que la communication soit faite vers ce groupe cible par le biais, par exemple, des écoles, des mouvements de jeunesse, des médias sociaux, etc.

Enfin, il est pertinent de développer une stratégie propre pour les groupes vulnérables. Ils sont mal informés, font peu confiance aux pouvoirs publics et aux autres personnes, et ont tendance à s'isoler.

En outre, ils ont l'impression d'être peu autonomes et ont souvent du mal à comprendre et à mettre en œuvre les mesures proposées (avant et pendant une crise). En bref, ils se sentent souvent livrés à eux-mêmes et sont donc enclins à s'isoler encore plus.

Cela laisse libre cours aux fake-news, aux fausses hypothèses sur les mesures et aux théories du complot. Ce phénomène concerne principalement les personnes vivant dans la pauvreté et celles ayant un faible niveau d'éducation.

La communication descendante classique ne parvient pas à briser cette spirale de l'isolement. Seules les personnes et les organisations proches de ces personnes vulnérables peuvent le faire. Il est donc conseillé d'impliquer activement les organisations de la société civile (telles que les organisations s'occupant de la pauvreté et des réfugiés), les CPAS et les travailleurs de première ligne, dans l'élaboration et la transmission d'informations et de communications aux personnes vulnérables.

Cette communication directe est la seule qui puisse apporter une réponse aux fake news et aux théories du complot auxquelles ce groupe cible est particulièrement sensible. Il est donc très important de se concentrer sur les formes ascendantes d'information et de communication pour les groupes vulnérables.