



1. Santé publique France ; 2. Behavioural Insights Team (Institut spécialisé en sciences comportementales)

Déterminants et leviers de la confiance dans les messages de santé publique



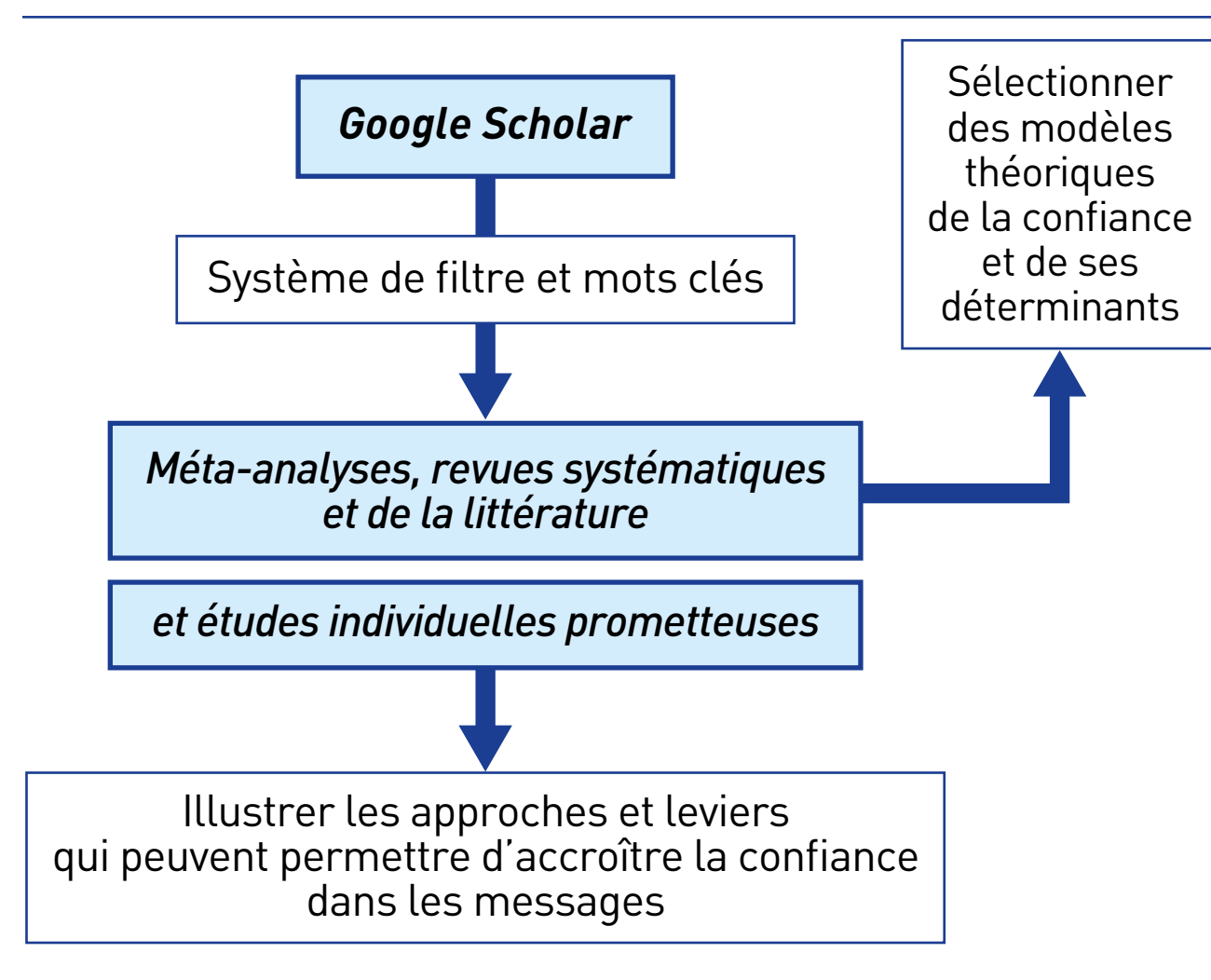
INTRODUCTION

Santé publique France est chargée d'élaborer des messages visant à permettre à la population de réduire son exposition alimentaire à la chlordécone (plan chlordécone IV). Cependant, l'autorisation prolongée de cette molécule aux Antilles françaises a engendré une méfiance de la population vis-à-vis de l'État qui a pu amoindrir le niveau de confiance dans les messages de prévention émanant des pouvoirs publics. C'est pourquoi nous avons exploré, sous la forme d'un panorama de la littérature : 1) les déterminants de la confiance dans les messages de santé publique et 2) des leviers possibles pour accroître la confiance en ces messages.

MATÉRIEL ET MÉTHODE

Les recherches bibliographiques ont été effectuées principalement sur *Google Scholar* et dans des revues spécialisées en santé publique, prévention des risques, gestion des crises, psychologie et en design appliqué aux politiques publiques (figure 1). Ont également été incluses des publications de l'OMS, l'OCDE, le PNUD, la Wellcome Trust et la Harvard Business Review.

Figure 1 | Méthode de sélection des articles et leur utilisation



Principaux mots clés utilisés :

- Public health, public health messaging ;
- Risk management, risk communication, risk messaging ;
- Crisis management, crisis communication ;
- Scandal, fiasco, crisis ;
- Messenger, diffusion ;
- Trust, confidence ;
- Increasing, creating, restoring, rebuilding, reconstructing ;
- Co-creation, co-design, citizen participation, participative design, participative approaches, deliberative approaches.

RÉSULTATS

DÉTERMINANTS DE LA CONFIANCE

Les différents modèles théoriques de la confiance identifiés grâce à la recherche bibliographique ont permis de sélectionner un modèle souvent cité, celui de Siegrist et al. [1, 2]. Ce modèle que nous avons enrichi (figure 2 et tableau 2) postule que l'effet des messages sur le comportement et les attitudes d'une personne dépend de deux types de confiance :

- confiance en la **compétence** du messenger qui, elle, dépend de la qualité des conseils donnés par le messenger dans le passé et de la perception par le destinataire de son expertise ;
- confiance dans les motivations du messenger qui, elles, dépendent du degré de similitude entre les valeurs du messenger et celles du destinataire, de la perception de l'impartialité du messenger et de son niveau d'implication dans la situation.

PISTES POUR ACCROÎTRE LA CONFIANCE

Deux principes clés pour offrir une réponse au déficit de confiance :

- choisir les messagers de confiance (à la fois *compétents, impartiaux et familiers*) ;
- faire participer les citoyens locaux à l'élaboration et la diffusion des messages de prévention afin de s'appuyer sur le sentiment de familiarité, de similitude et l'implication personnelle des messagers (*confiance dans les motivations*).

Figure 2 | Modèle adapté des facteurs affectant la confiance dans les communications des risques de Siegrist et al.

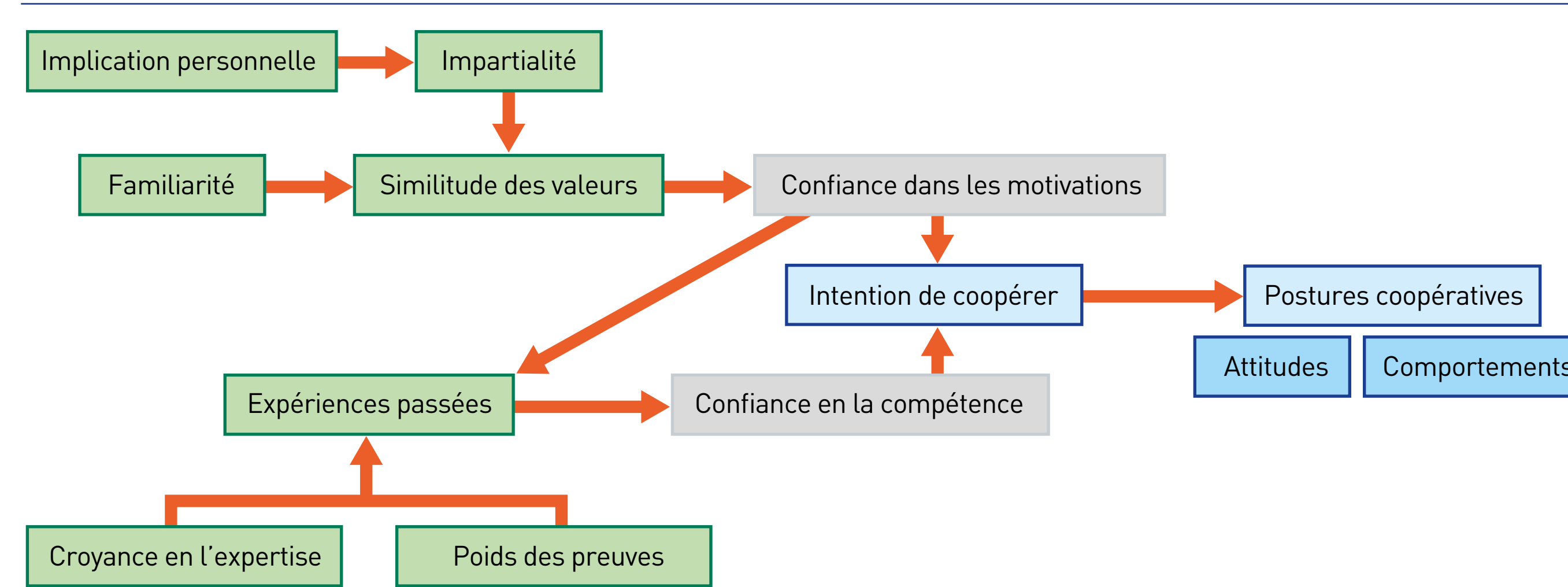


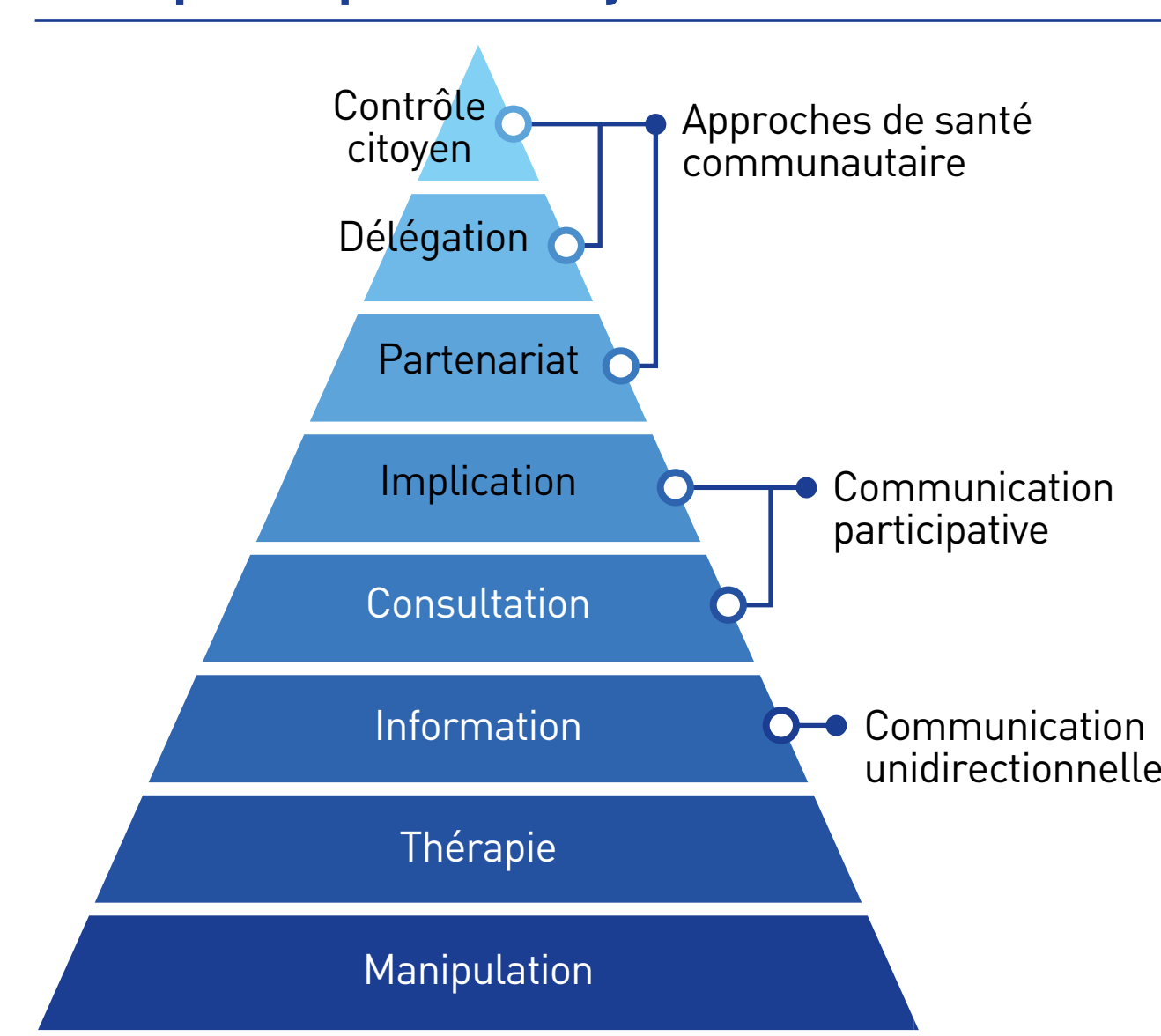
Tableau 2 | Facteurs affectant la confiance dans la communication des risques

Confiance dans les motivations	Confiance en la compétence
<p>Familiarité. Est-ce que je connais le messenger ? Vit-il ou travaille-t-il au même endroit que moi ?</p> <p>Similitude. Le messenger partage-t-il mes valeurs ? Appartient-il au même groupe que moi (profession, religion, politique, nationalité, ethnicité, sexe) ?</p> <p>Impartialité. Le messenger est-il transparent, indépendant, honnête et intègre ?</p> <p>Implication personnelle. Le messenger est-il dans la même situation que moi ? Partage-t-il les mêmes risques ?</p>	<p>Expériences passées. Les conseils du messenger m'ont-ils permis de vivre des expériences positives ?</p> <p>Croyances en l'expertise. Je prends en considération le statut professionnel du messenger, son niveau de spécialisation et la cohérence de ses conseils</p> <p>Poids des preuves. Je prends en considération la quantité et la qualité des preuves (rigueur et méthode utilisée)</p>

Trois approches de communication correspondant aux étapes de l'échelle de participation citoyenne d'Arnstein [3] (figure 3) :

- une communication unidirectionnelle et descendante [4] de messages élaborés par des institutions en s'appuyant sur les sciences comportementales et les bonnes pratiques en communication des risques ;
- une communication participative [5] impliquant des acteurs locaux (journalistes, acteurs et représentants du groupe cible...), et s'appuyant sur une approche pédagogique (ateliers, activités) afin d'aider à l'appropriation des messages institutionnels ;

Figure 3 | Les trois approches de communication sur l'échelle de la participation citoyenne d'Arnstein



- une approche de santé communautaire se traduisant par des initiatives allant au-delà de la communication pure et impliquant le groupe cible [6] dans l'élaboration, la mise en œuvre et la diffusion de messages et mesures de santé publique.

Des études de cas issues de la littérature ont montré comment chacune des approches pourrait être applicable au contexte de la pollution environnementale à la chlordécone. Le tableau 3 présente les leviers et des pistes d'actions pour chacune des approches.

Tableau 3 | Leviers et pistes d'actions pour chaque approche

Approche	Leviers pour augmenter la confiance	Pistes d'actions pour la chlordécone
Communication unidirectionnelle et descendante	<ul style="list-style-type: none"> Tirer profit de l'effet messenger Utiliser la transparence opérationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les méthodes expérimentales pour identifier les messagers de confiance Tester les messages pour maximiser leur efficacité Rendre publiques les preuves scientifiques en faveur des messages et mesures de santé publique Partager des informations sur l'expertise et les motivations des personnes chargées d'élaborer des mesures de santé publique Publier des informations montrant comment les demandes du public ont été traduites en actions
Communication participative	<ul style="list-style-type: none"> Adopter une approche « culturellement rationnelle » Former les experts « non officiels » et les acteurs locaux à devenir des messagers informels Donner de la place à des formes de communication interactives et multidirectionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Tisser des liens entre le savoir-faire local et les terres, la fierté des insulaires et la nécessité de diversifier les modes de cultures et l'alimentation. Faire appel aux acteurs locaux pour trouver des points communs entre les valeurs des insulaires et les recommandations officielles. Utiliser à la fois le français et le créole. Formation de formateurs Cours standardisés avec valorisation publique de l'individu et des connaissances acquises Ateliers ponctuels (ex : sur les changements de pratiques culturelles, la diversification des régimes et des cultures et les techniques agricoles alternatives, comme Jafa) Visites de fermes et de commerces qui mettent en place les bonnes pratiques Animations démontrant la qualité de l'eau potable et des aliments qui pourraient être perçus à tort comme dangereux (ex : fruits qui poussent éloignés du sol)
Approche de santé communautaire	<ul style="list-style-type: none"> Co-création des messages de santé publique et prévention des risques Co-création de mesures de santé publique et prévention des risques Création de forums publics de discussion et autres initiatives délibératives Valorisation des messages et initiatives co-créés auprès de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> Développer un ensemble initial de matériels de campagne. Puis, entamer un processus de conception participative étendu où les membres de la communauté se réunissent pour examiner différentes propositions (si ressources limitées). Travailler avec des groupes communautaires pour créer une campagne de communication localisée sur la chlordécone (création du slogan, des principaux messages de la campagne et de son identité visuelle). (si avantage de ressources et de temps) Inviter les citoyens à une série de réunions structurées ayant pour objectifs l'élaboration, la diffusion et une déclaration d'engagement public en faveur d'un nouvel ensemble de mesures communes visant à protéger les membres de la communauté des risques posés par la chlordécone Réunir un panel de citoyens à petite échelle, ou un groupe représentatif d'habitants (si possible rémunérés) qui reçoit des briefings écrits et oraux sur les différentes options de réponse aux risques posés par la chlordécone, et est invité à faire des recommandations sur la manière dont les acteurs de terrain devraient intervenir au sein de leur territoire Utiliser les réseaux sociaux, presse, etc. [classique] Utiliser des méthodes de diffusion organisée en choisissant avec soin le groupe d'adopteurs précoces de décideurs et diffuseurs [plus complexe]

DISCUSSION

La pollution à la chlordécone a renforcé les perceptions selon lesquelles l'État ne s'est pas avéré en capacité de protéger les habitants (*compétence*) et représente un ensemble d'intérêts et de valeurs qui ne correspondent pas aux leurs (*motivations*).

De ce déficit de confiance résulte que les communications des pouvoirs publics concernant la chlordécone ont peu de chances d'être écoutées ou prises sérieusement en considération.

Choisir les messagers de confiance (à la fois *compétents, impartiaux et familiers*) et accroître la participation des citoyens locaux à l'élaboration et la diffusion des messages de prévention afin de s'appuyer sur le sentiment de familiarité, de similitude et l'implication personnelle des messagers (*confiance dans les motivations*) peuvent offrir une réponse à ce déficit de confiance.

Les trois approches de communication présentées ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients et revêtent un potentiel à accroître la confiance dans les messages et mesures de santé publique plus ou moins fort :

- communication unidirectionnelle et descendante : approche la plus simple, qui implique peu le groupe cible et où la possibilité de dialogue entre le messenger et les destinataires est limitée ; elle peut donc s'avérer insuffisante pour réduire la défiance envers les institutions ;
- communication participative : approche qui implique davantage la population et permet d'aider au processus de diffusion des messages ;
- approche de santé communautaire : approche la plus participative mais aussi la plus compliquée à mettre en œuvre et peut limiter le périmètre de diffusion des messages à l'environnement proche du groupe cible.

Ce panorama de littérature avait pour objectifs de présenter un état des connaissances et de proposer un éventail de pistes et d'études de cas aussi large que possible. Le système de filtres utilisé et l'importance donnée aux méta-analyses, revues systématiques et modèles théoriques assurent la robustesse des conclusions présentées ici.

CONCLUSIONS

Ce panorama de littérature, qui s'intègre dans la démarche de Santé publique France visant à élaborer les messages, permet d'apporter des informations sur le choix de messagers et d'approches communicationnelles. Une étude qualitative auprès de la population de Guadeloupe et de Martinique a permis par ailleurs d'identifier de potentiels messagers de confiance et de sélectionner l'approche communicationnelle la plus appropriée [7].

Au-delà de ces messages, lorsque la confiance en le gouvernement et les institutions publiques s'est amoindrie, une combinaison de stratégies (et du temps) est nécessaire pour la restaurer. Ainsi, en plus des mesures prises par Santé publique France pour accroître la confiance dans les messages concernant la chlordécone et du volet communication auprès du grand public, d'autres types de mesures doivent être mises en œuvre dont celles inscrites dans la stratégie « santé – environnement – alimentation » du plan chlordécone IV.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- [1] Siegrist M, Earle TC, Gutscher H. Test of a trust and confidence model in the applied context of electromagnetic field (EMF) risks. *Risk Anal.* 2003 Aug;23(4):705-16
- [2] Siegrist M, Gutscher H, and Earle TC. "Perception of risk: the influence of general trust, and general confidence". *Journal of Risk Research.* 2005; Vol. 8 No. 2, pp. 145-56
- [3] Arnstein SR. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners.* 1969;35(4): 2
- [4] Sharp EA, Thwaites R, Curtis A, Millar J. Factors affecting community-agency trust before, during and after a wildfire: an Australian case study. *J Environ Manage.* 2013;130:10-9
- [5] Harvard Humanitarian Initiative. Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies, United Nations Foundation and The Vodafone Foundation, Washington, DC and Berkshire. 2011
- [6] Venkataraman V, Crocker J, Karon A, Bartram J. Community-Led Total Sanitation: A Mixed-Methods Systematic Review of Evidence and Its Quality. *Environmental Health Perspectives.* 2018;126(2):026001. <https://doi.org/10.1289/EHP1965>
- [7] Noirot L, Delamaire C, Barrau M. Elaboration de messages de prévention sur le sujet chlordécone : mise en œuvre d'une démarche participative. Colloque scientifique chlordécone. Guadeloupe, Déc. 2022.