

Comprendre la façon dont la population perçoit les risques liés au Covid-19 pour améliorer la communication sur les risques : une démarche pratique en Finlande

A.L. Lohiniva & collaborateurs – Article publié dans la revue *Eurosurveillance* le 2 avril 2020

► **Lien vers le PDF** : <https://www.eurosurveillance.org/content/10.2807/1560-7917.ES.2020.25.13.2000317>

Quel est le propos de cette publication scientifique ?

Comprendre la façon dont la population perçoit les risques est indispensable pour élaborer une stratégie de communication sur ces risques. Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, l'institut finlandais de la santé et du bien-être (agence dépendant du ministère de la santé) a initié une démarche pratique basée sur les réseaux sociaux et les courriels pour analyser les perceptions des risques de la population de façon continue. Cette publication présente cette démarche et les résultats après 3 semaines de mise en œuvre.

Comment l'étude a-t-elle été réalisée ?

Les données proviennent des messages adressés par la population à l'institut finlandais de la santé par des posts sur le réseau social de l'institut ou par courriel (demandes de renseignements, commentaires, etc.). Chaque semaine, le contenu de ces messages est analysé à l'aide de méthodologies adaptées aux données qualitatives de ce type. Les thématiques explorées ont été définies en collaboration avec un anthropologue médical et des experts en communication des risques et en santé publique. Cette publication présente les résultats des messages reçus entre le 3 et le 25 février 2020 (116 messages).

Que nous apprend cette étude ?

Le contenu des messages a été analysé selon 5 dimensions de la perception des risques. Pour chacune, les auteurs indiquent les résultats de l'analyse des messages et leurs recommandations en matière de communication sur les risques.

- Perception du potentiel catastrophique. L'analyse du contenu des messages a identifié plusieurs éléments liés à la perception du potentiel catastrophique de la crise : réponse émotionnelle, anticipation d'un accroissement de l'épidémie, crainte que les autorités ne soient pas en mesure de gérer la crise. En matière de communication des risques ils préconisent de donner des éléments factuels, d'exprimer de l'intérêt et de l'attention envers la population et de partager des éléments sur les ressources disponibles pour lutter contre la pandémie.
- Probabilité de décès. Les décès étaient décrits par les personnes ayant envoyé les messages comme incontrôlables et probables. En réponse à ces perceptions, les auteurs recommandent de mettre en avant les taux de létalité par tranche d'âge connus et les actions mises en place par les autorités.
- Sources d'expositions. Les sources d'exposition mentionnées dans les messages étaient le contact avec des personnes infectées, les personnes venant de l'étranger ou les ressortissants étrangers, évoquant ainsi des attitudes de stigmatisation envers les ressortissants étrangers et les personnes ayant résidé ou voyagé à l'étranger. Les auteurs recommandent de raconter les histoires personnelles de personnes contaminées afin de susciter de l'empathie au sein de la population.
- Contrôlabilité de l'épidémie par la population et les autorités. Les messages évoquaient le fait que les individus n'avaient pas la possibilité de contrôler individuellement la propagation de l'épidémie contrairement aux autorités qui elles étaient en mesure de limiter cette propagation. Les auteurs recommandent de mettre en avant ce que chacun peut faire pour éviter la propagation de l'épidémie (lavage de mains, tousser dans son coude, éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche).
- Confiance dans les autorités. Ce thème était présent dans les messages via le sujet de la défiance envers l'information délivrée par les autorités et les actions prises par les autorités. Les auteurs recommandent de répéter et expliquer l'information donnée à la population et de communiquer sur les actions entreprises.

Que faut-il retenir de cette publication ? Que peut-on en tirer comme leçons ?

Cette démarche basée sur une analyse qualitative de contenu de posts et courriels présente l'intérêt d'être pratique et participative. En matière de communication des risques, elle peut aider à la formulation de messages adaptés au contexte culturel et facilement disponibles en période épidémique.