

# PERCEPTION DES RISQUES ET COMMUNICATION APPROCHE ET PREMIERS RÉSULTATS

Sophie Bastide, Jean-Pierre Pages

Le risque, qui n'est pas seulement affaire de spécialistes, est au cœur de la plupart des débats se développant dans les entreprises ou dans les pays au niveau local ou national.

De profondes divergences apparaissent dans l'appréciation des dangers encourus. Pour l'évaluation d'un risque, le taux d'accidents de la route par exemple, le responsable de la sécurité fait intervenir l'individu en tant qu'unité statistique alors que le comportement de celui-ci résulte en grande partie de l'expérience qui lui est propre. La situation abordée par l'individu ne saurait donc s'insérer dans les catégories établies par le gestionnaire du risque. Le premier la juge en faisant intervenir un luxe de détails ignorés par le second. Ce qui est une simple probabilité pour l'un est alors une probabilité conditionnelle pour l'autre : c'est la probabilité d'un accident « sachant que je suis le pilote ».

Pour le gestionnaire du risque le taux d'accident est la réponse d'un système considéré comme une boîte noire dont on ne précise pas les mécanismes. Si on cherche à les analyser en prenant en compte l'individu, ce taux devient l'expression d'un ajustement où les capacités de celui-ci interagissent avec les caractéristiques objectives des situations abordées.

Mais si la perception du risque ou de la sécurité résulte d'un vécu, c'est-à-dire de l'expérience accumulée grâce à une confrontation directe avec le risque, elle découle aussi de la communication dont l'individu est la cible.

En promulguant et en enseignant règles et normes, on s'efforce de produire des comportements plus sûrs ; mais l'homme n'est pas uniquement la cible de ce mode légitime de communication qui tend à uniformiser les appréciations du danger. Il est aussi un enjeu dans les débats qui s'instaurent entre partisans et adversaires d'un projet : en faisant en sorte que le danger soit sous-estimé par le public ou les salariés de l'entreprise, on fait percevoir comme marginale ou inutile une action de sécurité

bénéfique globalement (pensons au tabac, aux risques routiers...). A l'opposé, on peut empêcher l'aboutissement d'un projet en faisant surestimer les dangers qu'il implique par le plus grand nombre (pensons à un plan de rénovation urbaine ou à l'implantation d'une industrie ou d'une installation nucléaire...). Le risque perçu peut donc être considéré comme un enjeu lors d'un conflit. Pris comme objectif de la communication par des acteurs, il est alors un argument de poids dans les rapports de force.

Nous voyons donc l'intérêt qu'il y a d'analyser les mécanismes de la « perception des risques » et d'intégrer cette connaissance dans les procédures qui relèvent de la sécurité ou du développement de certains projets.

La recherche entreprise <sup>1</sup> sur les mécanismes auxquels fait référence la perception des risques, compte tenu de ce qui précède, n'a pas pour objectif la connaissance pour la connaissance. Elle est entièrement dictée par l'action. L'approche empruntée ne dépend pas simplement d'hypothèses préalables sur les mécanismes de perception ; elle dépend aussi des types d'action que l'on envisage. Aussi, avant de décrire la démarche qui conduit à la construction du questionnaire, et de donner quelques résultats de l'enquête, indiquerons-nous, en se référant au nucléaire, comment la recherche s'insère dans le cadre de ce que l'on appelle une « gestion des risques ».

## **1. Gestion des risques et risque perçu : quelques objectifs dans la recherche sur le risque perçu**

Dans les années soixante-quinze, la controverse nucléaire, en France, battait son plein. Le risque, bien entendu, était au centre du débat et parallèlement la doctrine en matière de radioprotection évoluait. On insistait de plus en plus à l'époque sur l'intérêt de prendre en compte les dimensions économiques et sociales dans les décisions en matière de radioprotection (travailleurs et public) ; c'est à cette époque que les réflexions engagées à la Commission Internationale de Protection Radiologique allaient se concrétiser avec l'énoncé d'un principe : le principe d'optimisation (C.I.P.R. 1976). Non seulement il fallait respecter les « limites d'exposition », mais il fallait dorénavant, de plus, aller aussi bas qu'il était possible au-dessous de ces normes « en tenant compte des aspects économiques et sociaux ». La sécurité nucléaire qui était réduite à un ensemble de normes et de règles qu'il fallait absolument respecter, devenait avec ce principe l'objet de ce que l'on appelle « une gestion ».

---

(1) Recherche à laquelle participent entre autres : les Communautés Européennes, le Ministère de l'Environnement, le Commissariat à l'Energie Atomique, Electricité de France, l'Institut National de Recherche sur les Transports et leur sécurité, le Centre National de Prévention de la Délinquance, la Caisse des Dépôts et Consignations, l'Institut Symlog et l'association Agoramétrie.

On passait d'une approche émiétée et pointilliste de la sécurité à une approche beaucoup plus globale où l'on insiste sur les relations entre les actions qui sont menées. On entrait dans l'ère de la gestion des risques.

Si le principe semble clair, encore faut-il le traduire en termes opérationnels pour l'action. Si on met de côté les dimensions économiques et que l'on tient compte du contexte, le principe posé par la C.I.P.R. revenait à se poser la question, comment réduire le fossé qui sépare la conception actuelle du décideur en matière de sécurité et les perceptions du risque ou de la sécurité chez les travailleurs et dans le public ?

La question précédente renvoie à deux types de questions :

— quelles sont les dimensions psycho-sociales (celles de la perception) auxquelles on fait référence ?

— faut-il effectivement (et comment ?) en tenir compte dans les décisions en matière de sécurité ? Faut-il les introduire dans le calcul économique sous la forme de pondérations ou d'un coût (atteinte psychologique) ? Faut-il les prendre en compte dans des procédures qui relèvent de l'organisation, de l'information, de l'éducation ou plus généralement de la communication ?

Pour y voir un peu plus clair, interrogeons-nous sur les décisions où interviennent ces problèmes. De façon très générale, on se pose ces questions :

● *au niveau des organismes chargés de réfléchir sur la doctrine* : comment faire reposer sur des bases solides les choix qui sont faits pour prendre en compte la nature des expositions ou des risques, la nature des populations exposées (travailleurs, public, riverains) ? Les choix doctrinaux qui conduisent aux règles et qui sont retenus dans la pratique sont par essence conflictuels ; avec l'optimisation, par exemple, on est obligé de porter sur la place publique (une réglementation est transparente) la façon de tenir compte de ces dimensions ; or, en ce domaine, suivant la place que l'on occupe, on ne peut avoir le même point de vue. Pour aboutir à de bons compromis, il faut savoir quels sont ces points de vue qui relèvent plus, a priori, de la perception et du subjectif que de la raison et de l'objectif. Si l'on s'intéresse à la nature des risques, par exemple, comment tenir compte du fait que ce risque peut être :

- à effets immédiats, différés ou à effets pour les générations futures,
- accidentel ou permanent,
- réversible ou irréversible,
- naturel ou artificiel,
- volontaire ou imposé,
- pour moi ou pour les autres, etc...

Paul Slovic et son équipe, aux États-Unis, ont travaillé dans cette direction... ils ont montré qu'experts et profanes décrivaient de la même façon les risques sur des échelles prenant en compte les dimensions précédentes ou des dimensions analogues ; et pourtant il y a divergence sur l'évaluation des dangers, seule l'évaluation des profanes étant liée de façon évidente avec la description précédente.

● *au niveau d'un organisme de sécurité qui cherche à améliorer son efficacité* : cet organisme est-il bien perçu par les agents ou par le public ? En est-il ainsi, aussi, des mesures de sécurité ? Note-t-on un fossé entre risque perçu par les travailleurs ou

le public et risque évalué par les experts ? Ce désaccord est-il préjudiciable à la sécurité ?

● *au niveau de ceux qui sont chargés de mener à bien une implantation* : quand on cherche à implanter une usine, une centrale nucléaire, un centre de retraitement... on crée maintenant un conflit. Comment faire en sorte que dans le conflit que l'on déclenche, son point de vue puisse être entendu ? Pris, implicitement, comme objectif de la communication par ceux qui s'opposent autour du projet, le risque perçu apparaît ici comme un enjeu ; il a un rôle important dans les rapports de force... comment, donc, développer une stratégie de communication qui prenne en compte le risque perçu ?

Nous voyons donc qu'un même thème de recherche « comprendre le risque perçu », peut correspondre à bien des objectifs...

## **2. La démarche d'analyse du risque perçu**

Dans l'analyse du risque perçu, comment prendre en compte, tout à la fois, l'expérience acquise lors d'une confrontation concrète avec le risque et la communication dont on est en permanence la cible ?

### *2.1. Les apprentissages*

On peut considérer que la relation avec le risque fait intervenir trois apprentissages ; les deux premiers prennent en compte le face à face entre l'individu et le gestionnaire, respectivement, et le risque, le second traitant du conflit qui oppose les parties prenantes d'un projet quand le débat s'effectue sur la place publique.

Les deux premiers apprentissages relèvent du même schéma général (figure 1). - Dans ce schéma :

- l'acteur peut être aussi bien l'individu que le gestionnaire du risque.
- L'environnement comprend tout ce qui entoure l'acteur.
- La situation « à risque » émerge de la confrontation entre l'acteur et l'environnement.
- La réponse traduit un premier ajustement du type stimulus réponse entre l'acteur et l'environnement face à la situation précise à laquelle il faut répondre (coup de frein devant un virage dangereux pour l'individu, mise en place d'une réglementation pour le gestionnaire par exemple).
- La sanction est prise dans son sens le plus large, synonyme de conséquence, elle peut être considérée comme un nouveau problème, posé par contre-coup à l'acteur mais l'enjeu est ici différent. L'expérience vécue à travers la sanction va conduire à une remise en ordre de l'ensemble des capacités de réponse. Certes des modifications apparaîtront dans la façon de traiter les situations. Mais, il y a plus : la façon dont l'acteur provoque les situations, dans ses relations avec l'environnement, se trouvera modifiée.

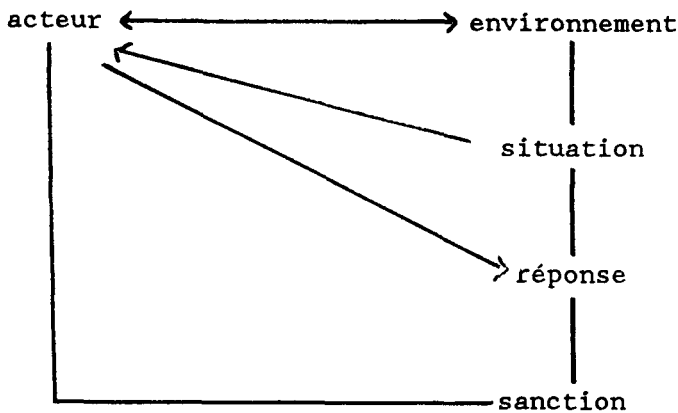


Figure 1 : Schéma général d'apprenissage

Dans ce schéma, inspiré de l'ergonomie, qui fonctionne aussi bien pour l'individu confronté au risque que pour le gestionnaire du risque, on insiste sur la similitude des opérations effectuées par les deux acteurs ; ce qui est codifié et transparent chez le second, est, dépendant du vécu, réalisé dans le jeu intérieur, pour le premier. Remarquons qu'il y a double rétroaction, puisque deux ajustements vis-à-vis de l'environnement sont pris en compte. L'un conduit à un accroissement des capacités disponibles (première rétroaction), l'autre, qui opère à un niveau plus profond, conduit, dans la plupart des cas, à une modification de la manière dont l'acteur contrôle ses expériences pour accroître ses capacités (deuxième rétroaction).

Le deuxième apprentissage, qui prend en compte la communication entre des acteurs institutionnels et le public quand il y a conflit à propos d'un projet, relève d'une économie (J. Brenot, J.-P. Pages et al. 1984, AGORAMÉTRIE 1986).

La relation homéostatique qu'entretiennent les acteurs et le public peut être en effet traduite sous la forme d'un schéma analogue à celui dont s'inspire l'économie de marché. Selon ce « schéma de l'économie des rôles » les opinions sur un projet, à un moment donné, résultent d'un triple jeu d'interactions :

- entre acteurs : *le débat*. Celui-ci oppose les acteurs comme la concurrence oppose les producteurs,

- entre acteurs et public : *le jeu de l'offre et de la demande*. Ce jeu prend en compte, non pas des biens ou des services, mais les rôles qui sont offerts sur ce véritable marché qu'est la scène de la presse et des médias,

- entre individus du public : *le différenciation*. Le rôle proposé par l'acteur est repris par l'individu pour indiquer à autrui où il se situe par rapport à lui.

On passe donc, quand il y a conflit, du projet technique au symbole. Le risque n'est plus une caractéristique objective de la situation à laquelle on se trouve « confronté » ; point fort dans un argumentaire, il sert à donner le change lors d'une

prise de position qui trouve sa justification ailleurs... Ici on voit comment le risque perçu peut devenir un véritable enjeu dans un débat entre acteurs, et, par voie de conséquence, comment peut s'opérer un décalage entre le risque perçu et le risque tel qu'il est pris en compte par le gestionnaire.

Cette communication indirecte, par le biais d'un débat, n'est pas la seule dont l'individu est la cible ; celui-ci reçoit en permanence des informations les plus diverses concernant les risques. Chaque jour dans les journaux les accidents et les catastrophes font la une des manchettes ; à cette description apocalyptique du quotidien viennent se joindre les statistiques dispensées par les instituts compétents et les ministères.

## 2.2. Vers la construction du questionnaire

Le risque que l'on perçoit à propos d'une activité peut donc découler :

- d'une information que l'on a reçue : nombre de morts par accident de la route, nombre de suicides....,

- d'une expérience que l'on a acquise ayant été en relation directe avec ce risque (apprentissage),

- de certaines caractéristiques de la situation abordée (les dimensions de Paul Slovic) ou de certaines qualités qui nous sont propres (on est anxieux de nature).

Si on fait l'hypothèse que l'ensemble des situations à risque forment une catégorie homogène de situations alors on peut admettre que l'expérience acquise lors d'une confrontation concrète avec certains risques conduit à appréhender le risque à travers certaines dimensions communes. Toutes les explications précédentes sont « techniques » ; elles conduisent à établir des relations de cause à effet qui paraissent évidentes.

Une autre façon d'envisager les choses (schéma de l'économie des rôles) est de dire : *le risque est un conflit social*. La perception sociale ne renvoie pas à des caractéristiques objectives explicatives, mais aux représentations que l'on a du risque, représentations qui se construisent avec le débat social qu'il provoque. On glisse ici de la raison et du technique à l'imaginaire, au symbole et à la métaphore.

Comment choisir parmi toutes ces approches possibles du risque perçu ?

Si on cherche à définir une politique cohérente de dédommagement de populations confrontées aux risques les plus variés, l'approche préconisée par Paul Slovic et ses collaborateurs (Slovic 1985) apparaît comme pragmatique ; on s'appuiera sur les corrélations mises en évidence entre les descripteurs des situations à risque et les indicateurs du risque perçu. Mais si nous œuvrons dans le champ de la communication et si les problèmes qui nous préoccupent sont, par exemple, ceux d'une implantation, compte tenu des conflits que le projet provoque il est logique de donner une importance première à la métaphore : au delà de ce qu'il ressent au niveau de son corps, que veut dire l'individu quand il s'exprime sur le danger ?

Si on retient la dernière approche, que l'on peut qualifier de constructionniste, on tombe sur un cercle vicieux : la symbolique n'est-elle pas produite par l'homme

qu'elle aliène en retour ? L'individu produit et subit, à la fois, la signification du risque. Pour rompre ce cercle, il faut analyser les situations à risque et le risque perçu, non pas séparément comme on a tendance à le faire habituellement, mais *dans leur interaction*. Perceptions et situations sont en dualité ; les unes sont le reflet des autres et réciproquement : il faut donc rechercher des dimensions qui les décrivent simultanément.

Ayant introduit le principe de dualité entre situations et perceptions, on est entré dans un paysage connu : celui du modèle factoriel et de l'analyse en composantes principales ; celui d'une approche « systémique » de l'analyse factorielle (Anastassakos-Gaussens 1984). On fera émerger les facteurs qui caractérisent simultanément situations à risque et risque perçu en confrontant, par le biais d'un questionnaire, un grand nombre d'individus avec un certain nombre de situations à risque considérées comme représentatives de l'univers des situations à risque ».

Mais, les données échappent au fil directeur qui a conduit à l'élaboration du protocole permettant de les recueillir ; la méthode d'analyse statistique qui sera utilisée et les informations par ailleurs recueillies auprès des experts (caractéristiques et typologie des situations à risque) permettront de mettre à l'épreuve aussi bien la thèse constructionniste que celle plus « mécaniste » qui conduit à mettre en relation les deux batteries de descripteurs, élaborés séparément, qui prennent en compte les situations à risque et le risque perçu respectivement.

### **3. Un aperçu sur les résultats de l'enquête nationale effectuée en février 1986**

Cette enquête repose sur un questionnaire formé de 6 grandes parties :

#### ● *Le signalétique, les médias et les jeux*

Le signalétique comprend les variables socio-démographiques et socioculturelles (signalétique conventionnel) et des questions factuelles ou, éventuellement, d'opinion portant sur des sujets très divers concernant la santé, la sécurité ou le comportement sécurité, le cadre de vie... Ces variables, qui forment un tout hétérogène, sont utilisées comme variables illustratives dans les analyses factorielles effectuées.

#### ● *Les situations dangereuses*

Une seule question est posée : « Je vais vous citer une liste d'activités, de techniques, de produits comme le foot-ball, la voiture, la drogue... Pour chacune, je vous demanderai si vous la considérez comme pas du tout dangereuse, peu dangereuse, moyennement dangereuse, bien dangereuse ou très dangereuse ».

La liste présentée se compose de 52 items. En plus des 5 modalités proposées (de pas du tout à très), une possibilité de non réponse est accordée à l'interviewé à sa demande.

### ● *Les causes de mortalité*

L'interviewé est invité à répondre à la question : « A votre avis, y a-t-il très peu, peu, pas mal, beaucoup ou énormément de personnes qui meurent de... ». La liste présentée comprend un ensemble de 30 causes de mortalité comme : cancer du poumon, tuberculose, accident de la route, maladie de cœur, froid...

### ● *L'organisation de la sécurité*

La question posée est : « Faites-vous confiance à l'organisation de la sécurité dans les domaines suivants... ». Suit une liste de 19 domaines tels que les incendies de forêts, l'industrie nucléaire, le transport de matière dangereuses, les banques... Pour chacun de ces domaines, il faut choisir entre les modalités : pas du tout confiance, pas tellement confiance, peut-être confiance, bien confiance et tout à fait confiance.

### ● *Les thèmes de conflit*

Les 27 propositions référendum que l'on trouve dans cette partie ont été empruntées à Agoramétrie. Elles permettront, en particulier, de réaliser la greffe sur l'enquête nationale sur les « structures de l'opinion » effectuée en juin 1986.

Voici, par exemple, quatre de ces propositions :

- Il faut rétablir la peine de mort,
- On exagère l'importance des accidents de la route,
- Les homosexuels sont des gens comme les autres,
- On peut éviter la hausse des prix.

A ces propositions on répond suivant une échelle d'accord à 5 paliers (pas du tout, pas tellement, peut-être, bien et tout à fait d'accord).

L'enquête a été effectuée par l'Ifop-Etmar sur le territoire français entre le 10 et le 20 février 1986 auprès d'un échantillon représentatif de la population française des plus de 18 ans selon la méthode des quotas avec une sous-représentation de moitié de l'habitat rural. Les interviewés ont été interrogés de vive voix à leur domicile par un enquêteur, la passation d'un questionnaire durant environ trois quart d'heure.

## 3.1. *Quelques tris à plat sur le signalétique*

Le signalétique apporte un ensemble d'informations. En particulier, si on fait confiance aux déclarations :

### ● *le tabagisme*

- 59 % des interviewés sont non-fumeurs,
- 10 % fument moins de 5 cigarettes par jour,
- 22 % de 5 à 10 cigarettes par jour,
- 9 % plus d'un paquet par jour.



● *le chômage*

9 % sont actuellement chômeurs,  
26 % ont déjà été au chômage.

● *le « vécu »*

22 % ont déjà été cambriolés,  
7 % ont déjà été agressés violemment,  
18 % jouent, au moins de temps en temps au loto sportif,  
53 % au loto national.

### *3.2. Causes de mortalité : évaluation de l'importance des décès pour certaines causes de mortalité*

Le volet « causes de mortalité » du questionnaire permet d'évaluer les différences entre risque « objectif » (nombre de morts par an) et risque « perçu ». On peut comparer l'importance estimée d'une cause de mortalité par rapport aux autres avec son importance réelle. Le tableau de la figure 2 (*page suivante*) rappelle le nombre de morts par cause en 1984 en France (source Inserm) et donne le rang estimé dans l'enquête (calculé avec les moyennes des réponses) de chacune des causes. La figure 3 (*page 103*) donne en abscisse le classement réel et en ordonnée le classement estimé ; elle permet de mieux visualiser les résultats, les causes surestimées se trouvant au-dessus de la bissectrice et celles sous-estimées en dessous.