

APHEIS

Air Pollution and
Health: A European
Information System

Rapport de la troisième phase

2002-2003

Troisième partie : **Développement d'une stratégie de communication**

Juillet 2004

Développement d'une stratégie de communication pour

Apheis

***Rapport de synthèse rédigé par Michael Saklad, Saklad
Consultants***

22 avril 2004

Développement d'une stratégie de communication dans le cadre d'Apheis

Résumé

“Le DETR (Ministère britannique de l'environnement, des transports et des régions) a eu beaucoup de mal à attirer l'attention du public sur l'information diffusée”

Dr. Erik Millstone, Unité politique de science et technologie,
Université du Sussex

Le programme Apheis vise à répondre aux besoins d'information d'un large éventail de personnes et d'organisations concernées par l'impact sanitaire de la pollution atmosphérique en Europe. Plus important encore, ce programme a pour but d'informer le mieux possible les acteurs qui guident et mettent en place des politiques dans ce domaine au niveau européen, national, régional et local.

Néanmoins, comme d'autres producteurs d'information scientifique, Apheis avait des raisons de croire que ses nombreux publics, et celui des décideurs en particulier, ont peu utilisé les rapports scientifiques produits.

Pour savoir si sa production correspond aux besoins des décideurs en matière d'information scientifique, Apheis a alors décidé de développer une stratégie de communication basée sur l'étude des besoins de ce public clé, en le consultant directement. Dans ce but, Apheis a interrogé 32 personnes qui guident ou mettent en place des politiques relatives à la pollution atmosphérique et la santé au Royaume-Uni et en Espagne. Ces 32 personnes sont actives dans les domaines de la santé publique et de l'environnement.

Dans cette enquête, Apheis a cherché d'abord à décrire les besoins en information de son public, de façon aussi précise que possible, et ensuite à formuler des

recommandations, afin de développer des outils de communication lui permettant de mieux comprendre, intégrer, traiter et agir sur la base de l'information fournie.

Notre recherche a montré, en particulier, que :

- les conseillers et les décideurs ne sont pas enclins en général à utiliser les rapports scientifiques que nous produisons, contrairement aux scientifiques ;
- nos deux publics composés respectivement d'utilisateurs scientifiques et politiques ont chacun des problèmes différents à résoudre, différents moyens de traiter l'information, différents degrés de connaissance scientifique et différentes cultures, aussi, leurs besoins en informations sont également différents ;
- une longue chaîne complexe de transmission de l'information s'établit, comprenant de nombreux acteurs ; elle va des scientifiques, à qui nous distribuons nos rapports directement et qui les utilisent, jusqu'aux décideurs qui, en fin de compte, ont le pouvoir le plus important sur la santé publique, mais qui ne reçoivent nos rapports qu'indirectement et les utilisent rarement (voire pas du tout).

Sur la base de ce constat, nous avons conclu qu'Apheis devait prendre l'initiative de :

- prendre en compte ces enseignements pour mieux formuler et diffuser l'information et les messages ;
- développer une gamme d'outils de communication allant au-delà de nos rapports scientifiques détaillés, en présentant des résumés de rapports, des brochures, des présentations audio-visuelles, des dossiers questions-réponses dont l'objet, le contenu et la forme seront adaptés aux besoins distincts d'information des utilisateurs scientifiques et des utilisateurs politiques ;
- s'assurer que les conseillers et les décideurs reçoivent effectivement l'information qui leur est nécessaire.

La réalisation de ces différentes étapes devrait améliorer sensiblement le mode de communication d'Apheis avec les publics clés chargés de mettre en place les politiques en matière de pollution atmosphérique en Europe, permettant ainsi de mieux contribuer à l'amélioration de la santé publique.

Quelle est la mission d'Apheis, Comment a-t-elle été remplie jusqu'à présent ?

Le programme Apheis a été créé en 1999 dans le but d'apporter aux décideurs, aux professionnels de la santé et de l'environnement, au grand public et aux médias européens, des informations actualisées et simples à utiliser concernant les impacts de la pollution atmosphérique sur la santé publique. La production de ces informations visait à aider ces publics à prendre des décisions en pleine connaissance de cause, dans les champs politiques, professionnels et personnels qui leur sont propres.

Dans ce but, Apheis a conduit, au cours de ses premières phases de travail, des évaluations de l'impact sanitaire de la pollution particulaire dans 26 villes européennes, en utilisant une méthodologie standardisée. Les résultats ont ensuite été publiés sous forme de rapports scientifiques.

Pourquoi développer une stratégie de communication ?

Dans sa troisième phase, pour remplir entièrement sa mission, Apheis devait aller plus loin que simplement garantir la validité scientifique et l'actualisation de ses résultats. Au cours de cette étape, Apheis devait s'assurer :

- que ses résultats sont adaptés aux besoins de différents groupes d'utilisateurs ou de publics ciblés ;
- que ces publics peuvent utiliser facilement ses résultats ;
- et que, autant que possible, ces publics prennent effectivement en compte ses résultats dans leurs prises de décision ou leurs actions.

Or, il n'était pas évident pour nous de savoir *a priori* si le contenu et la forme de l'information produite sont adaptés aux besoins des utilisateurs, si cette information est facile à utiliser, et finalement prise en compte.

Dans les premières phases d'Apheis, nous avons élaboré des rapports selon notre propre perspective scientifique, en pensant à des publics hypothétiques. Il était alors possible que nos rapports demeurent sur les étagères des utilisateurs potentiels sans

être lus et nous avons été confortés dans nos craintes par les propos de scientifiques provenant d'autres institutions et concernant la faible utilisation de leurs propres rapports.

Face à cette situation, nous avons décidé tout d'abord de mieux appréhender le fossé apparent entre l'information produite et l'utilisation qui en est faite par nos publics. Ensuite, Apehis devait agir sur la base de ces enseignements pour combler ce fossé. Par ces deux étapes, nous espérions rapprocher le domaine de la recherche et ses résultats de la capacité de nos utilisateurs à les comprendre, les intégrer et agir en conséquence.

Nous en venons donc à la conception du projet de stratégie de communication d'Apehis visant à combler l'écart entre ceux qui produisent l'information scientifique et ceux qui l'utilisent.

Quels sont les objectifs du projet ?

Au début du projet, nous avons d'abord voulu identifier nos utilisateurs. Sur la base d'une définition la plus large possible, nous avons déterminé que les publics européens concernés par l'impact de la pollution atmosphérique sur la santé publique – et donc les utilisateurs potentiels de l'information produite par Apehis – comprenaient des groupes aussi différents que :

- les décideurs et conseillers politiques ;
- les médias qui informent et, indirectement, influencent les décideurs et conseillers politiques ainsi que d'autres publics ;
- les professionnels de l'environnement et de la santé qui jouent un rôle similaire ;
- les secteurs de l'industrie et des transports, qui incluent les industries de production et les constructeurs automobiles, pollueurs directs ou indirects de l'atmosphère ;
- les prestataires de soins de santé couvrant les besoins de la population ;
- les populations médicalement fragiles cherchant des réponses à leurs besoins spécifiques ;
- les citoyens en général.

Nous avons, par ailleurs, déterminé pour quelles actions nous souhaitions que ces publics utilisent l'information produite :

- améliorer la mesure de l'exposition à la pollution atmosphérique ;
- intégrer nos données et résultats dans d'autres rapports scientifiques ;
- transmettre nos rapports aux conseillers politiques et décideur ;
- influencer et prendre des décisions politiques en matière de pollution atmosphérique et de santé publique ;
- diffuser l'information auprès du grand public ;
- informer et conseiller les patients sur les mesures de santé préventives ;
- prendre des décisions concernant l'industrie ;
- prendre des décisions au sujet des comportements individuels.

Puis, pour nous assurer que nous avons comblé le fossé entre Apehis et le public identifié, et dans l'espoir que ce dernier utilise l'information produite, nous nous sommes fixé quatre objectifs spécifiques :

- identifier les besoins d'information des utilisateurs potentiels de notre travail, de nos résultats et de nos rapports ;
- comprendre dans quelle mesure les rapports élaborés satisfont à ces besoins ;
- comprendre ce qui est nécessaire pour mieux satisfaire les besoins des utilisateurs ;
- développer une stratégie qui définirait les outils, le contenu et les caractéristiques de la meilleure communication possible vers chaque groupe d'utilisateurs spécifiques.

Quelle méthode avons-nous utilisée ?

Publics cibles et sites étudiés

Compte tenu de ses contraintes de temps et de budget, Apehis a dû, dans un premier temps, réduire la portée du projet et étudier les besoins d'information et le comportement d'un seul public cible parmi le nombre important de ceux nécessitant une information sur l'impact sanitaire de la pollution atmosphérique.

Parmi tous les publics potentiels méritant d'être étudiés, nous avons choisi les décideurs et conseillers politiques, puisqu'à travers leurs actions ils ont probablement l'impact le plus important sur l'amélioration de la santé publique. Par ailleurs, pour être en mesure de comprendre au mieux le public cible choisi, nous avons décidé de

concentrer nos recherches dans un seul pays et de traiter cette recherche comme une étude de cas centrale.

Nous avons choisi pour cela le Royaume-Uni, et plus spécifiquement une ville de ce pays, Londres, qui a, à la fois une longue expérience dans le domaine de la pollution atmosphérique et de la santé publique, mais aussi une bonne expertise dans la communication de ces thématiques. Nous avons ainsi tenté d'obtenir une image riche, claire et concise des modèles de pensées, des processus de communication et des besoins d'information de notre public cible, afin de définir les meilleures pratiques possibles pour satisfaire ces besoins.

Parallèlement, nous étions conscients des limites qu'implique une recherche réalisée dans un seul pays. En effet, des raisons d'ordre culturel, historique, géographique, environnemental ou autres pouvaient limiter la validité de l'extrapolation des résultats aux autres pays du programme Apehis.

Nous avons donc décidé d'enrichir ce travail par une étude de cas complémentaire menée dans deux villes du sud de l'Europe, Barcelone et Madrid, où les niveaux de pollution atmosphérique sont élevés et où la population commence seulement à prendre conscience de son impact préjudiciable à la santé publique. Cette deuxième étude a été conduite sur le même modèle que celle de Londres, afin de valider et élargir les résultats. Nous avons également recueilli des informations auprès de la Commission européenne, de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), ainsi que d'une organisation non gouvernementale, la Société internationale des médecins pour l'environnement.

Enfin, ces deux enquêtes ont été complétées par des études plus succinctes menées dans les autres centres Apehis : besoins en termes de communication, expériences locales, commentaires sur l'applicabilité des résultats des deux études principales au contexte local (contenu de la communication et outils).

Sous-groupes étudiés au sein du public cible

Bien que les personnes du public cible sélectionné puissent être regroupées sous la seule rubrique de décideurs et de conseillers politiques gouvernementaux, ce public comprend en réalité plusieurs profils d'acteurs susceptibles d'être étudiés. Ces profils peuvent être définis de la façon suivante :

- les personnes qui prennent directement des décisions de politiques publiques ;
- les personnes qui influencent ces prises de décision ;

- les “personnalités” (au sens large) aux niveaux européen, national, régional et local ;
- les personnes convaincues des avantages d’une réduction de la pollution atmosphérique pour améliorer la santé publique et qui sont les défenseurs de tels changements ;
- les personnes qui rejettent, contestent ou remettent en cause les avantages de la réduction de la pollution atmosphérique pour améliorer la santé publique et qui s’opposent de manière active ou passive à de tels changements ;
- les personnes demandeuses d’une information technique ;
- les personnes demandeuses d’une information non technique.

Pour obtenir la meilleure description possible de notre public cible, nous avons mené 21 enquêtes pour l’étude de cas principale à Londres et 11 enquêtes pour l’étude de cas complémentaire en Espagne, toutes auprès de personnes qui présentaient l’un des profils décrits ci-dessus et constituaient finalement les sous-groupes énoncés ci-dessous.

Conseillers directs auprès des décideurs du gouvernement

Bien qu’enquêter auprès de décideurs directs, tels qu’un ministre, (dans le cadre européen ou national), un élu régional ou le maire d’une ville aurait été très instructif, il était difficile d’espérer accéder à de telles personnalités, très peu disponibles.

Nous avons alors décidé de recueillir l’information auprès de personnes influençant directement ce groupe de décideurs au sommet de la hiérarchie. Ces personnes sont en particulier leurs conseillers directs et les membres de leur entourage politique proche. Les membres de ce sous-groupe conseillent directement le décideur ou bien le décideur les consulte directement pour des avis et des recommandations.

Afin d’obtenir un échantillon représentatif de ce sous-groupe, nous avons enquêté auprès de sujets du Royaume-Uni et d’Espagne, qui ont donné une image transversale des individus actifs à l’échelle européenne, nationale, régionale et locale.

Personnalités influentes

Les personnalités que nous avons interrogées sont issues des domaines de la santé publique et de l’environnement. Contrairement au sous-groupe précédent, ce ne sont pas des conseillers politiques directs des décideurs ou des membres de leur entourage politique proche. Cependant, elles sont membres des corps constitués européens, nationaux, régionaux ou municipaux et sont en directement relation avec

les décideurs ou avec les membres de leur entourage politique auxquels elles donnent des avis.

Afin d'obtenir une vue représentative des acteurs provenant à la fois des secteurs de la santé publique et de l'environnement, nous avons interrogé, comme précédemment, des sujets du Royaume-Uni et d'Espagne, donnant ainsi une vue générale des individus actifs à l'échelle européenne, nationale, régionale et locale. Nous avons pu obtenir un bon équilibre des effectifs de personnes interrogées entre les deux secteurs.

Thèmes abordés

Les entretiens individuels auprès de membres représentatifs des sous-groupes précédemment cités, au Royaume-Uni et en Espagne, ont été le plus souvent conduits en face-à-face.

Les questions ciblaient les principaux sujets suivants :

- Quel type d'information est nécessaire aux membres du public cible, et à ceux qu'ils conseillent, concernant l'impact de la pollution atmosphérique sur la santé (domaines d'information souhaités et niveau de précision scientifique exigé) ?
- Quel est le processus de prise de décision auquel le public cible participe, et comment fonctionne-t-il ? Quels sont les autres acteurs de ce processus ?
- Qui utilise l'information relative à l'impact de la pollution atmosphérique sur la santé publique - cela inclut le public cible lui-même, mais aussi les utilisateurs intermédiaires qui ne peuvent pas être interrogés directement, mais qui communiquent avec le public cible et sont demandeurs auprès de lui d'information, en tant que participants au processus de décision, et donc utilisateurs de l'information de plein droit - ?
- Dans quels buts, et comment, ces différents acteurs utilisent-ils l'information ?
- Quels types d'outils, de contenu et de forme de communication répondent aux attentes des utilisateurs, et quels sont ceux qui, au contraire, ne les satisfont pas, et pourquoi ?
- Dans quelle mesure le rapport préliminaire Aphis 2, dans sa globalité, dans sa partie "Résultats d'ensemble" et dans sa partie "Résultats par ville", correspond-il aux besoins d'information ? Le contenu est-il exploitable, clair, compréhensible et utilisable ? Que manque-t-il dans le contenu et la présentation, quelles sont les modifications à apporter ?

Qu'avons-nous appris ?

Quelles sont les positions vis-à-vis de la réduction de la pollution atmosphérique ?

Dans l'ensemble, les 32 sujets interrogés avaient une position favorable à la réduction de la pollution atmosphérique. Dans le même temps, ils signalaient néanmoins l'utilité de comparer la pollution atmosphérique à d'autres facteurs de risques sanitaire, tels que les sources intérieures de pollution.

Pour les sujets du Royaume-Uni, les avantages liés aux réductions de la pollution atmosphérique à Londres devenaient peu à peu marginaux tandis que, parallèlement, les coûts liés aux mesures de réduction augmentaient. Les sujets espagnols ont accordé une plus grande priorité à la réduction de la pollution atmosphérique que les sujets du Royaume-Uni. De façon générale, ils faisaient appel à des politiques à l'échelle européenne, et certains d'entre eux estimaient que les seules actions locales ne sont pas efficaces : ces derniers évoquaient à titre d'exemple la réduction des niveaux d'ozone, polluant transfrontalier par excellence.

Quel type d'information peut améliorer la prise de conscience de l'impact sanitaire de la pollution atmosphérique ?

Les personnes interrogées ont proposé différents types d'information susceptibles de mieux sensibiliser les décideurs et conseillers politiques aux effets sanitaires de la pollution atmosphérique sur la santé.

Ces propositions comprenaient la diffusion d'articles de revues scientifiques, la réalisation d'analyses coûts-bénéfices, une information sur les évaluations des impacts sanitaires de la pollution atmosphérique et les gains sanitaires attendus de sa réduction, la réalisation de cartes de la pollution atmosphérique et des impacts sanitaires correspondants montrant leurs inégalités géographiques, des évaluations comparatives des risques liés à la pollution atmosphérique par rapport à d'autres facteurs de risque environnementaux.

D'autres suggestions portaient sur la mise en évidence des effets à long terme et des années de vie perdues ; d'autres encore proposaient une information aux médias sur les effets sanitaires de la pollution atmosphérique.

Les sujets espagnols ont également recommandé la réalisation d'illustrations comparatives entre les villes, des comparaisons avec d'autres risques pour la santé et l'utilisation de représentations graphiques marquantes comme arguments d'une réalité prouvée.

Comment les sujets ont-ils perçu le rapport préliminaire Apehis 2 ?

Tous les sujets interrogés ont reçu la première version du rapport Apehis 2 qui comprenait une partie "Synthèse des résultats" et certains rapports par ville. On leur a ensuite demandé d'évaluer les documents sur leur solidité scientifique, leur véracité, la pertinence de leur contenu par rapport aux besoins d'information et sur l'organisation et la présentation de cette information.

Les appréciations des documents Apehis par tous les sujets interrogés en Espagne variaient de "favorable" à "très favorable", ce qui n'était pas le cas des appréciations émises à Londres.

A Londres, plus souvent que les sujets du secteur de la santé publique, les personnes issues du secteur de l'environnement ont considéré comme utile le rapport préliminaire Apehis 2. L'observation est inversée en Espagne.

Les sujets ont généralement fait l'éloge de la synthèse des résultats et des rapports par ville qui donnent un image détaillée et comparative de la pollution atmosphérique et de la santé dans différentes villes européennes.

En même temps, un certain nombre de commentaires généraux et spécifiques ont indiqué que des améliorations pouvaient être apportées. Un sujet a estimé que, "les rapports Apehis 2 se sont retrouvés entre deux chaises", traduisant ainsi un besoin de développer des outils de communication adaptés aux différents publics spécifiques d'Apehis. D'autres personnes ont suggéré l'introduction d'un glossaire, et certains ont réclamé un discours plus modéré sur les décès liés à l'exposition à la pollution atmosphérique.

Enfin, certains sujets espagnols ont estimé que les rapports devraient utiliser un langage plus simple, et davantage d'encadrés, de graphiques, de cartes et de couleurs.

Quelles sont les recommandations émises par les personnes interrogées concernant la partie « synthèse des résultats » ?

Les recommandations spécifiques émises par les personnes interrogées sur la partie “Synthèse des résultats” sont les suivantes :

- Fournir un résumé des résultats importants.
- Insister sur le fait qu’Apheis utilise une méthodologie standardisée en matière de contrôle de la qualité, de collecte des données et d’analyse.
- Indiquer sous quelle forme les décès sont quantifiés (années de vie perdues ou réduction de l’espérance de vie).
- Mieux expliquer les incertitudes (par exemple, les problèmes de modélisation).
- Discuter la validité de l’extrapolation des fonctions exposition-risque (par exemple, l’utilisation d’estimations pondérées dites “shrunken estimates”).

Quelles sont les recommandations faites par les personnes interrogées concernant les rapports par ville ?

Les recommandations spécifiques émises par les personnes interrogées sur les rapports par ville sont les suivantes :

- Fournir un résumé des résultats locaux.
- Déterminer de manière claire si le rapport est destiné à un public non scientifique (auquel cas, il suffit de fournir l’estimation centrale de l’impact sanitaire) ou s’il est destiné à un public scientifique (fournir alors une information et une interprétation méthodologique plus détaillées).
- Emettre des recommandations pour la politique de transport locale.
- Fournir une information comparative par rapport à d’autres villes.
- Utiliser une écriture plus simple et claire, et faire mieux apparaître les points importants.

Qui sont les publics concernés par notre travail ?

Le projet de stratégie de communication d’Apheis vise en dernier lieu à proposer aux différents utilisateurs de notre travail une information sélectionnée et présentée de telle manière qu’elle soit exploitable pour les besoins de chaque groupe d’utilisateurs, ou de public, et que chaque public trouve cette information facile à utiliser, assurant ainsi qu’elle aura un impact sur la prise de décision. Pour atteindre cet objectif, il faut bien appréhender les besoins de chacun de nos publics.

A titre de rappel, dans sa première phase, le projet visait à satisfaire les besoins à la fois des personnalités influentes et des conseillers directs des décideurs.

Néanmoins, parmi toutes ces personnes, les niveaux de connaissance sur la pollution atmosphérique et ses effets sur la santé sont différents, d'où des besoins différents en termes d'information. Par ailleurs, l'information reçue est traitée différemment par ces personnes selon leur fonction dans le processus de décision.

Compte-tenu de la diversité de ces besoins, il était nécessaire pour Apehis de développer des outils de communication variés (rapports, brochures, présentations audio-visuelles, etc.), avec des contenus différents selon le public visé.

Nous avons appelé ces groupes "publics cibles de communication", et comme première étape de notre analyse, nous avons cherché à définir les caractéristiques de ces groupes et leurs besoins spécifiques d'information.

Pour cela, nous avons d'abord cherché à comprendre comment, en matière de pollution atmosphérique, sont élaborées les politiques et par qui. Dans ce but, nous avons schématisé les enseignements issus des enquêtes menées à Londres, Madrid et Barcelone, et les résultats de l'analyse que Saklad Consultants a menée concernant les processus complexes de prise de décision dans les organisations complexes.

La figure 1 ci-dessous représente la chaîne des influences et des prises de décision – ainsi que l'information nécessaire à ce processus – qui comprend de multiples voies allant d'Apehis, la source d'information, aux conseillers politiques et, en dernier lieu, aux décideurs eux-mêmes en passant par des scientifiques et des comités scientifiques intermédiaires.

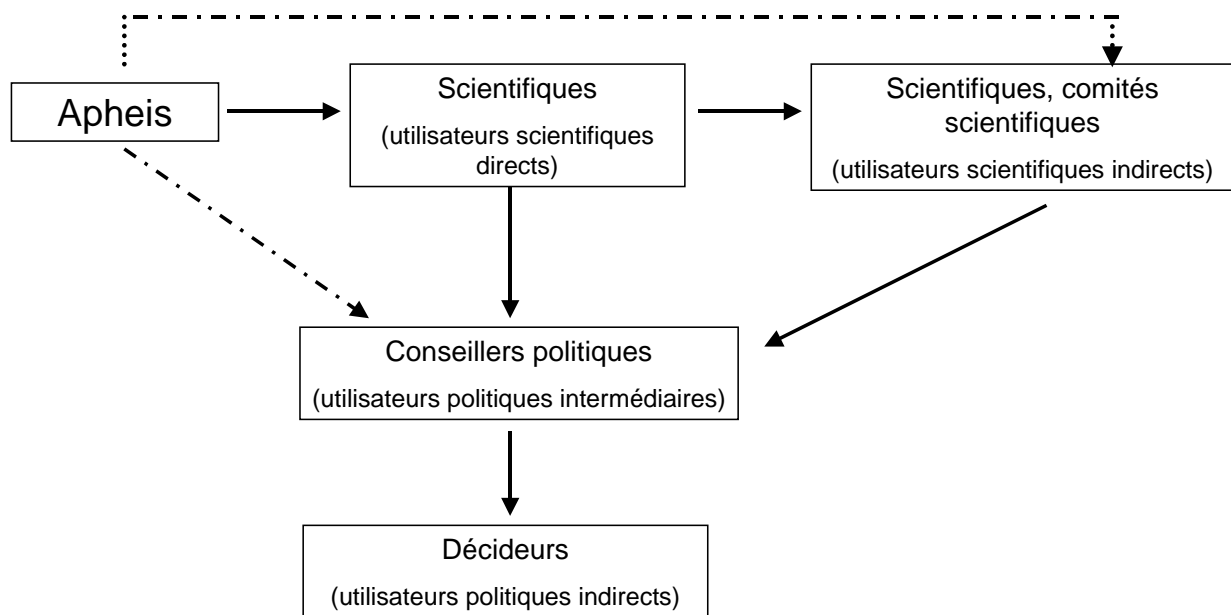
Comme le montre le schéma, le processus de prise de décision inclut ce que nous appelons les utilisateurs directs de l'information Apehis, et les utilisateurs indirects ou utilisateurs intermédiaires, comme indiqué entre parenthèses dans les différents encadrés.

Le schéma montre ainsi les trois principaux groupes de personnes recevant et traitant l'information produite par Apehis : les utilisateurs scientifiques directs, les utilisateurs scientifiques intermédiaires et les utilisateurs politiques intermédiaires.

Sur le schéma, les lignes pleines indiquent les flux principaux de l'information et les lignes en pointillé, les voies secondaires de l'information.

Nos observations semblent montrer que ce processus général de prise de décision, et les flux d'information assurant son fonctionnement, s'applique à tous les niveaux, qu'ils soient locaux, régionaux, nationaux ou européens.

Figure 1 : Qui influence et élabore les politiques, Comment circule l'information



Les premiers utilisateurs directs de l'information produite et diffusée par Apheis sont les scientifiques, à titre individuel. Ces scientifiques, à leur tour, transmettent l'information à leurs partenaires : autres scientifiques ou comités scientifiques qui sont donc des utilisateurs indirects de l'information.

Les scientifiques individuels et les comités sont alors susceptibles de transmettre l'information aux conseillers politiques qui forment à leur tour un autre groupe d'utilisateurs intermédiaires. Ces conseillers politiques transmettent finalement l'information aux décideurs, qui en prennent connaissance et élaborent des politiques.

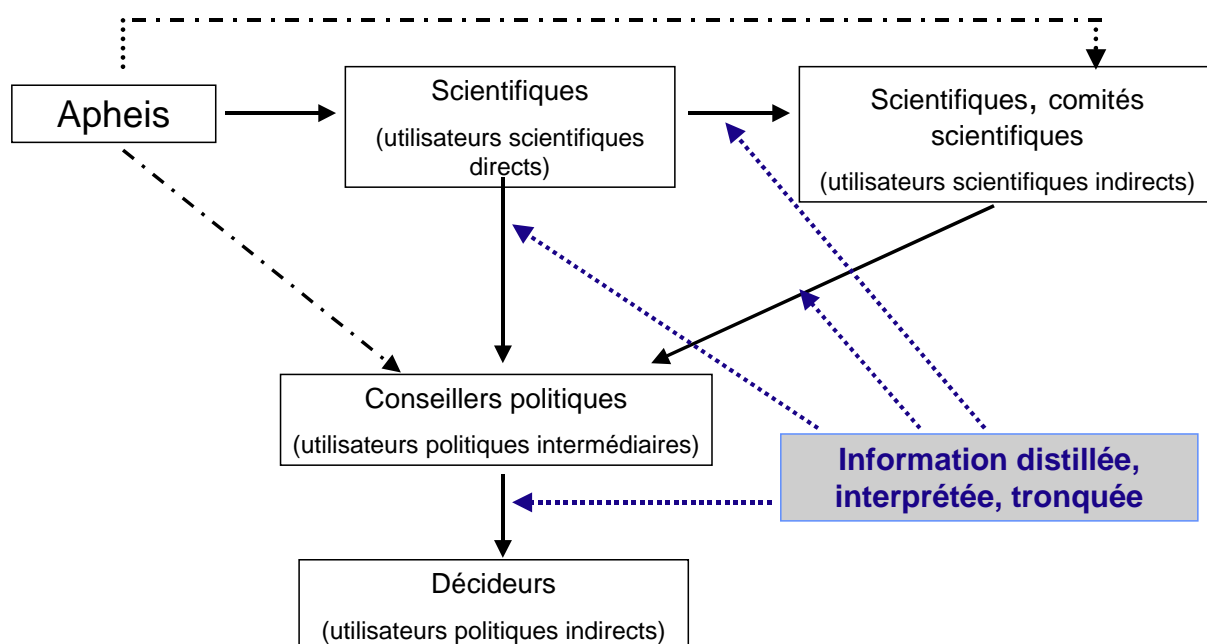
En résumé, Apheis envoie l'information qu'il produit aux individus avec lesquels il est en contact proche : premièrement aux scientifiques, comme indiqué sur la figure 1 par les lignes pleines et, dans une moindre mesure, aux comités scientifiques ou, moins fréquemment, aux conseillers politiques, comme indiqué par les lignes en pointillé.

Ce schéma fournit une vue condensée d'un processus complexe comprenant de nombreux acteurs et étapes différents. Néanmoins, il reflète assez précisément la manière dont les politiques de gestion de la pollution atmosphérique sont mises en place, il identifie les différents acteurs intervenant dans le processus et schématise le circuit de transmission de l'information dont ils ont besoin.

Nous avons utilisé ce modèle pour élaborer la stratégie de communication d'Apheis et pour déterminer les types de public avec lesquels nous devons communiquer, l'information dont chaque public a besoin et la forme qu'elle doit prendre.

La figure 2 ci-dessous apporte un élément complémentaire à la précédente sur le devenir de l'information au fur et à mesure de sa diffusion. En effet, à chaque étape du processus de prise de décision, cette information est traitée. Par "traitée", nous entendons que les différents utilisateurs successifs distillent, interprètent et parfois tronquent l'information qu'ils reçoivent. Ils sont amenés à la reformuler pour répondre à des demandes différentes, de nature politique, sociale ou économique, entre autres. L'information ainsi reformulée est intégrée à d'autres documents, souvent plus synthétiques, qu'ils utilisent eux-mêmes ou qui sont utilisés par d'autres.

Figure 2 : Modification de l'information lors de sa transmission



Ainsi, par exemple, les scientifiques et comités scientifiques traitent l'information avant de la transmettre aux conseillers politiques, et les conseillers politiques font de même avant de passer l'information aux décideurs. En fin de chaîne, l'information scientifique complexe de départ se résume à seulement quelques pages et messages, à l'attention des décideurs proprement dits.

Il en résulte que l'information produite au départ est transformée par une série d'utilisateurs intermédiaires sans qu'il y ait validation de ces transformations par les auteurs ou même échanges avec ces derniers.

Apheis doit donc concevoir des moyens pour mieux contrôler ce processus de diffusion afin de s'assurer que ses travaux parviennent aux décideurs en fin de

chaîne, à la fois justes au plan du contenu et attrayants au plan de la forme, plutôt que tronqués de manière inadaptée, déformés ou affaiblis. Cet aspect doit être présent en permanence à l'esprit des scientifiques d'Apheis lors de la conception de leurs outils de communication.

Pour cela, il était nécessaire d'examiner de manière plus approfondie quels sont les différents acteurs de la chaîne de diffusion, et la manière dont ils traitent l'information reçue.

Qui sont les utilisateurs scientifiques directs ?

Comme nous l'avons vu sur les schémas précédents, les utilisateurs scientifiques directs constituent le premier maillon de la chaîne de diffusion menant finalement aux décideurs chargés d'élaborer les politiques. Les utilisateurs scientifiques directs constituent "la porte d'entrée" de notre information dans le processus de décision.

Nous avons observé qu'un faible nombre d'entre eux conseillent ou influencent directement les décideurs. En revanche, ils sont consultés par les conseillers politiques, d'autres scientifiques ou comités scientifiques, des groupes de travail, des agences publiques ou départements, parmi lesquels certains sont de nature scientifique, d'autres de nature politique.

Parmi les utilisateurs scientifiques directs, certains lisent les rapports Apheis et émettent des recommandations aux autres maillons de la chaîne, par écrit, lors de réunions ou de conférences. D'autres transmettent les rapports en l'état, sans commentaires, mais d'autres encore interprètent ou tronquent l'information et l'incorpore ensuite dans différents documents. Enfin, certains lisent les rapports Apheis pour simplement se tenir informés.

Qui sont les utilisateurs scientifiques intermédiaires ?

Le groupe des utilisateurs scientifiques intermédiaires comprend des scientifiques partenaires, qui recherchent les informations avec les mêmes objectifs que les utilisateurs scientifiques directs.

Ce groupe comprend également des comités scientifiques, qui rassemblent des informations sur une grande variété de sujets, vérifient les données, émettent des recommandations et transmettent leurs rapports aux conseillers politiques. Ces synthèses sont alors transmises parfois en l'état, parfois à nouveau interprétées et tronquées ou incorporées à d'autres documents.

Qui sont les utilisateurs politiques intermédiaires ?

Le groupe des utilisateurs politiques intermédiaires comprend tout d'abord des conseillers politiques ayant pour fonction de rédiger des notes pour les décideurs. Ces derniers utilisent ensuite ces notes pour prendre des décisions sur des questions souvent complexes de santé publique et d'environnement. Les conseillers politiques exercent donc une influence sur les décideurs, celle-ci étant d'autant plus importante qu'ils sont proches d'eux.

Ce groupe inclut par ailleurs les décideurs eux-mêmes, qui ne sont généralement pas des scientifiques.

Il comprend enfin des scientifiques qui peuvent être des conseillers directs des décideurs, ou décideurs eux-mêmes.

Les utilisateurs politiques intermédiaires s'occupent généralement de questions politiques, économiques et sociales. Ils ont généralement des connaissances techniques moindres que les scientifiques. Ils préfèrent une information synthétisée et présentée de façon appropriée en fonction des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Pour ces raisons, les utilisateurs politiques intermédiaires préfèrent lire des brochures, des présentations sous forme de transparents et disposer de dossiers "Questions/Réponses", plutôt que de rapports scientifiques peu appropriés à leurs besoins d'information pour la prise de décision ou le conseil politique.

Quelle devrait être notre stratégie de communication ?

Comment interpréter ces résultats pour la communication d'Apheis ?

Nous avons observé que la chaîne de l'information va des données et de l'analyse scientifique produites par Apheis jusqu'à l'élaboration des politiques en matière de pollution atmosphérique. Des scientifiques et comités scientifiques, des groupes de travail et des conseillers forment les maillons successifs de cette chaîne. Et plus les individus sont proches des décideurs, plus leurs connaissances techniques en matière de pollution atmosphérique et de ses impacts sanitaires sont limitées.

Nous avons aussi constaté qu'à chaque étape de transmission de l'information, de nombreux utilisateurs interprètent et reformulent le contenu scientifique afin de le rendre compréhensible pour l'utilisateur de l'étape suivante.

Au cours de ce travail, les personnes interrogées nous ont indiqué que le temps est un facteur crucial quand il s'agit d'assimiler une information écrite pour la traiter et la transmettre à d'autres (pour certains, même deux pages peuvent être trop volumineuses). Pour elles, un traitement de l'information réalisé par Apheis ferait toute la différence.

Afin de comprendre comment la prise en charge de ce travail peut s'avérer avantageuse pour Apheis, prenons l'exemple d'un scientifique ou d'un conseiller politique appartenant à la chaîne de prise de décision. La personne suivante dans la chaîne, plus proche de la prise de décision, a demandé au scientifique ou au conseiller politique de résumer le rapport Apheis, de formuler l'information qu'il contient en des termes qu'il ou elle peut comprendre, et de le mettre sous forme de notes ou de présentation audio-visuelle.

Ce scientifique ou ce conseiller politique peut ne pas très bien comprendre tous les détails techniques du rapport Apheis, ou la signification et les implications de l'information qu'il contient par rapport aux problèmes auxquels la personne suivante dans la chaîne est confrontée. En outre, il y a de fortes probabilités que le scientifique ou le conseiller politique soit également pressé par le temps.

Cela signifie que, si Apheis a déjà rédigé un tel document, ce scientifique ou ce conseiller politique sera *a priori* plus enclin à le transmettre en l'état sans le modifier, ce qui évitera les erreurs d'interprétation.

Après avoir interrogé de nombreuses personnes faisant partie d'organisations importantes, il apparaît que les individus clés des processus de prise de décision sont confrontés presque quotidiennement à ce problème de préparation de l'information pour les utilisateurs intermédiaires. Il semble donc que l'élaboration en amont des outils de communication par l'auteur de l'information lui-même (Apheis) devrait les aider considérablement, les amener à utiliser plus facilement l'information fournie et à l'utiliser en l'état. Cela favoriserait de plus des échanges utiles entre auteurs et utilisateurs.

Enfin et surtout, l'élaboration d'outils de communication destinés aux utilisateurs intermédiaires favorise une circulation effective de l'information produite par Apheis dans le processus de décision et évite qu'elle "dorme", sans être lue ni utilisée, car trop ardue et trop dense.

Quelles sont les options de communications possibles pour Apehis ?

Sur la base de l'analyse ci-dessus, le programme Apehis a le choix entre deux options de communication, chacune étant caractérisée par des conséquences différentes.

Apehis peut continuer à produire des rapports scientifiques comme il le fait aujourd'hui et sous leur forme actuelle. Procéder ainsi laissera chaque personne de la chaîne de diffusion libre d'interpréter, mettre en forme et communiquer l'information produite par Apehis comme il le conçoit et dans le temps qui lui est imparti.

Avec cette option, Apehis n'atteindra comme aujourd'hui que le premier maillon scientifique dans la chaîne de prise de décision. Les auteurs n'auront aucun contrôle sur la manière dont leur information sera ensuite traitée. Les personnes pressées par le temps ou qui interprètent mal l'information produite par Apehis ne pourront très probablement pas l'utiliser ou risquent de la déformer. Les résultats des travaux resteront alors inutiles.

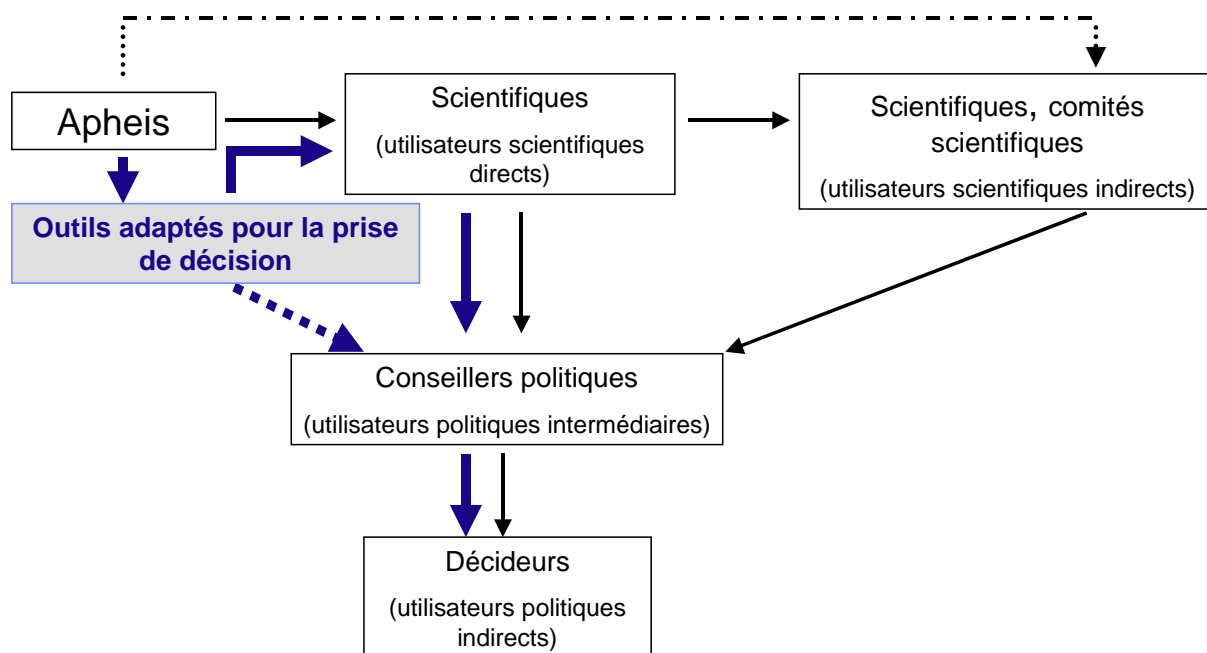
En revanche, si le programme Apehis s'inscrit dans une logique de communication plus active, une meilleure utilisation de l'information produite peut être obtenue.

Dans cette hypothèse, Apehis pourrait anticiper les besoins de tous les individus dans la chaîne de prise de décision : des scientifiques à l'étape initiale, experts dans le domaine de la pollution atmosphérique et de la santé, jusqu'aux conseillers et décideurs, souvent peu familiers avec cette thématique ou comprenant plus difficilement notre travail, ses concepts et son vocabulaire. Cela signifie qu'Apehis devrait préparer l'information nécessaire aux personnes à chaque étape du circuit sous la forme d'outils de communication adaptés à leurs besoins respectifs.

Apehis devrait s'adresser ainsi simultanément mais de façon différenciée et appropriée, à chacun des interlocuteurs de la chaîne de diffusion. En particulier, il faut prévoir des outils de communication spécifiquement adaptés pour les conseillers politiques et décideurs, acteurs clés de la chaîne de décision mais inaccessibles, au moins de façon directe, pour Apehis. Si ces outils sont fournis aux utilisateurs intermédiaires, on peut espérer que ces derniers les transmettront plus facilement, et dans leur intégrité, aux utilisateurs finaux. Les résultats d'Apehis auraient ainsi un impact plus important et le programme remplirait véritablement sa mission d'aide à la décision.

La figure 3 illustre un tel scénario, dans lequel Apheis produit à la fois des rapports scientifiques pour les scientifiques et des outils de communication spécifiquement adaptés aux besoins des conseillers et décideurs, et fournit ces outils à la fois aux scientifiques et aux conseillers politiques directement, pour leur propre utilisation et pour qu'ils soient transmis.

Figure 3 : Des outils adaptés circulent plus facilement dans la chaîne de diffusion



Dans l'hypothèse où cette approche de communication active est adoptée, il faut alors définir le contenu de l'information destinée à chaque groupe d'utilisateurs sur la base des enquêtes conduites et des souhaits exprimés par les personnes interrogées. Dans un deuxième temps, il faut définir la forme de communication de ce contenu : rapports ou articles scientifiques, brochures de synthèse, présentations sous forme de transparents, etc. Enfin, il faut analyser le devenir de ces outils après qu'ils aient été fournis à chaque groupe d'utilisateurs.

Quel type d'information est nécessaire aux professionnels et scientifiques, utilisateurs directs et intermédiaires ?

Notre recherche a révélé que les acteurs du secteur de la santé publique sont souvent intéressés par les fonctions exposition-risque et les scénarios d'évaluation de l'impact sanitaire, par la prévalence ou l'incidence de base des indicateurs sanitaires (mortalité et morbidité). Ils recherchent également des représentations

graphiques comparatives, à l'échelle de l'Europe, sur la pollution atmosphérique et la santé.

En Espagne, les personnes interrogées souhaitent, de plus, comprendre les effets de la pollution atmosphérique d'avantage en termes de santé publique (impact sanitaire) qu'en termes de fonction exposition-risque. Ils cherchent également à mieux comprendre quelle peut être la perception du public en matière de pollution atmosphérique et de ses impacts sanitaires.

Les acteurs du secteur de l'environnement souhaitent, en général, qu'Apheis puisse surveiller les tendances de la pollution atmosphérique et ses effets sur la santé. Ils sont également demandeurs de résultats combinés et de représentations graphiques comparatives. Comme les acteurs précédents, ils souhaitent également mieux comprendre la perception du public en matière de pollution atmosphérique et ses impacts sanitaires. Ils proposent pour cela des études sur le prix que la population est prête à payer pour améliorer la qualité de l'air. Enfin, ils souhaitent mieux comprendre les choix politiques et leur efficacité.

En Espagne, ces acteurs ont demandé une information sur les émissions industrielles, leurs sources, les technologies utilisées et leurs niveaux de pollution atmosphérique correspondants. Ils souhaitent également une information sur la législation en matière de pollution atmosphérique et des résultats d'impact sanitaire sous forme d'années de vie perdues.

Quel type d'information est nécessaire aux utilisateurs politiques intermédiaires ?

Les utilisateurs politiques intermédiaires recherchent généralement des informations sur les niveaux et les sources de pollution atmosphérique, leurs effets sanitaires, les résultats des différents scénarios d'évaluation d'impact sanitaire (EIS), les coûts sanitaires liés à la pollution atmosphérique et les coûts de réduction des niveaux de pollution atmosphérique, et une information sur des sujets ad-hoc.

Qu'avons-nous appris des mini-études de cas concernant le contenu de l'information ?

Dans les études plus succinctes réalisées dans les autres centres Apheis, certains ont rapporté leurs expériences en matière de communication locale à la suite de la publication du rapport Apheis 2. Ils ont ainsi signalé une prise de conscience accrue de la pollution atmosphérique et de ses impacts sanitaires dans plusieurs villes comme Bucarest, Budapest, Ljubljana et Stockholm, et dans certaines villes en

France et en Espagne. Ils ont par ailleurs observé qu'une certaine résistance à la diffusion des résultats d'Apheis 2 coïncidait avec les périodes d'élections politiques.

Les demandes d'information concernaient tout d'abord une meilleure connaissance des populations à risque, définies par leurs caractéristiques socio-économiques, leur âge, leurs antécédents médicaux, une exposition élevée à la pollution atmosphérique. De la même façon, des informations étaient recherchées sur les zones à risques et des résultats spécifiques à la pollution liée au trafic. Les centres suggéraient également des évaluations de l'impact de la pollution atmosphérique sur des indicateurs sanitaires plus "bénins" que la mortalité et le développement d'outils pour la réalisation d'EIS selon différents scénarios. Enfin, ils souhaitaient inclure des résultats comparatifs dans les rapports spécifiques à chaque ville.

Quels sont les outils de communication souhaités par les publics d'Apheis ?

Quand il leur est demandé de classer les outils de communication jugés les plus utiles par rapport à leurs besoins, les sujets interrogés au Royaume-Uni ont exprimé à près de 50 % une préférence pour des rapports scientifiques complets par rapport à des présentations sur transparents ou diapositives, des rapports récapitulatifs ou des dossiers "questions/réponses". Concernant ces trois types d'outils, il n'y avait pas de hiérarchie de préférence.

Les sujets interrogés en Espagne ont exprimé la même préférence marquée pour des rapports scientifiques complets, et à nouveau, une préférence presque identique pour les trois outils restants, avec néanmoins un classement légèrement différent.

Outre ces principaux outils de communication, quelques sujets ont mentionné l'utilité d'articles scientifiques publiés dans des revues à comité de lecture.

Il faut noter que la plupart des personnes interrogées ont sélectionné au moins deux outils de communication qu'elles considéraient d'utilité comparable. Par ailleurs, de nombreuses personnes déclaraient qu'elles utiliseraient au moins deux outils, soit pour leur usage personnel uniquement, soit pour leur usage personnel et celui d'autres utilisateurs intermédiaires. Il paraît donc important que les centres Apheis fournissent plusieurs outils de communication pour quasiment chaque utilisateur.

Concernant les rapports, de nombreuses personnes ont indiqué qu'elles souhaitaient y trouver un niveau élevé de précision scientifique et qu'elles auraient le temps de les lire, traduisant ainsi leur préférence pour ce type d'outil. Beaucoup d'autres, cependant, déclaraient qu'eux-mêmes ou leurs interlocuteurs - utilisateurs intermédiaires - n'avaient simplement pas le temps ou le désir de lire un rapport

scientifique dans son intégralité et d'en "digérer" l'information complexe. Parmi ces personnes figurent les personnels techniques des ministères et de nombreux scientifiques qui reçoivent régulièrement une grande quantité d'informations. Ce type d'utilisateurs semble préférer des synthèses succinctes présentant informations et résultats importants et contenant des renvois au rapport complet pour plus de détails.

Concernant les présentations sur transparents ou diapositives, de nombreuses personnes interrogées soulignent leur utilité pour communiquer les informations clé de manière simple à de nombreux interlocuteurs simultanément. Ce support permet à ces derniers de retenir les faits, les points et les messages clés de façon rapide et efficace.

Les personnes qui ont apprécié les dossiers "Questions/Réponses" les ont considérés comme de bons outils pour apporter, sous une forme simple, une information concernant des thèmes plus complexes.

Enfin, les utilisateurs recherchant des outils de communication dans une perspective plus politique déclarent généralement qu'ils ne sont pas experts dans le domaine de la pollution atmosphérique et de la santé, ou qu'ils manquent de bases scientifiques. De ce fait, ils ont besoin de tiers pour traiter l'information scientifique dont ils ont besoin, la traduire dans un langage non technique qu'ils comprennent, la formuler en fonction de leurs besoins dans la prise de décision et faire des recommandations argumentées pour des actions spécifiques.

Sur la base des résultats de notre recherche, nous avons déterminé que les types d'outils de communication suivants pouvaient satisfaire au mieux les différents besoins des principaux publics ayant besoin de l'information produite par Apheis :

- Rapports scientifiques complets
- Synthèses scientifiques
- Publications dans des revues à comité de lecture
- Brochures à perspective politique
- Supports de présentation orale à perspective scientifique (transparents ou diapositives)
- Supports de présentations orales à perspective politique
- Dossiers "Questions/Réponses" à perspective scientifique
- Dossiers "Questions/Réponses" à perspective politique

Considérant la diversité des besoins en information, il semble que chaque centre local Apheis doive en premier lieu mieux appréhender les besoins (forme et contenu

de l'information) de chaque type d'utilisateur pour ensuite élaborer les outils les plus appropriés à chaque public.

Concernant l'information initiale produite, on doit noter qu'Apheis utilise une approche multidisciplinaire pour l'étude de la pollution atmosphérique et de ses effets sanitaires. De plus, Apheis souhaite promouvoir l'échange de savoir-faire entre les professionnels de la santé publique et de l'environnement pour développer des synergies et un enrichissement mutuel de leurs travaux respectifs. Du fait de cette approche intégrée, les rapports scientifiques fournissent désormais une information, conjointement, sur les deux domaines, et continueront à procéder ainsi.

Dans le paragraphe qui suit, on considère tout d'abord, selon les sujets interrogés, les principaux publics attachés à chacun des outils de communication, puis comment ces publics utilisent chaque outil et leurs préférences en matière de forme et de contenu. Ces éléments devraient aider les centres Apheis à mieux identifier les destinataires de chaque outil de communication développé, et pour quels objectifs chaque public utilise spécifiquement ces outils.

Rapport scientifique complet

Les publics demandeurs d'un rapport scientifique complet sont plutôt :

- les utilisateurs scientifiques directs et indirects : ils lisent un rapport scientifique complet en l'état et sont à même d'en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires ;
- les utilisateurs politiques intermédiaires : ils utilisent généralement un rapport scientifique complet comme une source d'information leur permettant de vérifier les messages contenus dans des supports de communication plus courts qu'ils transmettent. Moins fréquemment, ils utilisent le rapport complet comme source principale d'information pour la prise de décision.

Pour les personnes interrogées, un rapport scientifique doit contenir les éléments suivants :

- un niveau élevé de précision et de complexité scientifique ;
- un résumé clair et concis, qui met en évidence les éléments importants du rapport ;
- une description détaillée de la méthodologie utilisée ;
- une présentation claire des résultats et de leur interprétation ;
- un ensemble de conclusions claires ;
- une bibliographie récente ;

- des représentations graphiques telles que cartes, schémas et encadrés pour aider les lecteurs à comprendre plus facilement une information complexe, et les aider à repérer, comprendre et retenir les points clés du rapport.

Synthèses scientifiques

Les publics favorables aux synthèses scientifiques sont plutôt :

- les utilisateurs scientifiques directs et indirects : ils utilisent ces synthèses pour se tenir informés des développements de la connaissance et des problématiques dans des domaines qui ne sont pas nécessairement au centre de leurs travaux et dont les concepts ne leur sont pas forcément familiers. Certains utilisent ces synthèses en l'état, d'autres peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires ;
- les utilisateurs politiques intermédiaires : ils utilisent ces synthèses comme une source d'information récapitulative.

Pour les personnes interrogées, une synthèse doit garder un niveau de précision scientifique élevé et contenir les éléments suivants :

- un résumé clair et concis, qui met en évidence les points clés du rapport ;
- une brève description de la méthodologie utilisée ;
- un ensemble de conclusions claires ;
- une bibliographie récente et courte, qui permet aux utilisateurs de retrouver les données et une analyse complètes s'ils le souhaitent ;
- des représentations graphiques telles que cartes, schémas et encadrés pour aider les lecteurs à comprendre plus facilement une information complexe, et les aider à repérer, comprendre et retenir les points clés du rapport ;
- une longueur totale ne dépassant pas quelques pages.

Articles publiés dans des revues à comités de lecture

Les publics favorables aux publications scientifiques sont plutôt :

- les utilisateurs scientifiques directs et indirects, qui utilisent les articles en l'état ou peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires ;
- les utilisateurs politiques intermédiaires, qui ne sont pas des experts en matière de pollution atmosphérique et de santé : ils utilisent généralement un article comme une source d'information leur permettant de vérifier les messages contenus dans les supports de communication plus simples et plus courts qu'ils transmettent, ou ils les utilisent comme source principale d'information pour la prise de décision.

Pour les personnes interrogées, un article scientifique doit contenir les éléments suivants :

- un résumé clair et concis, qui met en évidence les éléments importants de l'article ;
- une présentation claire des objectifs, de la méthodologie, des résultats, de la discussion et des conclusions ;
- une bibliographie récente ;
- l'utilisation de tableaux et de graphiques.

Brochures à perspective politique

Les publics favorables à des brochures à perspective politique sont plutôt les utilisateurs politiques intermédiaires, qui ne sont pas des experts en matière de pollution atmosphérique et de santé : ils ont besoin d'une information qu'ils peuvent saisir rapidement et facilement. Certains utilisent ces brochures en l'état, alors que d'autres peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires.

Pour les personnes interrogées, une brochure à perspective politique doit contenir les éléments suivants :

- un résumé exécutif clair et concis, qui met en évidence les points clés ;
- une information présentée de manière simple en utilisant des termes faciles à comprendre et dont la signification est clairement définie ;
- un niveau de précision et de complexité scientifique limité au nécessaire ;
- quelques messages importants présentés simplement et clairement à l'aide d'alinéas, de graphiques, de cartes et/ou de tableaux simples ;
- une information formulée et interprétée en des termes adaptés pour l'aide à la décision
- une bibliographie récente et courte, qui permet aux utilisateurs de retrouver en cas de besoin des données et une analyse plus complètes ;
- une longueur totale ne dépassant pas quelques pages.

Supports de présentations orales à perspective scientifique

Les publics favorables à ces présentations comprennent les utilisateurs scientifiques directs et indirects, qui doivent donner ou recevoir une information scientifique sous une forme facile à comprendre. Certains utilisent de telles présentations en l'état, alors que d'autres peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires.

Tous utilisent ces présentations pour communiquer lors de réunions ou conférences.

Pour les personnes interrogées, un support de communication orale scientifique doit contenir les éléments suivants :

- un résumé des résultats importants ;
- un niveau élevé de précision et de complexité scientifique ;
- un contenu facile à comprendre ;
- une bibliographie récente ;

Supports de présentations orales à perspective politique

Les publics favorables à ces présentations comprennent les utilisateurs politiques intermédiaires, qui ne sont pas des experts en matière de pollution atmosphérique et de santé et qui ont besoin d'une information qu'ils peuvent saisir rapidement et facilement. Certains utilisent de telles présentations en l'état, alors que d'autres peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires. Tous utilisent ces présentations pour communiquer l'information lors de réunions, conférences.

Pour les personnes interrogées, un support de communication orale scientifique doit contenir les éléments suivants :

- un niveau de précision et de complexité scientifiques limité au nécessaire ;
- quelques messages clés présentés simplement et clairement en des termes faciles à comprendre, en utilisant des alinéas, et appuyés, quand cela se justifie, par des graphiques, des cartes et/ou des tableaux simples ;
- une information formulée et interprétée en des termes adaptés pour la prise de décision ;
- une bibliographie récente et courte, qui permet aux utilisateurs d'obtenir des données et une analyse plus complètes s'ils le souhaitent.

Dossiers "Questions/Réponses" à perspective scientifique

Les publics favorables à ces supports de communication comprennent :

- les utilisateurs scientifiques directs ou indirects et les utilisateurs politiques intermédiaires : ils utilisent tous les dossiers "Questions/Réponses" comme une source d'information pour leur propre usage ;
- les utilisateurs politiques intermédiaires, qui ne sont pas des experts en matière de pollution atmosphérique et de santé et qui utilisent les dossiers "Questions/Réponses" pour confirmer l'information contenue dans d'autres outils de communication qu'ils transmettent ou utilisent comme source principale d'information pour la prise de décision.

Pour les personnes interrogées, un dossier “Questions/Réponses” à perspective scientifique doit contenir les éléments suivants :

- un niveau élevé de précision et de complexité scientifiques ;
- une discussion sur les questions méthodologiques ;
- une discussion sur les incertitudes ;
- une bibliographie récente.

Dossiers “Questions/Réponses” à perspective politique

Les publics favorables à ces supports de communication comprennent les utilisateurs politiques intermédiaires, qui ne sont pas des experts en matière de pollution atmosphérique et de santé et qui ont besoin d'une information qu'ils peuvent saisir rapidement et facilement. Certains utilisent de tels dossiers “Questions/Réponses” en l'état, alors que d'autres peuvent en extraire certaines parties pour les utiliser dans d'autres documents destinés à leur propre usage ou à celui d'interlocuteurs secondaires.

Pour les personnes interrogées, un dossier “Questions/Réponses” à perspective politique doit contenir les éléments suivants :

- un résumé clair et concis, qui met en évidence les points importants ;
- un niveau de précision et de complexité scientifiques limité au nécessaire ;
- une information formulée et interprétée en des termes adaptés pour la prise de décision ;
- des discussions simples et non techniques ;
- une présentation claire et simple des incertitudes ;
- une bibliographie récente et courte.

Comment développer ces outils de communications?

Dans ce travail, le programme Apehis a cherché à identifier les besoins d'information de ses publics cibles en matière de communication. Dans sa prochaine phase, il s'appuiera sur ces enseignements pour développer les outils de communication décrits ci-dessus, sous une forme générique que les centres locaux Apehis pourront alors adapter à leurs besoins spécifiques.

Pour développer ces outils, Apehis envisage de recourir aux services d'un professionnel en communication qui travaillera en étroite collaboration avec les

personnes les plus aptes à fournir le contenu scientifique nécessaire à chaque outil et au(x) public(s) correspondant(s).

Que feront ensuite les centres Apehis ?

Les centres Apehis pourront utiliser en l'état les outils de communication génériques qui seront développés, les traduire dans leur langue et les diffuser. Cependant, pour atteindre chaque public aussi efficacement que possible, il semble intéressant que les centres adaptent les outils aux contextes et besoins locaux.

Dans ce but, chaque centre pourra d'abord vérifier que ses publics cibles partagent des besoins d'information similaires à ceux que nous avons identifiés en termes de forme et de contenu. A cet effet, il est recommandé que chaque centre conduise, *a minima*, la même recherche que celle réalisée au Royaume-Uni et en Espagne. En particulier, chaque centre pourra interroger les acteurs du processus de décision avec lesquels il peut avoir des contacts, afin de déterminer leurs besoins, et aussi les besoins d'utilisateurs avec lesquels le centre n'a pas ou peu de contacts directs mais qui jouent un rôle clé dans la prise de décision.

Sur la base de cette analyse, chaque centre Apehis pourra alors adapter les outils génériques de communication aux spécificités locales qui sont: les besoins d'information, le contexte environnemental et sanitaire, les questions politiques et de santé publique, les moyens de communication. Ce travail visera à une meilleure prise de conscience locale de la pollution atmosphérique et de son impact sanitaire.

Une fois que les centres auront obtenu les outils de communication fournis par Apehis, chacun d'entre eux devra adapter ces outils pour ensuite les transmettre aux interlocuteurs auxquels ils sont destinés. Pour cela, leurs interlocuteurs privilégiés dans le processus de décision pourront être sollicités à nouveau afin qu'ils transmettent les outils de communication de façon appropriée et que, finalement, la meilleure information possible parvienne aux décideurs.

Ces différentes étapes devraient permettre aux centres Apehis de s'assurer au mieux que leurs travaux parviennent bien aux décideurs qui élaborent ou influencent les politiques de gestion de la qualité de l'air partout en Europe, afin que notre travail apporte la plus grande contribution possible à la réduction de la pollution atmosphérique et à l'amélioration de la santé.

Groupe de travail sur le projet de stratégie de communication

Michael Saklad de Saklad Consultants, Paris, a élaboré le Projet de stratégie de communication Apehis, supervisé son exécution, re-analysé les résultats (avec l'aide de Sylvia Medina pour les aspects scientifiques) et rédigé ce rapport.

René van Bavel, de la Faculté de sciences économiques de Londres (London School of Economics), et Lucia Sell-Trujillo ont mené les entretiens, analysé et traité l'information collectée.

Sylvia Medina et Antoni Plasència, coordinateurs du programme Apehis, ont supervisé le projet.

Apehis souhaiterait remercier les nombreuses personnes qui ont pris sur leur temps de travail pour répondre à nos questions dans le cadre de ce projet et contribuer ainsi à sa réalisation.

Une information plus détaillée sur ce projet peut être obtenue dans les deux documents suivants :

- "Developing an Apehis Communications Strategy," élaboré par Michael Saklad, Saklad Consultants.
- "Description of Tasks, Apehis Communications Strategy Project," élaboré par Michael Saklad, Saklad Consultants.

Une information plus détaillée sur les enquêtes de terrain peut être obtenue dans :

- "Apehis Communications Strategy project: Draft Fieldwork Report," élaboré par René van Bavel, Faculté de sciences économiques de Londres (London School of Economics).

Pour obtenir ces informations, contacter Dr Sylvia Medina, Institut de veille sanitaire (InVS), 12 rue du Val d'Osne, 94415 Saint Maurice Cedex, France

