



Organisation des Nations Unies  
pour l'alimentation  
et l'agriculture



Convention Internationale  
pour la Protection  
des Végétaux

04  
2020

FR

Développement des capacités

# Guide de la CIPV Communication sur le risque phytosanitaire

Guide à l'intention des organisations  
nationales de la protection des végétaux sur  
la communication avec les parties prenantes  
au sujet des risques phytosanitaires





# Guide de la CIPV Communication sur le risque phytosanitaire

**Guide à l'intention des organisations  
nationales de la protection des végétaux sur  
la communication avec les parties prenantes  
au sujet des risques phytosanitaires**

Publié par  
l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture  
et  
le Comité de Liaison Europe-Afrique-Caraïbes-Pacifique  
Rome, 2020

**Citer comme suit:**

FAO et COLEACP. 2020. *Guide de la CIPV sur la communication du risque phytosanitaire*. Rome, FAO pour le compte du Secrétariat de la Convention Internationale pour la Protection des Végétaux et COLEACP. <https://doi.org/10.4060/ca3997fr>

Les appellations employées dans ce produit d'information et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) ou du Comité de Liaison Europe-Afrique-Caraïbes-Pacifique (COLEACP) aucune prise de position quant au statut juridique ou au stade de développement des pays, territoires, villes ou zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Le fait qu'une société ou qu'un produit manufacturé, breveté ou non, soit mentionné ne signifie pas que la FAO ou le COLEACP approuvent ou recommandent ladite société ou ledit produit de préférence à d'autres sociétés ou produits analogues qui ne sont pas cités.

Les opinions exprimées dans ce produit d'information sont celles du/des auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement les vues ou les politiques de la FAO ou du COLEACP.

ISBN 978-92-5-133383-9 [FAO]

© FAO, 2015 (Edition anglaise)

© FAO, 2020



Certains droits réservés. Cette œuvre est mise à la disposition du public selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Partage dans les Mêmes Conditions 3.0 Organisations Intergouvernementales (CC BY NC SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/legalcode.fr>).

Selon les termes de cette licence, cette œuvre peut être copiée, diffusée et adaptée à des fins non commerciales, sous réserve que la source soit mentionnée. Lorsque l'œuvre est utilisée, rien ne doit laisser entendre que la FAO cautionne tels ou tels organisation, produit ou service. L'utilisation du logo de la FAO n'est pas autorisée. Si l'œuvre est adaptée, le produit de cette adaptation doit être diffusé sous la même licence Creative Commons ou sous une licence équivalente. Si l'œuvre est traduite, la traduction doit obligatoirement être accompagnée de la mention de la source ainsi que de la clause de non-responsabilité suivante: «La traduction n'a pas été réalisée par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO). La FAO n'est pas responsable du contenu ni de l'exactitude de la traduction. L'édition originale [langue] est celle qui fait foi.»

Tout litige relatif à la présente licence ne pouvant être résolu à l'amiable sera réglé par voie de médiation et d'arbitrage tel que décrit à l'Article 8 de la licence, sauf indication contraire contenue dans le présent document. Les règles de médiation applicables seront celles de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (<http://www.wipo.int/amc/fr/mediation/rules>) et tout arbitrage sera mené conformément au Règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI).

**Matériel attribué à des tiers.** Il incombe aux utilisateurs souhaitant réutiliser des informations ou autres éléments contenus dans cette œuvre qui y sont attribués à un tiers, tels que des tableaux, des figures ou des images, de déterminer si une autorisation est requise pour leur réutilisation et d'obtenir le cas échéant la permission de l'ayant-droit. Toute action qui serait engagée à la suite d'une utilisation non autorisée d'un élément de l'œuvre sur lequel une tierce partie détient des droits ne pourrait l'être qu'à l'encontre de l'utilisateur.

**Ventes, droits et licences.** Les produits d'information de la FAO sont disponibles sur le site web de la FAO ([www.fao.org/publications](http://www.fao.org/publications)) et peuvent être obtenus sur demande adressée par courriel à: [publications-sales@fao.org](mailto:publications-sales@fao.org). Les demandes visant un usage commercial doivent être soumises à: [www.fao.org/contact-us/licence-request](http://www.fao.org/contact-us/licence-request). Les questions relatives aux droits et aux licences doivent être adressées à: [copyright@fao.org](mailto:copyright@fao.org).

Le texte de ce document n'est pas une interprétation juridique officielle de la Convention Internationale pour la Protection des Végétaux (CIPV) ou de ses documents connexes, et est produit à des fins d'information publique uniquement. Pour traduire ce matériel, veuillez contacter [ippc@fao.org](mailto:ippc@fao.org) pour plus d'informations sur un accord de coédition.

# Résumé

Ce guide a été créé sous les auspices du Secrétariat de la CIPV en tant que composante de la Stratégie nationale de renforcement des capacités phytosanitaires de la CIPV, qui a été adoptée par la cinquième session de la Commission des mesures phytosanitaires (CMP) (2010) de la CIPV. Le but de ce guide est d'aider les ONPV à identifier et à s'engager avec les parties prenantes, et à développer des stratégies de communication sur les risques phytosanitaires pour améliorer la prise de décision phytosanitaire et le développement de politiques phytosanitaires. Le guide explique d'abord ce qu'est la communication sur le risque phytosanitaire et pourquoi elle est importante, les principaux objectifs et concepts de la communication sur le risque phytosanitaire, et les facteurs qui peuvent influencer son succès. Il décrit ensuite les principes d'une bonne communication sur les risques phytosanitaires. Le guide permet également de mieux comprendre les facteurs dont il faut tenir compte au moment de choisir les approches appropriées à utiliser et les pratiques à adopter pour communiquer sur les risques phytosanitaires. Ce faisant, il vise à surmonter les défis et à maximiser l'impact de la communication sur les risques. Il conclut en fournissant des conseils pratiques sur la façon d'utiliser efficacement la communication sur les risques phytosanitaires.



© MacLeod (Department for Environment Food and Rural Affairs, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord)

*Pépinière de plantes, Italie*

# Table des matières

Remerciements .....	vii
Acronymes et abréviations .....	viii
Définitions de la CIPV.....	ix
Liste des études de cas.....	xii
<b>Introduction et objectif .....</b>	<b>1</b>
Contexte .....	1
Objet.....	1
Structure du guide .....	1
Bibliographie.....	3
<b>Chapitre 1. Qu'est-ce que la communication sur les risques phytosanitaires et pourquoi est-elle importante ? .....</b>	<b>4</b>
Résumé du chapitre .....	4
Objet du présent chapitre .....	4
1.1 Qu'est-ce que la communication sur le risque phytosanitaire ? .....	5
1.2 Pourquoi la communication sur les risques phytosanitaires est-elle importante ? ..	6
1.3 Les objectifs de la communication sur les risques phytosanitaires.....	6
1.3.1 Atteindre la compréhension mutuelle.....	6
1.3.2 Bâtir la confiance.....	7
1.3.3 Relever le niveau de sensibilisation .....	7
1.3.4 Apprentissage et éducation.....	7
1.3.5 Une action motivante.....	7
1.4 L'importance de l'engagement des parties prenantes.....	7
1.5 Pourquoi la perception du risque est-elle importante ? .....	8
1.6 Approche de la communication sur le risque phytosanitaire.....	9
1.7 Les obstacles à une communication efficace sur les risques phytosanitaires .....	12
Bibliographie.....	15
<b>Chapitre 2. Principes d'une bonne communication sur les risques phytosanitaires .....</b>	<b>17</b>
Résumé du chapitre .....	17
Objet du présent chapitre .....	17
2.1 Principes .....	17
2.1.1 Coopération.....	17
2.1.2 Transparence.....	18
2.1.3 Réactivité .....	19
2.1.4 Respect.....	19
2.1.5 Engagement.....	19
2.2 Mise en œuvre des principes.....	20
Bibliographie.....	22

<b>Chapitre 3. Facteurs clés à considérer avant de communiquer sur les risques phytosanitaires</b>	<b>23</b>
Résumé du chapitre	23
Objet du présent chapitre	23
3.1 L'importance de la planification	23
3.2 Comprendre la nature du risque phytosanitaire	24
3.2.1 Quelle est la nature du risque phytosanitaire ?	24
3.2.2 Quelle est la nature des préoccupations des parties prenantes ?	26
3.2.3 Évaluer la qualité des données disponibles et la confiance en celles-ci	26
3.2.4 Comprendre ce que les parties prenantes peuvent faire pour réduire le risque phytosanitaire	26
3.3 L'identification des parties prenantes	27
3.4 Comprendre les besoins des parties prenantes	28
3.4.1 Le contexte culturel et socioéconomique des parties prenantes	29
3.4.2 Décider comment contacter les parties prenantes	32
3.5 Quel est l'historique du risque et l'environnement politique et médiatique qui l'entoure ?	34
3.6 Comprendre les responsabilités des ONPV en matière de communication sur le phytosanitaire	35
3.7 Gérer les différences dans les préoccupations	37
Bibliographie	39
<b>Chapitre 4. Mise en oeuvre de la communication sur les risques phytosanitaires</b>	<b>41</b>
Résumé du chapitre	41
Objet du présent chapitre	41
4.1 Interactions des parties prenantes	42
4.2 Établir des relations avec les parties prenantes	43
4.3 Faire face à l'incertitude	44
4.4 Élaboration des messages	46
4.5 Le choix des canaux, des outils et des méthodes de communication	47
4.6 Interaction avec les médias	49
4.7 Les médias sociaux	51
4.7.1 Conseils sur l'utilisation des réseaux sociaux	53
4.8 Communiquer l'information sur le risque phytosanitaire aux parties prenantes internationales	54
4.9 Le suivi et l'évaluation	55
4.10 Les plans de contingence	55
Bibliographie	57
<b>Annexe 1 : Liste de vérification pour la communication sur les risques phytosanitaires</b>	<b>58</b>
<b>Annexe 2 : Documents supplémentaires</b>	<b>59</b>
Annexe 2.1 : Évaluation rapide de la capacité de communication sur les risques	59
Annexe 2.2 : Outil d'évaluation de la perception des risques	63
Annexe 2.3 : Écriture accessible et lignes directrices pour un faible niveau d'alphabétisation	63
<b>Pour en savoir plus</b>	<b>65</b>



# Remerciements

Ce document a été élaboré et révisé par des experts sélectionnés et le secrétariat de la CIPV sous la supervision du Comité de mise en œuvre et de développement des capacités de la CIPV. La FAO/CIPV reconnaît que le Manuel FAO/OMS sur la communication sur les risques appliqués à la sécurité sanitaire des aliments (FAO/OMS, 2016) et le Manuel de ressources techniques FAO/CIPV sur le développement des capacités, qui donne des conseils sur la gestion des relations avec les parties prenantes (FAO, 2015) ont servi de base au présent guide.

L'élaboration de ce guide a été rendue possible grâce à la contribution financière du projet de la Commission européenne visant à soutenir la mise en œuvre de la Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) (GLO/GCP/725/CE).

Ce guide a été co-produit par le COLEACP, dans le cadre du programme FFM-SPS financé par l'Union Européenne à la demande du Groupe des États ACP.



## Acronymes et abréviations

<b>CEMP</b>	Commission des mesures phytosanitaires (de la CIPV)
<b>EFSA</b>	Autorité européenne de sécurité des aliments
<b>EPPO</b>	Organisation européenne et méditerranéenne pour la protection des végétaux
<b>FAO</b>	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
<b>CIMP</b>	Commission intérimaire des mesures phytosanitaires (de la CIPV)
<b>IICA</b>	Institut interaméricain de coopération pour l'agriculture
<b>CIPV</b>	Convention internationale pour la protection des végétaux
<b>NIMP</b>	Norme internationale pour les mesures phytosanitaires
<b>ONG</b>	Organisation non gouvernementale
<b>ONN</b>	Obligations nationales de notification
<b>ONPV</b>	Organisation nationale de la protection des végétaux
<b>ARP</b>	Analyse des risques phytosanitaires
<b>ORPV</b>	Organisation régionale pour la protection des végétaux
<b>OMC</b>	Organisation mondiale du commerce
<b>ZFP</b>	Zone à faible prévalence d'organismes nuisibles

# Définitions de la CIPV

**Confinement** : Application à un article réglementé de mesures phytosanitaires destinées à éviter que des organismes nuisibles ne s'échappent [FAO, 1995].

**Convention internationale pour la protection des végétaux** : Convention internationale pour la protection des végétaux, déposée à la FAO (Rome) en 1951 et amendée depuis [FAO, 1990].

**Dissémination (d'un organisme nuisible)** : Extension de la distribution géographique d'un organisme nuisible à l'intérieur d'une zone [NIMP 2, 1995].

**Entrée (d'un organisme nuisible)** : Arrivée d'un organisme nuisible dans une zone où il est absent ou présent mais non largement disséminé et faisant l'objet d'une lutte officielle [NIMP 2, 1995].

**Eradication** : Application de mesures phytosanitaires afin d'éliminer un organisme nuisible d'une zone [FAO, 1990 ; FAO révisée, 1995 ; anciennement «éradiquer»].

**Établissement (d'un organisme nuisible)** : Perpétuation, dans un avenir prévisible, d'un organisme nuisible dans une zone après son entrée [FAO, 1990 ; NIMP 2 révisée, 1995 ; CIPV, 1997 ; précédemment «établi»].

**Foyer** : Population récemment détectée d'un organisme nuisible, y compris une incursion ou une prolifération soudaine et importante d'une population déjà établie dans une zone donnée [FAO, 1995 ; CIMP révisée, 2003].

\* **Incertitude (dans le cadre de l'évaluation des risques)** : Désigne tous les types de limitations dans les connaissances dont disposent les évaluateurs au moment de l'évaluation et dans les limites du temps et des ressources disponibles pour l'évaluation (EFSA, 2018b).

**Incursion** : Population isolée d'un organisme nuisible, récemment détectée dans une zone donnée, non reconnue comme étant déjà établie mais dont la persistance est attendue dans l'immédiat [CIMP, 2003].

**Inspecteur** : Personne autorisée par une Organisation nationale de la protection des végétaux à remplir les fonctions de cette dernière [FAO, 1990].

**Inspection** : Examen visuel officiel de végétaux, de produits végétaux ou d'autres articles réglementés afin de déterminer la présence ou l'absence d'organismes nuisibles et/ou de s'assurer du respect de la réglementation phytosanitaire [FAO, 1990 ; FAO révisée, 1995 ; auparavant «inspection»].

**Interception (d'un organisme nuisible)** : Découverte d'un organisme nuisible lors de l'inspection ou de l'analyse d'un envoi importé [FAO, 1990 ; CEPM révisée, 1996].

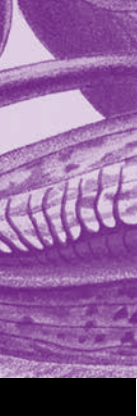
**Introduction (d'un organisme nuisible)** : Entrée d'un organisme nuisible, suivie de son établissement [FAO, 1990 ; NIMP 2 révisée, 1995 ; CIPV, 1997].

\* **Législation** : Toute loi, loi, règlement, directive ou autre ordonnance administrative promulguée par un gouvernement [NIMP 3, 1996].

**Licence d'importation** : Voir permis d'importation

**Lutte (contre un organisme nuisible)** : Suppression, enrayement ou éradication de la population d'un organisme nuisible [FAO, 1995].

**Marchandise** : Type de végétal, de produit végétal ou autre article transporté lors d'échanges commerciaux ou pour d'autres raisons [FAO, 1990 ; CIMP révisée, 2001].



**Norme** : Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné [FAO, 1995; définition de ISO/IEC GUIDE 2:1991]

**Norme internationale pour les mesures phytosanitaires** : Norme internationale adoptée par la Conférence de la FAO, la Commission intérimaire des mesures phytosanitaires ou la Commission des mesures phytosanitaires, établie en vertu de la CIPV [CEPM, 1996 ; CEPM révisée, 1999].

**Normes internationales** : Normes internationales établies conformément à l'Article X paragraphes 1 et 2 [CIPV, 1997].

**Organisation nationale de la protection des végétaux** : Service officiel institué par un gouvernement pour mettre en oeuvre les fonctions spécifiées par la CIPV [FAO, 1990; révisée FAO, 1995; CEMP, 1999; précédemment « Organisation nationale pour la protection des végétaux »]

**Organisation régionale de la protection des végétaux** : Organisation intergouvernementale chargée des fonctions précisées dans l'Article IX de la CIPV [FAO, 1990; révisée FAO, 1995; CEMP, 1999; précédemment « Organisation régionale pour la protection des végétaux »]

\* **Occurrence** : La présence dans une zone d'un organisme nuisible - reconnu comme étant indigène ou introduit et non officiellement signalé comme ayant été éradiqué [FAO, 1990 ; FAO révisée, 1995 ; NIMP 17].

\* **Organisme** : Toute entité biotique capable de se reproduire ou de se répliquer à l'état naturel [NIMP 3, 1996 ; NIMP 3 révisée, 2005].

#**Organisme de quarantaine** : Organisme nuisible qui a une importance potentielle pour l'économie de la zone menacée et qui n'est pas encore présent dans cette zone ou bien qui y est présent mais n'y est pas largement disséminé et fait l'objet d'une lutte officielle [FAO, 1990; révisée FAO, 1995; CIPV, 1997]

**Organisme non de quarantaine** : Organisme nuisible qui n'est pas un organisme de quarantaine pour une zone donnée [FAO, 1995].

**Organisme nuisible** : Toute espèce, souche ou biotype de végétal, d'animal ou d'agent pathogène nuisible aux végétaux ou produits végétaux. N.B.: Dans les textes relatifs à la CIPV, l'expression « plant pest » (organisme nuisible à un végétal/à des végétaux) est parfois employée en anglais au lieu du terme « pest » (organisme nuisible) [FAO, 1990; révisée NIMP 2, 1995; CIPV, 1997; révisée CMP, 2012]

**Organisme nuisible réglementé** : Organisme de quarantaine ou organisme réglementé non de quarantaine [CIPV, 1997]

**Organismes réglementés non de quarantaine**: Organisme nuisible qui n'est pas un organisme de quarantaine, dont la présence dans les végétaux destinés à la plantation affecte l'usage prévu de ces végétaux, avec une incidence économique inacceptable et qui est donc réglementé sur le territoire de la partie contractante importatrice [CIPV, 1997].

**Organisme vivant modifié** : Tout organisme vivant possédant une combinaison inédite de matériel génétique obtenu par l'utilisation de la biotechnologie moderne [Protocole de Cartagena sur la prévention des risques biotechnologiques relatif à la Convention sur la diversité biologique (CDB, 2000)].

\* **Partie prenante** : Une personne, un groupe ou une organisation qui a un intérêt dans les activités phytosanitaires d'une ONPV ou qui est affectée par celles-ci [adapté de Gestion des relations avec les parties prenantes (FAO, 2015)].

**Pathogène** : Micro-organisme qui provoque une maladie [NIMP 3, 1995].

**Permis d'importation** : Document officiel autorisant l'importation d'une marchandise conformément à des exigences phytosanitaires à l'importation spécifiées [FAO, 1990; révisée FAO, 1995; CIMP, 2005; précédemment « autorisation d'importation »]

**Produits végétaux** : Produits non manufacturés d'origine végétale (y compris les grains), ainsi que les produits manufacturés qui, étant donné leur nature ou celle de leur transformation, peuvent constituer un risque d'introduction ou de dissémination des organismes nuisibles [FAO, 1990; révisée FAO, 1995; CIPV, 1997; précédemment « produit végétal »]

**Prospection (d'organismes nuisibles)** : Méthode officielle appliquée pendant une durée déterminée pour établir la présence ou l'absence d'organismes nuisibles, ou les limites ou les caractéristiques d'une population d'organismes nuisibles, dans une zone ou dans un lieu de production ou un site de production donné [FAO, 1990; révisée CEMP, 1996; CMP, 2015; CMP, 2019]"

**Quarantaine** : Confinement officiel d'articles réglementés, d'organismes nuisibles ou d'organismes utiles pour inspection, analyse, traitement, observation ou recherche [FAO, 1990; révisée NIMP 3, 1995; CEMP, 1999; CMP, 2018]

**Surveillance** : Dispositif officiel ayant pour fonction de recueillir par prospection, par suivi ou par d'autres méthodes et d'archiver des données sur la présence ou l'absence d'organismes nuisibles [CEMP, 1996; révisée CEMP, 1999; CMP, 2015]

**Traitement** : Procédure officielle pour la destruction, l'inactivation, l'élimination ou la stérilisation d'organismes nuisibles, ou pour la dévitalisation [FAO, 1990, révisée FAO, 1995; NIMP 15, 2002; NIMP 18, 2003; CIMP, 2005]

**Transparence** : Principe de la mise à disposition internationale des mesures phytosanitaires et de leur justification [FAO, 1995; révisée CEMP, 1999; défini sur les bases de l'Accord sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires de l'Organisation mondiale du commerce].

**Végétaux destinés à la plantation** : Végétaux destinés à rester en terre, à être plantés ou à être replantés [FAO, 1990].

**Voie** : Tout moyen permettant l'entrée ou la dissémination d'un organisme nuisible [FAO, 1990 ; FAO révisée, 1995].

\* **Note** : les définitions marquées du symbole # proviennent du Glossaire des termes phytosanitaires de la CIPV (NIMP 5) dans sa version publiée le 19 février 2020 sur le site de la CIPV. Le glossaire est mis à jour chaque année sur la base des décisions prises par la Commission des mesures phytosanitaires de la CIPV. Le glossaire complet et mis à jour est disponible à l'adresse suivante : <https://www.ippc.int/en/core-activities/standards-setting/isprms/>. Les autres définitions proviennent de versions antérieures du glossaire ou d'autres sources.

## Liste des études de cas

Encadré N°	Titre des études de cas	Page
3	Communication sur les risques aux voyageurs internationaux (sensibilisation du public)	10
4	Les plantes en tant qu'organismes nuisibles - Stratégies de communication sur les risques liés aux plantes exotiques envahissantes en Saxe-Anhalt, Allemagne (éducation)	11
9	Belize zone indemne de la mouche méditerranéenne des fruits	25
12	La gestion réussie des risques liés à l'Anone des marais en Australie et l'engagement des propriétaires traditionnels du Kuku Yalanji oriental dans son éradication	30
13	Gestion du risque et communication avec les parties prenantes internationales sur le risque phytosanitaire - Exemple de Thrips palmi	31
16	Utilisation d'affiches pour faciliter la communication sur les risques	35
17	Distribution d'affiches et d'autocollants pour sensibiliser aux risques liés au transport du bois de chauffage	36
18	Établir des accords pour atteindre un public plus large afin de faire face au risque phytosanitaire - Accords industriels du gouvernement néo-zélandais	42
19	Une application mobile pour soutenir la technologie de surveillance des organismes nuisibles - Un exemple en Italie	43
25	Impliquer les parties prenantes grâce à un code de conduite sur les plantes aquatiques envahissantes aux Pays-Bas	48
26	Communications de la CIPV (p. ex. nouvelles, médias sociaux)	48
27	Utilisation de la signalisation routière pour sensibiliser et maintenir la sensibilisation aux organismes nuisibles aux végétaux	49
28	La Renouée du Japon et la communication publique des risques au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord et au-delà	50
30	Utilisation des médias sociaux pour communiquer sur les risques liés à des organismes nuisibles spécifiques	53
31	Une campagne multimédia de sensibilisation à Anoplophora spp. en Italie	54

# Introduction et objectif

## CONTEXTE

La Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) vise à assurer une action coordonnée et efficace pour prévenir et contrôler l'introduction et la propagation des organismes nuisibles aux végétaux et aux produits végétaux. Cet objectif est atteint grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques et d'activités phytosanitaires. A l'échelle d'un pays, ces activités relèvent de la responsabilité de l'Organisation nationale de la protection des végétaux (ONPV), qui est le service officiel établi par un gouvernement pour remplir les fonctions spécifiées par la CIPV. Bien qu'une ONPV soit responsable des actions phytosanitaires, elle ne peut agir isolément et s'appuie sur d'autres organismes gouvernementaux, le secteur privé et la société civile pour protéger la santé des végétaux.

Pour les besoins de ce guide, une organisation, un groupe ou une personne qui a un intérêt dans les procédures phytosanitaires d'une ONPV, ou qui est affecté par celles-ci, est considéré comme une partie prenante. Par l'échange d'informations, les parties prenantes peuvent contribuer de manière significative à la prise de décision de l'ONPV et à l'élaboration des règlements. Le processus d'analyse du risque phytosanitaire (ARP) est fondamental dans la préparation de nombreuses réglementations phytosanitaires par les ONPV ; il est donc essentiel d'impliquer les parties prenantes dans le processus d'ARP. La CIPV reconnaît que la communication sur les risques phytosanitaires est un processus interactif permettant l'échange d'informations entre l'ONPV et les parties prenantes pour s'informer mutuellement sur un risque phytosanitaire.

Si la CIPV ne traite pas en particulier de l'implication des parties prenantes et des interactions entre celles-ci et les ONPV, un Manuel de ressources techniques sur le renforcement des capacités fournissant des conseils sur l'établissement et le maintien des relations avec les parties prenantes (FAO, 2015) complète ce guide.

## OBJECTIF

Le but de ce guide est d'aider les ONPV à identifier et à contacter les parties prenantes, et à développer des stratégies de communication sur les risques phytosanitaires pour améliorer la prise de décision phytosanitaire et le développement de politiques phytosanitaires. La communication sur les risques peut profiter aux parties prenantes en leur offrant des possibilités de s'impliquer et de partager des informations sur les risques, permettant aux parties prenantes et aux ONPV de prendre des décisions éclairées sur la manière d'agir et de faire face aux risques.

Il est reconnu que chaque pays et ONPV a des exigences légales et institutionnelles différentes concernant les communications réglementaires. Les ONPV peuvent s'inspirer de ce guide en utilisant ce qu'elles trouvent approprié et adapté à leurs besoins concernant l'implication des parties prenantes et la communication sur les risques phytosanitaires. Les efforts de communication peuvent donc être adaptés à la situation de chaque pays.

## STRUCTURE DU GUIDE

Le guide explique d'abord pourquoi il est important, dans l'intérêt de la santé des végétaux, de communiquer avec les parties prenantes au sujet des risques liés aux organismes nuisibles aux végétaux. Il identifie ensuite les principes qui sous-tendent les bonnes approches de communication sur les risques phytosanitaires. Les facteurs clés à prendre en compte avant de communiquer sur les risques phytosanitaires sont ensuite examinés, avant de terminer par des conseils et des exemples sur la façon d'impliquer les parties prenantes et d'appliquer la communication sur les risques phytosanitaires dans la pratique.

Chaque chapitre de ce guide commence par une série de puces résumant le contenu principal et les principales caractéristiques de ce chapitre. Des encadrés sont utilisés pour mettre en évidence les messages clés et les exemples du monde entier. Les définitions des termes selon la Norme internationale

pour les mesures phytosanitaires (NIMP) *Glossaire des termes phytosanitaires* (NIMP 5) sont également fournies au début du présent guide.

Ce guide n'a pas de statut juridique en vertu de la CIPV, pas plus que son intention d'harmoniser

les pratiques des ONPV. Son principal objectif est de fournir des conseils sur la communication d'informations sur le risque phytosanitaire afin d'appuyer la prise de décision phytosanitaire dans l'intérêt de la santé des végétaux.



© T. Schroder (Institut Julius Kuehn, Allemagne)

*Larve d'Aproceros leucopoda se nourrissant d'Ulmus*



## BIBLIOGRAPHIE

**Bloem, S. et Neeley, A.** 2013. *Module 4 : Communication sur les risques (ébauche)*. Pakistan Enseignement à distance pour SPS Pro ject. United States Department of Agriculture, CABI, Texas A & M University. 61 p.

**Ebbels, D.L.**, éd. 2003. *Principes phytosanitaires et de quarantaine*. Wallingford, Royaume-Uni, CABI. 302 p.

**FAO.** 2012. *Protéger les ressources végétales de la planète contre les organismes nuisibles : Un cadre international de coopération*. Rome, CIPV, FAO. 27 p.

**FAO.** 2015. *Gérer les relations avec les parties prenantes : Guide des relations avec les parties prenantes à l'intention des organisations nationales de protection des végétaux*. Rome, CIPV, FAO. 55 p. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/86040/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

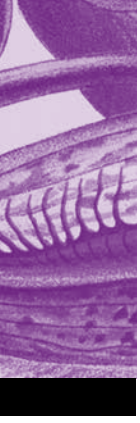
**CIPV.** 1997. *Convention internationale pour la protection des végétaux*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse [https://www.ippc.int/static/media/files/files/publications/en/2013/06/06/1329129099\\_ippc\\_2011-12-01\\_reformatted.pdf](https://www.ippc.int/static/media/files/files/publications/en/2013/06/06/1329129099_ippc_2011-12-01_reformatted.pdf) (dernier accès - 9 janvier 2019).

**NIMP 2.** 2016. *Cadre pour l'analyse du risque phytosanitaire*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/592/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP5.** *Glossaire de termes phytosanitaires*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse suivante: <https://www.ippc.int/en/publications/glossary-phytosanitary-terms/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 11.** 2017. *Analyse du risque phytosanitaire pour les organismes de quarantaine*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/639/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Neeley, A. & Devorshak, C.** 2012. Communication sur les risques dans l'analyse des risques phytosanitaires. In : C. Devorshak, éd. *Analyse du risque phytosanitaire : Concepts et applications*, pp. 199-208. Wallingford, Royaume-Uni, CABI. x + 296 pp.



# Chapitre 1.

## Qu'est-ce que la communication sur les risques phytosanitaires et pourquoi est-elle importante ?

### RÉSUMÉ DU CHAPITRE

- ◆ La communication sur les risques phytosanitaires est un processus interactif permettant l'échange d'informations et d'opinions entre une ONPV et les parties prenantes sur les risques et les facteurs de risque associés à la santé des végétaux.
- ◆ La communication sur le risque phytosanitaire est un élément important de l'objectif de la CIPV de protéger les ressources végétales mondiales contre les organismes nuisibles.
- ◆ Les objectifs de la communication sur le phytosanitaire sont les suivants (1) faciliter le dialogue et la compréhension entre et parmi les parties prenantes, ce qui peut inclure le grand public, (2) permettre aux parties prenantes de protéger les ressources végétales contre les risques phytosanitaires en fournissant des informations qui peuvent éclairer les décisions de gestion des risques, et (3) améliorer l'efficacité globale du processus de l'ARP.

#### Communication sur le risque phytosanitaire

Un processus interactif permettant l'échange d'informations utiles entre une ONPV et les parties prenantes concernant les menaces pour la santé des végétaux. Ce n'est pas simplement le fait pour une ONPV de diffuser de l'information dans une direction afin que les parties prenantes comprennent la situation de risque. La communication sur les risques phytosanitaires vise à concilier les points de vue de toutes les parties intéressées afin de parvenir à une compréhension commune des risques phytosanitaires, à élaborer des options crédibles de gestion des risques phytosanitaires et des règlements cohérents, et à promouvoir la sensibilisation aux questions phytosanitaires s'il y a un risque phytosanitaire.

- ◆ La communication sur les risques phytosanitaires peut impliquer la communication d'informations à la fois sur des risques et des avantages.

- ◆ Il est important de comprendre et d'aborder les enjeux afin d'élaborer des messages efficaces de communication sur les risques. La façon dont les parties prenantes perçoivent les risques sert de base à leurs attitudes, intentions et comportements.
- ◆ L'urgence et la rapidité de la communication sur les risques phytosanitaires peuvent varier selon les circonstances. Par exemple, une incursion d'organismes nuisibles peut nécessiter une communication rapide, tandis que les problèmes phytosanitaires continus, tels que les graines de mauvaises herbes trouvées à plusieurs reprises dans les cargaisons, nécessitent une communication avec les parties prenantes sur une plus longue période.

### OBJET DU PRÉSENT CHAPITRE

Le but principal de ce chapitre est de présenter les principaux objectifs et concepts de la communication sur le risque phytosanitaire, ainsi que les facteurs qui peuvent influencer son succès. Des lignes directrices sont fournies sur le déroulement de la communication sur les risques dans le domaine de la santé des végétaux, le dialogue et l'implication des parties prenantes, et l'importance de tenir compte de la perception des risques pour une communication efficace à propos des risques. Les principaux défis d'une communication efficace à propos des risques sont identifiés, ainsi que les avantages et les bénéfices du développement de stratégies efficaces et inclusives de communication sur les risques.

#### Partie prenante (dans le contexte de la santé des plantes)

Une personne, un groupe ou une organisation qui a un intérêt dans les activités phytosanitaires d'une ONPV ou qui est affecté par celles-ci.

Ce chapitre prépare également le terrain pour les chapitres suivants, dans lesquels bon nombre des concepts et des facteurs sont décrits plus en détail.

## 1.1 QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION SUR LE RISQUE PHYTOSANITAIRE ?

La communication sur les risques phytosanitaires est généralement reconnue comme un processus interactif permettant l'échange d'informations entre une ONPV et les parties prenantes. Il ne s'agit pas d'un transfert d'informations à sens unique ou de faire comprendre aux parties prenantes la situation des risques. L'objectif de la communication sur le phytosanitaire est plutôt de tenir compte des éléments suivants des points de vue potentiellement différents des parties prenantes telles que les producteurs de plantes, les partenaires commerciaux, les scientifiques, les responsables phytosanitaires et les hommes politiques, afin de parvenir à une compréhension mutuelle des implications d'une ARP pour :

- ◆ parvenir à une compréhension commune de l'organisme nuisible
- ◆ élaborer des options crédibles en matière de gestion du risque phytosanitaire
- ◆ élaborer des mesures phytosanitaires crédibles et cohérentes (lois, règlements ou procédures) pour faire face aux risques phytosanitaires
- ◆ promouvoir la sensibilisation aux questions préoccupantes de santé des plantes.

Trois composantes interviennent dans la communication sur le risque phytosanitaire:

- ◆ Le risque phytosanitaire. Il s'agit du niveau de risque caractérisé par une ARP. Il est axé sur la probabilité et les conséquences de l'introduction d'organismes nuisibles et se fonde sur des preuves scientifiques et économiques. Elle tient compte de l'incertitude. Dans les situations d'urgence, une forme abrégée d'analyse des risques peut être nécessaire pour éclairer les efforts de communication jusqu'à ce qu'une analyse plus complète puisse être effectuée.
- ◆ La perception. C'est ce que les parties prenantes pensent ou ressentent au sujet du risque phytosanitaire. Le niveau d'inquiétude des parties prenantes vis-à-vis d'un risque n'est pas toujours lié au niveau de risque phytosanitaire évalué dans une ARP. Le niveau d'inquiétude des parties prenantes est basé

sur des facteurs de perception des risques tels que la mesure dans laquelle les risques et les avantages sont équitablement répartis et la quantité d'appréhension que provoque l'organisme nuisible.

- ◆ L'action. C'est à la fois les actions que l'ONPV est en train de faire prendre pour gérer les risques et les mesures que les parties prenantes peuvent prendre pour gérer les risques qu'ils courent - eux-mêmes. Il s'agit notamment de s'assurer que les raisons qui sous-tendent les décisions sont bien comprises et de concentrer la communication à propos des risques sur l'information qui est la plus susceptible d'influer sur les décisions et les actions.

La communication sur les risques consiste à concilier différents points de vue sur le niveau de risque et la gestion appropriée des risques. Les membres du personnel de l'ONPV, les scientifiques, les politiciens, les industries locales, les importateurs et les exportateurs peuvent tous avoir des points de vue différents sur la situation des risques et la façon de la gérer. Si ces points de vue ne sont pas harmonisés, les différentes parties prenantes sont susceptibles d'agir en fonction de leurs propres points de vue sur le risque. Cela peut entraîner toute une série de problèmes tels que la non-conformité avec des normes ou des règles, un manque de coopération dans les programmes d'éradication et des retards dans le développement de nouveaux échanges commerciaux. Par exemple, si un visiteur dans un pays ne reconnaît pas que le fait d'apporter des fruits représente un risque, il peut ne pas déclarer les fruits pour inspection ou élimination.

Les caractéristiques de la communication changent à chaque étape de l'ARP, aussi bien pour les organismes de quarantaine que pour les organismes réglementés autres que les organismes de quarantaine, comme indiqué dans la NIMP 2 (Cadre pour l'analyse des risques phytosanitaires). Le processus de communication sur les risques facilite à la fois l'élaboration de l'ARP et la compréhension de ses résultats, ce qui permet aux parties prenantes de mieux accepter les décisions en matière de gestion des risques.

Les parties contractantes à la CIPV utilisent le cadre de la PRA en raison de ses exigences comme justification technique des mesures phytosanitaires de l'Accord sanitaire et phytosanitaire de l'Organisation mondiale du commerce (Accord SPS). L'analyse du risque phytosanitaire fournit la base sur laquelle une grande partie de la prise de décision phytosanitaire

est bâtie. Il s'agit d'un processus structuré combinant l'évaluation du risque phytosanitaire, la gestion du risque phytosanitaire et la communication sur le risque phytosanitaire.

#### Analyse du risque phytosanitaire (ARP)

Processus consistant à évaluer les données biologiques ou d'autres données scientifiques et économiques pour déterminer si un organisme est nuisible, s'il devrait être réglementé, et la sévérité des mesures phytosanitaires éventuelles à prendre à son égard.

La communication sur les risques phytosanitaires favorise l'échange d'informations et d'opinions sur les risques phytosanitaires et les facteurs connexes entre les parties prenantes. Les parties prenantes peuvent inclure les gouvernements, l'industrie comme les producteurs et les importateurs de plantes, les organisations non gouvernementales (ONG), les universités, les médias et d'autres parties intéressées par les activités phytosanitaires d'une ONPV. Tous ces groupes et individus peuvent avoir des raisons de participer aux activités phytosanitaires et à la prise de décision, mais pas nécessairement de manière égale et pas en même temps.

La communication sur les risques peut impliquer différents nombres d'individus, allant d'un petit nombre seulement, comme la communication entre les évaluateurs de risques ou entre un évaluateur de risques et un gestionnaire de risques, à un grand nombre, comme une campagne de communication destinée à un groupe très important de parties prenantes ou impliquant de très nombreux groupes de parties prenantes. Il peut être formel ou informel et peut être écrit, verbal ou visuel. Il peut inclure une variété de médias et de délais. Une communication efficace sur les risques permet une évaluation et une gestion efficaces des risques phytosanitaires et peut influencer considérablement sur le succès des activités de gestion des risques.

## 1.2 POURQUOI LA COMMUNICATION SUR LES RISQUES PHYTOSANITAIRES EST-ELLE IMPORTANTE ?

La communication sur les risques phytosanitaires donne aux ONPV l'occasion d'obtenir de nouvelles informations qui les aident à mieux comprendre la

nature, la gravité ou la capacité d'acceptation des risques pour les personnes affectées ou impliquées. La communication sur les risques phytosanitaires peut aider les parties prenantes à prendre des décisions quant à l'importation d'espèces ou de produits végétaux particuliers, à comprendre comment réduire la propagation et l'impact socio-économique des organismes nuisibles, ou à comprendre pourquoi des mesures réglementaires sont prises.

Les avantages d'une communication efficace des risques phytosanitaires comprennent :

- ◆ s'assurer que les enjeux et les incertitudes de l'ARP sont comprises par toutes les parties prenantes
- ◆ veiller à ce que toutes les informations pertinentes soient prises en compte dans l'ARP
- ◆ donner à toutes les parties prenantes l'occasion de s'informer sur le processus de prise de décision
- ◆ promouvoir la transparence
- ◆ accroître la confiance des parties prenantes dans les systèmes de réglementation de la santé des végétaux
- ◆ améliorer les décisions réglementaires.

## 1.3 LES OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION SUR LES RISQUES PHYTOSANITAIRES

L'objectif général de la communication sur les risques phytosanitaires est de protéger la santé des végétaux en fournissant l'information qui permet aux décideurs en matière de gestion des risques d'être mieux informés et d'appliquer ces décisions plus efficacement. L'objectif général peut être atteint grâce à cinq objectifs spécifiques (encadré 1).

#### Encadré 1 : Cinq objectifs spécifiques de la communication sur les risques

- ◆ Cinq objectifs spécifiques de la communication sur les risques
- ◆ Parvenir à une compréhension mutuelle
- ◆ Bâtir la confiance
- ◆ Relever le niveau de sensibilisation
- ◆ Apprentissage et éducation
- ◆ Action motivante

### 1.3.1 Parvenir à une compréhension mutuelle

La communication sur les risques phytosanitaires est utilisée pour permettre la compréhension mutuelle et le dialogue entre toutes les parties prenantes sur les

questions phytosanitaires. Elle devrait impliquer une interaction entre toutes les personnes concernées par le processus phytosanitaire. Il est important d'engager un dialogue avec les personnes exposées et vulnérables au risque, celles qui peuvent influencer et contrôler le risque, comme avec les autres parties prenantes concernées ou intéressées.

### 1.3.2 Bâtir la confiance

Pour permettre aux parties prenantes de prendre des décisions éclairées en matière de protection phytosanitaire, il est important que l'information sur les risques phytosanitaires soit facilement comprise et perçue comme étant exacte et digne de confiance, tienne compte des besoins et des préoccupations du public cible des parties prenantes et les aide à décider comment procéder. Répondre aux préoccupations des parties prenantes au sujet du risque contribuera à instaurer la confiance, tout comme la mesure dans laquelle les processus d'ARP sont considérés comme transparents et ouverts à l'examen.

### 1.3.3 Relever le niveau de sensibilisation

Permettre aux parties prenantes de prendre des décisions éclairées en matière de protection des végétaux peut, dans certains cas, impliquer une sensibilisation aux risques et aux avantages associés à des choix particuliers. Par exemple, une campagne de communication peut inclure de l'information sur une plante nuisible et ses impacts sur l'environnement et la santé des plantes et fournir une liste d'alternatives qui peuvent être plantées à la place. Afin de permettre aux parties prenantes de prendre des décisions éclairées sur la santé des végétaux, il est particulièrement important de cibler l'information sur les risques sur les groupes de la population qui y sont les plus sensibles ou les plus vulnérables (par exemple, les producteurs de plantes, les agriculteurs, les consommateurs) et de s'assurer que l'information sur les risques et les avantages est accessible à tous les parties prenantes.

Dans certaines situations, les parties prenantes doivent suivre des pratiques phytosanitaires scientifiques (p. ex. obtenir un permis d'importation pour l'importation de certaines espèces végétales) pour protéger la santé des végétaux, et la décision de s'engager dans ces pratiques ne leur appartient pas (p. ex. les végétaux importés doivent se conformer aux règlements phytosanitaires). Dans ces cas, la

communication sur les risques phytosanitaires fait partie de la sensibilisation générale et vise souvent à accroître la compréhension et l'acceptation par les parties prenantes des raisons pour lesquelles ils doivent s'engager dans ces pratiques.

### 1.3.4 Apprentissage et éducation

Le dialogue avec les parties prenantes offre la possibilité d'apprendre et d'obtenir des informations pertinentes pour mieux éclairer les décisions en matière d'analyse des risques. Pour l'élaboration et la diffusion d'une communication efficace sur les risques phytosanitaires, il est essentiel de comprendre les besoins d'information des publics cibles. Cela permet d'adapter les messages de communication sur les risques aux parties prenantes cibles, ce qui maximise leur efficacité et leur propagation. Le dialogue avec les parties prenantes peut également aider les décideurs à obtenir des informations vitales ou complémentaires pertinentes pour l'évaluation ou la gestion des risques, et augmenter la probabilité que les décisions soient adaptées à leur objectif et donc mises en œuvre de manière appropriée. Par exemple, les parties prenantes peuvent fournir de l'information sur l'efficacité probable de diverses options de gestion pour contrôler ou prévenir les risques phytosanitaires. Les détenteurs d'enjeux peuvent également contribuer à l'identification des conséquences involontaires des décisions en matière de gestion des risques. Cet apprentissage et cette compréhension mutuels augmentent les chances de réussite d'une campagne de communication, ce qui se traduit par des actions appropriées et de meilleurs résultats phytosanitaires.

### 1.3.5 Une action motivante

La communication sur les risques peut fournir aux gestionnaires de risques des indications sur les personnes capables de minimiser efficacement les risques et sur les motivations ou les incitations nécessaires pour s'engager dans la mise en œuvre réussie de la gestion des risques.

## 1.4 L'IMPORTANCE DE L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes jouent un rôle central dans la communication sur les risques phytosanitaires pour les raisons indiquées ci-dessus (section 1.3), et pour chacun des objectifs spécifiques, il est essentiel que toutes les parties prenantes soient identifiées. Dans

### Encadré 2 : Utiliser la communication sur les risques pour informer sur une analyse des risques phytosanitaires

L'analyse du risque phytosanitaire (ARP) peut parfois être un processus complexe qui nécessite de nombreux types d'informations provenant de nombreuses sources ; la recherche d'avis d'experts et l'engagement avec les parties prenantes fournissent l'occasion de recueillir des informations à partir d'une plus grande variété de sources que l'on trouve habituellement dans une ONPV. Lorsque l'on cherche à obtenir l'opinion des parties prenantes pour éclairer les décisions de gestion des risques phytosanitaires, il y aura une variété de points de vue, en fonction des valeurs détenues par les parties prenantes individuelles et les ONPV. Les valeurs peuvent varier d'une partie prenante à l'autre et au sein d'une même partie prenante. Une ONPV devrait essayer d'équilibrer les multiples points de vue et les différentes valeurs parmi les parties prenantes, en particulier celles d'importance culturelle, économique, environnementale, et sociale. Il appartient à l'ONPV de mener ses ARP et de formuler ses décisions conformément aux principes de la CIPV établis dans le contexte national. Lorsqu'on explique un risque phytosanitaire à une partie prenante, il peut être nécessaire d'expliquer d'abord le processus de l'ARP. Si elles ne comprennent pas la raison de leur engagement, les parties prenantes ne seront pas en mesure de les aider au mieux de leurs capacités.

Lorsque les parties prenantes comprennent l'information recherchée, il faut leur donner l'occasion de contribuer. Une ONPV devrait écouter leurs conseils, examiner attentivement leurs informations et leur faire savoir qu'elles ont été écoutées et que leurs informations ont de la valeur ; cela semble un point mineur, mais c'est important. Dans la mesure du possible, l'information recueillie auprès des parties prenantes devrait être incluse dans l'ARP et faire l'objet d'une reconnaissance appropriée. Il peut y avoir des occasions où les points de vue des parties prenantes sont sollicités et reçus, mais d'autres points de vue influencent plus fortement les conclusions et la prise de décision en matière de risque. Dans ces cas, il est important non seulement de reconnaître l'apport de toutes les parties prenantes, mais aussi de leur donner un retour et l'opportunité de contribuer à l'avenir à d'autres analyses du risque phytosanitaire.

la mesure du possible, toutes les parties prenantes devraient être impliquées dans le processus de communication sur les risques phytosanitaires.

Il y a de nombreux avantages potentiels à inclure les parties prenantes dans les efforts de communication sur les risques phytosanitaires. Le dialogue avec les parties prenantes aide les communicants à :

- ◆ identifier les lacunes dans les connaissances sur les risques phytosanitaires
- ◆ qui sont à l'étude
- ◆ comprendre les perceptions et les préoccupations des parties prenantes à l'égard des risques
- ◆ identifier les obstacles potentiels à la communication et les sources d'information et les voies de communication préférées et les plus appropriées
- ◆ identifier et traiter toute conséquence involontaire de la communication.
- ◆ De plus, un processus de collaboration avec les parties prenantes permettra, par exemple de:
  - ◆ générer plus d'idées
  - ◆ cerner les préoccupations qui ne sont pas autrement reconnues
  - ◆ inclure différents points de vue
  - ◆ créer un sentiment d'adhésion et obtenir un large soutien pour l'effort de communication

- ◆ faciliter la coordination de la communication entre les divers ministères et organismes gouvernementaux (par exemple, santé, agriculture, commerce) et autres parties prenantes partageant la responsabilité de la santé des végétaux au niveau national ou à d'autres niveaux.

Pour toutes ces raisons, le fait d'identifier les parties prenantes et de les impliquer dans un dialogue afin d'éclairer les décisions en matière de communication sur les risques augmente les chances de réussite de la communication sur les risques phytosanitaires et d'une gestion renforcée des risques phytosanitaires.

### 1.5 POURQUOI LA PERCEPTION DU RISQUE EST-ELLE IMPORTANTE ?

Une communication efficace sur les risques phytosanitaires doit tenir compte à la fois de la perception des risques et des risques identifiés dans l'évaluation des risques. La perception du risque fait référence à l'évaluation ou au jugement des parties prenantes sur les risques ; elle implique l'influence des valeurs humaines sur le risque et est subjective par nature. C'est un aspect complexe et stimulant de la communication sur les risques. Il existe de nombreuses influences sur la façon dont les gens perçoivent les risques et y réagissent, et l'efficacité

de la communication sur les risques ne dépend pas seulement de la compréhension des risques et des avantages.

Un élément clé à intégrer en ce qui concerne la perception des risques est que la façon dont les gens les perçoivent est à l'origine de leurs attitudes, intentions et comportements, indépendamment de l'évaluation technique des risques phytosanitaires. La perception du risque est au cœur de la façon dont les gens prennent leurs décisions en matière de risque. Par exemple, il existe souvent une disparité entre l'opinion des experts et la façon dont le risque est perçu par le public en général. Les experts peuvent voir les risques en termes de probabilité et de conséquences, alors que le grand public est souvent influencé par ses croyances et valeurs subjectives, et plus enclin à se concentrer sur les facteurs émotionnels ainsi que sur les avantages ou les inconvénients personnels liés à l'acceptation d'un risque ; les preuves et le raisonnement logique ne sont pas pris en compte, ce qui montre un biais cognitif. Par conséquent, il est crucial d'identifier et d'aborder les perceptions des gens dans le cadre du processus de communication sur les risques.

La communication sur les risques phytosanitaires ne devrait pas seulement se concentrer sur les résultats des évaluations techniques des risques phytosanitaires, mais aussi sur les facteurs qui influencent la perception et l'acceptabilité des risques. Les risques volontaires, naturels, familiers et contrôlables sont généralement plus acceptés que ceux qui sont imposés, attribués à des causes d'origine humaine, inconnus ou non au sein de l'entourage d'une personne. Toutefois, de nombreux communicateurs en matière de risques phytosanitaires se concentrent principalement sur l'information biologique et économique liée au risque. Les chercheurs en sciences sociales pourront être consultés afin d'appréhender ce que les diverses parties prenantes, cultures ou sociétés considèrent être un risque acceptable ou un compromis acceptable entre risques et avantages. En outre, les messages de risque technique sont parfois associés à des jugements de valeur portés par ceux qui les élaborent ; par exemple, les classements qualitatifs des risques établis par des experts peuvent être utilisés pour prioriser les activités de gestion des risques. La mesure dans laquelle les valeurs des communicateurs influencent le message doit être rendue transparente.

## 1.6 APPROCHES DE COMMUNICATION SUR LE RISQUE PHYTOSANITAIRE

Le type de communication approprié pour chaque circonstance est déterminé par une combinaison du niveau de préoccupation, de l'urgence et de l'évaluation du risque phytosanitaire. La communication sur les risques peut s'appliquer à tous les risques phytosanitaires. Cependant, les différents types de risques phytosanitaires exigent des stratégies et des méthodes de communication différentes. La conséquence importante est que les responsables de la communication sur les risques doivent adapter leur stratégie de communication pour tenir compte des particularités de chaque risque phytosanitaire. Les études de cas présentées tout au long de ce manuel fournissent des informations et des conseils utiles. Le chapitre 3 développe les approches de communication sur les risques en fonction du risque phytosanitaire évalué, du degré de préoccupation des parties prenantes et de l'urgence. Tous les efforts de communication sur le phytosanitaire ne sont pas urgents ou ne ciblent pas des organismes nuisibles spécifiques. Par exemple, certaines communications peuvent viser le long terme et se concentrer sur le rôle des parties prenantes dans la facilitation de l'introduction ou de la propagation d'organismes nuisibles, comme l'introduction non intentionnelle d'organismes nuisibles d'une région à une autre par des voyageurs. Dans ces cas, les messages peuvent souvent être élaborés, améliorés et diffusés au fil du temps ou à certaines périodes à risque élevé (p. ex. pendant les périodes de plantation ou la saison des voyages).

Les questions phytosanitaires en cours qui suscitent un intérêt ou des préoccupations d'ordre social exigent également une communication soutenue. Par exemple, la communication peut porter sur les risques et les avantages potentiels des biotechnologies végétales ou des organismes vivants modifiés. Lorsque le niveau de risque est inconnu et que l'on ne sait pas non plus si des mesures doivent être prises, le communicateur peut avoir à collaborer avec les parties prenantes pour cerner les préoccupations de la société et déterminer les priorités d'action, y compris l'élaboration de plans d'urgence, en attendant d'en savoir plus sur le risque. La communication devra être mise à jour à mesure que de nouvelles connaissances sur le risque seront disponibles.

### Encadré 3 : Communication sur les risques aux voyageurs internationaux (sensibilisation du public)

En 2013, l'Organisation européenne et méditerranéenne pour la protection des plantes (OEPP) a publié une affiche intitulée «Ne prenez pas de risques», accompagnée d'une brochure. L'objectif de ces documents est de sensibiliser le public aux risques liés au déplacement des plantes et des organismes nuisibles associés lors de voyages internationaux et d'encourager un comportement responsable. L'affiche a été traduite par les ONPV en plus de 20 langues et est exposée dans les aéroports, les ports maritimes, les points d'inspection frontaliers, les gares ferroviaires et les agences de voyage.

Des étiquettes à bagages et des porte-clés ont également été préparés pour être utilisés en voyage. Une vidéo (en arabe, anglais et italien) reprenant certains des éléments graphiques de l'affiche a été réalisée par le Service de la protection des végétaux de la région Lombardie en Italie pour l'Expo Milan en 2015.

Cette affiche a été officiellement approuvée par le Comité exécutif de l'OEPP en avril 2013 et distribuée à tous les pays membres de l'OEPP en mai 2013. Les ONPV sont vivement encouragées à continuer à contacter les autorités aéroportuaires ou tout autre organisme pertinent afin que l'affiche puisse être exposée aussi largement que possible.



Aéroport de Milan, Italie, affichage d'une affiche «Ne prenez pas le risque» en italien près des portes d'embarquement, à un endroit très visible pour les voyageurs.



Un inspecteur phytosanitaire italien à l'aéroport de Naples distribue la brochure de l'OEPP aux voyageurs.

© M. Ciampitti, B. Cavagna  
(ERSAF, Italy)



#### Encadré 4 : Les plantes en tant qu'organisme nuisibles - Stratégies de communication sur les risques liés aux plantes exotiques envahissantes en Saxe-Anhalt, Allemagne (éducation)

En Allemagne, depuis 2010, l'Institut indépendant pour les questions environnementales (UfU) s'est engagé à impliquer les autorités, les associations, les citoyens et les étudiants dans la gestion des plantes exotiques envahissantes nuisibles aux végétaux. C'est dans ce but que l'UfU a créé le Centre de coordination pour les plantes envahissantes dans les zones protégées de Saxe-Anhalt (KORINA). Elle a mené plusieurs projets financés par le Fonds européen agricole pour le développement rural. L'objectif de KORINA est de soutenir les parties prenantes en Saxe-Anhalt en fournissant les informations nécessaires à une gestion efficace des plantes envahissantes sous une forme appropriée, en accélérant les processus de gestion et en intensifiant la coopération.

KORINA a développé un programme d'action qui comprend des mesures pour prévenir les invasions, pour trouver et éradiquer rapidement de nouvelles infestations et pour lutter plus efficacement contre les espèces nuisibles qui sont déjà fréquemment observées. Au cœur du programme d'action se trouve le système d'information, qui permet aux informations existantes d'atteindre rapidement les parties prenantes. Le système d'information comprend un site Web de plus de 200 pages (<https://www.korina.info>), une base de données d'événements en ligne actualisée, une application pour smartphone (KORINA-App) et d'autres bases de données. L'application et le site Web fournissent de l'information sur la présence de plantes exotiques envahissantes et donnent l'occasion de consigner de nouvelles découvertes ou des renseignements supplémentaires sur les occurrences fournis par les parties prenantes, y compris le public.

La quantité et la variété des activités de sensibilisation et d'éducation du public n'ont cessé d'augmenter. Au début, l'accent était mis sur l'information des parties prenantes. Depuis 2014, du matériel et des méthodes pédagogiques ont été mis au point et sont utilisés par les éducateurs et les enseignants pour travailler avec les élèves. Le matériel éducatif et la plupart du matériel de sensibilisation du public sont sous licence CC-BY Creative Commons.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Films pour l'éducation									1
Facebook									
Matériel d'apprentissage en ligne									
Cours de formation						8			5
Exposition						1	1	1	1
Matériel pour l'éducation scolaire									
Jeu de cartes					1				1
KORINA-App									
Twitter									
Ateliers de travail				4	1				
Affiche				3	1				
Émissions de télévision et de radio			2	1	2	2	1	4	
Site web		nouveau	pages ajoutées	ajout de pages et nouveau design	pages ajoutées	pages ajoutées	pages ajoutées	pages ajoutées	nouveau design
Conférence		1	1	1		1			1
Flyers et dépliants	1	1	1	4	1	1		1	4
Présentations orales	4	8	8	14	10	17	6	7	10

#### Développement des méthodes de sensibilisation dans le travail de KORINA

L'objectif du travail de sensibilisation et d'éducation du public de KORINA est de mieux faire connaître les effets des plantes exotiques envahissantes afin de changer les actions des individus (par exemple, le jardinage avec des plantes indigènes, pas de déversement d'espèces envahissantes). De plus, il appelle à l'action (par exemple, la déclaration et l'élimination des plantes exotiques envahissantes), à l'échange d'informations et à une coopération accrue entre les parties prenantes pour le contrôle des plantes envahissantes.

## 1.7 LES OBSTACLES À UNE COMMUNICATION EFFICACE SUR LES RISQUES PHYTOSANITAIRES

La communication efficace sur les risques phytosanitaires rencontre de nombreux défis. En expliquant comment les identifier et les traiter, ce guide cherche à aider les ONPV à surmonter les défis de la communication sur les risques.

L'encadré 5 énumère dix défis clés pour une communication efficace sur les risques et des solutions possibles.

Les pays peuvent également être confrontés à des défis institutionnels qui rendent difficile une communication efficace des risques. Par exemple, les pays peuvent manquer de ressources et d'expertise pour suivre et prospecter les organismes nuisibles

Encadré 5 : Dix défis et solutions pour une communication efficace sur les risques phytosanitaires	
Défis	Solutions possibles (voir les chapitres 2, 3 et 4 pour plus d'informations)
1 Identifier toutes les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Connaître la nature du risque phytosanitaire</li> <li>◆ Revoir la liste des types de parties prenantes</li> <li>◆ Envisager la création d'une matrice d'influence des intérêts</li> <li>◆ Tenir compte des parties prenantes passées avec lesquelles votre ONPV a traité</li> </ul>
2 Identifier les obstacles à une communication efficace avec chaque groupe de parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recevoir une formation en communication</li> <li>◆ Identifier toutes les parties prenantes</li> <li>◆ Être conscient des différences possibles dans les préoccupations entre les groupes.</li> <li>◆ Tenir compte des besoins linguistiques</li> <li>◆ Veiller à ce que chaque groupe de parties prenantes puisse avoir accès à l'information sur la communication sur le phytosanitaire.</li> <li>◆ S'assurer de communiquer un message cohérent et d'utiliser des méthodes appropriées, adaptées à chaque groupe de parties prenantes.</li> <li>◆ Utiliser des canaux de communication auxquels chaque groupe fait confiance</li> </ul>
3 Communiquer clairement	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Recevoir une formation en communication</li> <li>◆ Identifier les différences dans les besoins des parties prenantes et communiquer le risque phytosanitaire en conséquence.</li> <li>◆ Éviter le langage technique inutile</li> <li>◆ Utiliser un langage clair et sans ambiguïté</li> <li>◆ Demander à d'autres membres de l'ONPV de vérifier soigneusement les messages de communication sur les risques (par exemple pour vérifier l'exactitude (vérification des faits) et la clarté) avant de les partager.</li> </ul>
4 Identifier les lacunes qui existent dans la connaissance entre les experts scientifiques et les autres parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Engager le dialogue avec les parties prenantes et expliquer la nature du risque phytosanitaire</li> <li>◆ Expliquer les sources de données utilisées dans l'analyse du risque phytosanitaire (ARP)</li> <li>◆ Se renseigner sur les données des parties prenantes susceptibles d'apporter une contribution et sur les manques de connaissance</li> </ul>
5 Gérer les préoccupations des parties prenantes lorsqu'il y a des différences avec la ONPV	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reconnaître les différences dans les préoccupations et fournir une rétroaction sur les raisons pour lesquelles l</li> <li>◆ L'ONPV peut ou ne peut pas répondre aux préoccupations</li> <li>◆ Situer le risque dans son contexte</li> <li>◆ Communiquer en temps opportun</li> <li>◆ Cibler les parties prenantes ayant une influence sur les autres</li> </ul>

<p>6</p> <p>Bâtir et maintenir la confiance dans les sources d'information sur les risques phytosanitaires et les institutions responsables de l'évaluation et de la gestion des risques phytosanitaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Engager le dialogue avec les parties prenantes et expliquer les sources de données utilisées dans le cadre de l'évaluation des risques pour la santé publique.</li> <li>◆ Faire preuve de transparence au sujet des sources de données et de l'interprétation des données et de l'incertitude qui y est associée.</li> <li>◆ Rendre les données disponibles</li> <li>◆ Être ouvert aux défis, reconnaître les différences et expliquer les objectifs de l'ONPV</li> <li>◆ Tenir des réunions avec les parties prenantes</li> <li>◆ Répondre aux questions des parties prenantes</li> <li>◆ Être respectueux lors des réponses aux parties prenantes.</li> <li>◆ Répondre aux préoccupations spécifiques des parties prenantes</li> <li>◆ Inviter les principales parties prenantes à visiter les institutions responsables de l'évaluation et de la gestion des risques phytosanitaires.</li> </ul>
<p>7</p> <p>Communiquer les incertitudes et ce qui est fait pour les réduire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Reconnaître qu'il existe des incertitudes</li> <li>◆ Indiquer ce qui a été fait pour tenir compte des incertitudes</li> <li>◆ Engager le dialogue avec les parties prenantes et rechercher davantage d'informations pour remédier aux incertitudes.</li> <li>◆ Mettre à jour de l'ARP en réponse à de nouvelles informations</li> </ul>
<p>8</p> <p>Communiquer au moment opportun</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Établir un plan de communication sur les risques phytosanitaires, incluant le temps pour répondre aux questions des parties prenantes.</li> <li>◆ Fournir des mises à jour de l'information lorsqu'il y a des changements importants</li> </ul>
<p>9</p> <p>Coordonner les messages de communication sur les risques entre de multiples personnes ou institutions qui transmettent des informations sur le même risque phytosanitaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Déterminer un responsable global de la communication sur les risques.</li> <li>◆ Prendre le temps d'identifier clairement les parties prenantes présentant des besoins particuliers en communication sur les risques</li> <li>◆ Organiser des réunions de planification avec toutes les personnes ou institutions concernées.</li> <li>◆ Contribuer à la communication sur les risques</li> <li>◆ Convenir des objectifs de la communication sur les risques phytosanitaires</li> <li>◆ Convenir des messages clés</li> <li>◆ Maintenir le contact entre les individus ou les institutions</li> </ul>
<p>10</p> <p>Veiller à ce que la communication sur les risques soit adaptée à l'évolution des circonstances afin qu'elle reflète l'état actuel du risque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Maintenir une sensibilisation continue au risque phytosanitaire</li> <li>◆ Mettre à jour l'EPR en réponse à des changements importants de circonstances</li> <li>◆ Revoir les messages de communication sur les risques antérieurs et les réviser à la lumière de nouvelles informations.</li> </ul>

aux végétaux et évaluer leurs risques et leurs options de gestion. Le manque de données fiables sur les organismes nuisibles et les risques phytosanitaires

empêche de comprendre les problèmes phytosanitaires et de savoir comment les gérer et communiquer à leur propos.

Un autre problème dans certains pays est l'absence fréquente de mandats et de responsabilités clairement définis pour les ministères et les institutions gouvernementales concernés. Par exemple, il se peut que l'on ne sache pas clairement quelles personnes ou institutions sont responsables de l'évaluation, de la gestion et de la communication sur les risques, ou de l'élaboration ou de la mise en œuvre des politiques. De plus, la coordination et le partage en formation entre les diverses institutions phytosanitaires sont souvent médiocres. Pour l'adoption et la mise en œuvre réussies du schéma de l'analyse des risques, il est important que les responsabilités en matière d'évaluation, de gestion des risques et de communication soient clairement définies, et que les différentes institutions travaillent ensemble et échangent des informations. L'utilisation de l'outil d'évaluation des capacités phytosanitaires de la CIPV peut être utile, tout comme le guide de la CIPV sur la création d'une ONPV (FAO, 2015a) et le guide de la CIPV sur le fonctionnement d'une ONPV (FAO, 2015c).

Le manque de budget et de personnel affecté à la communication sur les risques est l'une des plus grandes contraintes à une communication efficace

des risques. Même si la communication sur les risques met l'ONPV face à certains défis, tels que le traitement de différents points de vue ou de valeurs concurrentes, c'est une caractéristique importante de l'ARP et cela aide à atteindre le résultat souhaité - c'est-à-dire gérer efficacement le risque phytosanitaire. Il vaut la peine d'investir du temps et des efforts dans la communication sur les risques étant donné les avantages qui découlent, par exemple, une information plus complète, une plus grande intégrité scientifique, une meilleure compréhension entre les parties prenantes de différents points de vue et une plus grande conformité aux normes et règles. Malgré ces défis, les avantages pour la santé des végétaux et le commerce agricole découlant d'une communication efficace sur les risques en font une partie importante du travail de l'ONPV.

L'intention de ce guide est d'encourager les ONPV à s'engager et à communiquer avec les parties prenantes sur les risques liés aux organismes nuisibles, pour le bénéfice de la santé des plantes. Les chapitres suivants fournissent aux lecteurs une meilleure compréhension des défis de la communication sur les risques phytosanitaires et des facteurs à prendre en compte pour surmonter ces défis.



© A. Sissons (Agence canadienne d'inspection des aliments)

Réunion des parties prenantes, Canada

## BIBLIOGRAPHIE

**EFSA (Autorité européenne de sécurité des aliments).** 2018a. Projet de lignes directrices sur la communication de l'incertitude dans le domaine scientifique. *EFSA Journal*, doi:10.2903/j.efsa.2018/NNNNNNN. Disponible à l'adresse <http://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/engage/180504.pdf> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**EFSA (Autorité européenne de sécurité des aliments).** 2018b. Guidance on uncertainty analysis in scientific assessments. *EFSA Journal*, 16 (1) : 5123. Disponible à l'adresse <https://www.efsa.europa.eu/en/efsajournal/pub/5123> (dernier accès le 1er avril 2018).

**FAO/OMS (Organisation mondiale de la santé).** 1998. *L'application de la communication sur les risques aux normes alimentaires et aux questions de sécurité*. Document FAO sur l'alimentation et la nutrition 70. Rome, FAO. Disponible à l'adresse <http://www.fao.org/docrep/005/x1271e/x1271e00.htm> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO/OMS (Organisation mondiale de la santé).** 2005. *Analyse des risques en matière de sécurité sanitaire des aliments. Partie 1 : Aperçu et manuel du cadre, édition provisoire*. Rome, FAO. Disponible à l'adresse [http://www.fsc.go.jp/sonota/foodsafety\\_riskanalysis.pdf](http://www.fsc.go.jp/sonota/foodsafety_riskanalysis.pdf) (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Frewer, L.J., Fischer, A.R.H., Brennan, M., Bánáti, D., Lion, R., Meertens, R.M., Rowe, G., Siegrist, M., Verbeke, W. & Vereijken, C. M. J. L.** 2016. *Communication sur les risques et les avantages des aliments - un examen systématique de la documentation*. *Critical Reviews in Food Science and Nutrition*, 56 : 1728-1745. Disponible à l'adresse <http://dx.doi.org/10.1080/10408398.2013.801337> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO.** 2011. *Outil d'évaluation des capacités phytosanitaires (PCE). Fiche d'information*. Rome, CIPV, FAO. 4 pp. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/static/media/files/mediakit/lppcPceFlyerExtended-en.pdf> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO.** 2015a. *Création d'une organisation nationale de protection des végétaux : Un guide pour comprendre les principales exigences pour la création d'une organisation de protection des ressources végétales nationales contre les organismes nuisibles*. Rome, CIPV, FAO. 39 p. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/86038/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO.** 2015b. *Gérer les relations avec les parties prenantes : A guide to stakeholder relations for national plant protection organizations*. Rome, CIPV, FAO. 55 p. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/86040/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO.** 2015c. *Fonctionnement d'une organisation nationale de protection des végétaux : Un guide pour comprendre les principales exigences de fonctionnement d'une organisation pour la protection des ressources végétales nationales contre les organismes nuisibles*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/86039/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 2.** 2016. *Cadre pour l'analyse du risque phytosanitaire*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/592/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 5.** *Glossaire des termes phytosanitaires*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/fr/publications/glossary-phytosanitary-terms/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 11. 2017.** *Analyse du risque phytosanitaire pour les organismes de quarantaine.* Rome, CIPV, FAO.  
Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/639/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Slovic, P. 2000.** *La perception du risque.* Londres, Earthscan Publications. 512 p.

## Chapitre 2.

# Principes d'une bonne communication sur les risques phytosanitaires

### RÉSUMÉ DU CHAPITRE

- ◆ Les principes d'une bonne communication sur les risques sont la coopération, la transparence, la réactivité, le respect et l'engagement.
- ◆ Les principes peuvent être utilisés pour bâtir la confiance dans l'information.
- ◆ et les systèmes de réglementation.
- ◆ La communication est un processus interactif.
- ◆ L'ouverture, la transparence et la réactivité renforcent les relations et la confiance.
- ◆ Un ton respectueux de la voix est important.
- ◆ La confiance dans l'information et les institutions gouvernementales est essentielle à une communication efficace des risques phytosanitaires. Il est peu probable que les gens qui se méfient des messages sur le risque phytosanitaire y croient ou y donnent suite, ce qui peut avoir de graves répercussions sur la santé des végétaux, l'environnement, l'agriculture, le commerce agricole et rural et l'économie.

### OBJET DU PRÉSENT CHAPITRE

Le but de ce chapitre est de décrire les principes d'une bonne communication sur les risques phytosanitaires.

### 2.1 PRINCIPES

Une communication efficace des risques repose sur des principes admis et cohérents. Le niveau de risque phytosanitaire et le degré auquel les parties prenantes sont susceptibles d'être concernées détermineront l'approche adoptée pour la communication sur les risques. Selon la situation, une bonne communication sur les risques peut faire appel à de nombreux types de méthodes et de procédés différents.

L'une des plus grandes influences sur la communication sur les risques est de savoir si les personnes qui communiquent sur le risque sont dignes de confiance ou considérées comme dignes de confiance. En général, les principes de la communication sur les risques reposent sur une

communication digne de confiance. Les principes clés sont les suivants :

- ◆ coopération
- ◆ transparence
- ◆ réactivité
- ◆ respect
- ◆ engagement.

#### 2.1.1 Coopération

Bien que les ONPV diffusent assez souvent l'information unilatéralement, la clé d'une bonne communication sur les risques est de savoir quand la communication sur les risques peut et doit être bilatérale et comment gérer cela. Une bonne communication sur les risques n'est pas simplement un flux à sens unique d'information ou un moyen de faire comprendre aux parties prenantes le risque phytosanitaire du point de vue de l'ONPV.

Chaque personne participant à une discussion sur le risque, y compris les scientifiques et les évaluateurs du risque, aura une opinion influencée par de nombreux facteurs autres que les preuves scientifiques. Ces facteurs comprennent la perception du risque et les circonstances individuelles, comme la façon dont un individu est directement affecté par le risque, tel que décrit au chapitre 1 et développé au chapitre 3. Il peut ne pas être possible de comprendre pourquoi chaque personne a ses opinions, mais une communication ouverte permettra de révéler les différences, ce qui est une base de progrès en vue de rapprocher les différents points de vue.

La création d'occasions d'échange de points de vue aidera toutes les personnes concernées à mieux comprendre les risques. Elle augmentera les chances que toutes les informations pertinentes aient été prises en considération et améliorera la coopération et la conformité. L'encadré 6 présente un exemple de coopération entre les parties prenantes, en l'occurrence sur la réduction du risque associé à la circulation des organismes nuisibles via le commerce électronique.

#### Encadré 6 : Coopérer sur les voies du commerce électronique

Avec l'augmentation des échanges de biens et de services sur Internet dans le monde entier, il y a de plus en plus de risques que des organismes nuisibles se déplacent avec des articles achetés qui ne sont peut-être pas soumis à la réglementation phytosanitaire. Le domaine du commerce électronique présente certaines des voies les plus difficiles à gérer et de nombreux défis y sont associés.

Reconnaissant l'augmentation du risque phytosanitaire due aux voies du commerce électronique, la Commission des mesures phytosanitaires (CMP), l'organe de gouvernance de la CIPV, a adopté une recommandation (R-05 : Commerce de végétaux et autres articles réglementés sur internet (commerce en ligne)) en 2014. Elle recommande que les parties contractantes et les Organisations régionales de protection des végétaux (ORPV) sensibilisent aux risques du commerce électronique pour la santé des végétaux et mettent au point des mécanismes permettant d'identifier les commerçants et les produits concernés.

Depuis lors, une session thématique spéciale a été organisée à la CPM en 2017 et les négociants en ligne et les régulateurs ont discuté de la manière dont les considérations phytosanitaires pourraient être prises en compte dans leurs pratiques commerciales. Plusieurs parties prenantes clés avaient déjà pris des mesures proactives pour gérer le risque phytosanitaire dans le commerce de leurs produits, et d'autres étaient prêts à les suivre. La principale méthode de communication sur ce risque consiste à publier des avis sur les sites Web des commerçants en ligne pour s'assurer que les consommateurs sont conscients des risques et de l'interdiction des produits reconnus comme présentant un risque important. C'est un domaine sur lequel la CPM et le Secrétariat de la CIPV continueront de se concentrer et de travailler en étroite collaboration avec les principales parties prenantes, en particulier l'Organisation mondiale des douanes.

#### 2.1.2 Transparence

Être transparent, c'est mettre à la disposition des gens des données probantes, comme celles de la recherche scientifique, les ARP et le raisonnement qui sous-tendent les décisions. La transparence consiste à partager ce qui est connu et ce qui est inconnu. La transparence reconnaît que lorsqu'il y a un manque d'information, il peut y avoir certaines incertitudes. Si les incertitudes signifient qu'il peut y avoir plus d'un résultat attendu, la prise en compte des incertitudes permet d'indiquer leur probabilité relative. Les incertitudes en matière de communication peuvent exiger de la finesse et de l'habileté politique et sont susceptibles d'être déterminées par les pratiques conventionnelles, l'auditoire visé et la situation.

La transparence peut être démontrée, par exemple, par la publication de documents et leur mise à disposition sur Internet. Cependant, ce type de communication peut ne pas fonctionner pour toutes les parties prenantes. La transparence signifie communiquer d'une manière accessible aux différentes parties prenantes concernées, comme les réunions, les appels téléphoniques et les visites sur place, ainsi que la communication écrite.

La transparence permet aux parties prenantes de mieux comprendre les fondements de la prise de décision, ce qui peut aider l'ONPV et les parties prenantes à centrer les discussions sur les preuves et le risque phytosanitaire.

La prise de décision sur les questions phytosanitaires tient compte d'un large éventail de données scientifiques et économiques. Cependant, les données probantes ne répondent pas toujours à toutes les questions au sujet d'un risque phytosanitaire. La transparence, donc, c'est aussi faire preuve d'ouverture face à l'incertitude - ce qui n'est pas connu ou n'est pas clair.

#### Encadré 7 : Transparence et obligations en matière de rapports nationaux de la CIPV

L'un des objectifs fondamentaux de la CIPV est que les parties contractantes coopèrent entre elles pour prévenir les risques phytosanitaires, en particulier la propagation des organismes nuisibles. Afin d'aider les pays à partager l'information et de promouvoir la transparence, la Convention définit des obligations nationales de notification spécifiques (ONN) qui contribuent à la protection des ressources végétales mondiales contre les organismes nuisibles. Les organismes nationaux de réglementation veillent à ce que des informations officielles sur la santé des végétaux soient disponibles et puissent servir de base à la facilitation des échanges commerciaux, à la protection de la sécurité alimentaire et à la protection de l'environnement contre les parasites des végétaux.

Pour être plus utile, la communication de l'information phytosanitaire doit être exacte, à jour, clairement présentée, conforme aux orientations de la CIPV et dans un format facilement accessible et compréhensible par les autres membres.



Les documents décrivant les preuves scientifiques et économiques, tels que les ARP, peuvent contenir de nombreux termes techniques. Cependant, même un lecteur qui est familier avec toutes les preuves scientifiques et économiques trouvera un document plus facile à lire s'il est bien structuré et rédigé de façon claire et n'utilise que le langage technique essentiel.

### 2.1.3 Réactivité

La réactivité signifie qu'il faut agir en temps opportun pour rendre l'information disponible.

Certaines questions phytosanitaires nécessitent une action urgente et donc un processus de communication rapide. Par exemple, lorsqu'un organisme nuisible a été détecté pour la première fois dans un pays, les décisions doivent parfois être prises rapidement afin que les occasions d'éradication ou de lutte ne soient pas perdues. Dans ce genre de situation, la communication sur les risques sera beaucoup plus facile s'il existe déjà des antécédents de bonne communication avec les parties prenantes concernés et si des plans d'urgence indiquant les contacts et les voies de communication prédéterminés sont disponibles.

Dans le cadre d'activités phytosanitaires à long terme, il est nécessaire de tenir les gens au courant des progrès réalisés. Une communication régulière et continue, plutôt que seulement lorsque l'ONPV a besoin de communiquer sur une question urgente, est un élément important pour établir la confiance. Cela peut être aussi important au sein de l'ONPV qu'avec les parties prenantes.

La réactivité s'applique également lorsqu'il s'agit de répondre au retour d'information. La réponse doit se faire en temps voulu et répondre aux préoccupations particulières soulevées sans transmettre seulement de l'information générale. Un message cohérent est important, comme une communication claire qui notamment évite le recours au jargon, aux acronymes inconnus et à un langage technique dans les réponses.

### 2.1.4 Respect

Le respect est au cœur de toute communication efficace sur les risques. Le respect se manifeste indirectement dans la façon dont les documents sont rédigés, dans la rapidité des réponses à la communication et dans la volonté d'écouter les préoccupations des autres.

Rendre les documents clairs et faciles à lire permet au lecteur de gagner du temps. Les documents qui sont mal structurés et qui contiennent un langage technique inutile prennent plus de temps à lire et à comprendre. Les documents bien écrits, rédigés dans un langage approprié, peuvent être lus plus rapidement et sont moins susceptibles d'être mal interprétés. Parfois, des documents différents avec des niveaux de langage technique différents sont nécessaires pour atteindre des publics cibles différents.

Une communication efficace des risques phytosanitaires reconnaît que chacun a des valeurs et des croyances différentes. Il s'agit Il est important de reconnaître ses préoccupations et ses émotions. Il est facile de mal interpréter l'émotion dans les documents écrits, en particulier ceux comme les courriels, qui sont souvent rédigés rapidement et ne sont pas examinés. En général, le langage émotionnel devrait être évité dans les documents officiels traitant de questions phytosanitaires. Le langage émotionnel inclut l'emploi d'expressions dramatiques pour décrire les impacts des organismes nuisibles et les termes chargés de valeurs. Il est également inutile de se montrer dédaigneux ou de se montrer trop rassurant.

Le respect de la langue maternelle et de la culture d'une personne lors de la communication d'informations sur les risques est également un gage de respect.

### 2.1.5 Engagement

L'un des objectifs de la communication sur les risques est d'inciter à l'action afin de mettre en œuvre une gestion efficace des risques. Lorsqu'on s'engage à prendre des mesures précises au cours de la communication sur les risques, il est essentiel de donner suite aux mesures convenues. Ne vous engagez qu'à ce qui peut être raisonnablement réalisé, et faites-le. Toute action promise doit être réaliste. Si les mesures promises ne sont pas prises, la confiance sera rapidement ébranlée.

## 2.2 MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES

Bien que l'adoption des principes d'une bonne communication sur les risques puisse prendre du temps et des efforts au départ, elle rendra le processus plus rapide et plus efficace à long terme. Il n'est peut-être pas possible de parvenir à un accord complet sur chaque question phytosanitaire, mais l'utilisation d'un processus équitable pour régler les divergences d'opinion permettra de réduire les retards et les désaccords.

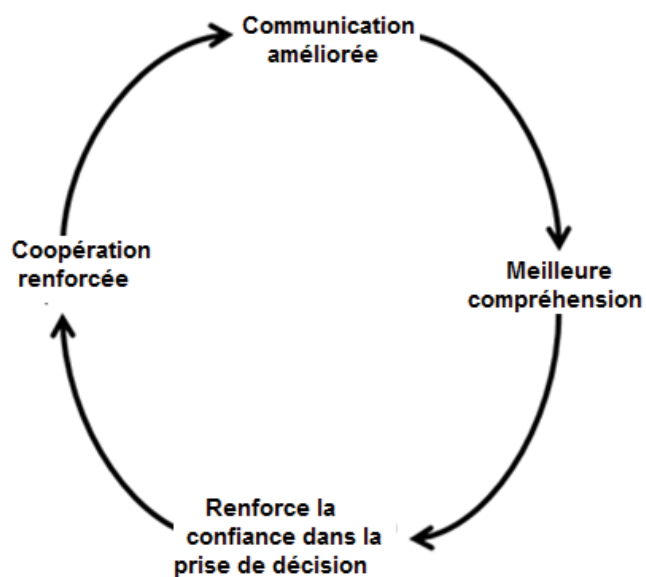
L'encadré 8 résume comment la mise en œuvre de chacun des cinq principes peut être démontrée.

Bien que l'un des objectifs de la communication sur les risques puisse être d'aider à élaborer des

options de gestion des risques phytosanitaires, une bonne communication sur les risques peut aborder plus qu'une seule question. Une bonne communication sur les risques contribue à un « cercle vertueux » dans lequel la communication sur les risques permet une meilleure compréhension, renforce la confiance et encourage une plus grande coopération lorsque la confiance dans un bon système de réglementation augmente (figure 1). D'autre part, une mauvaise communication sur les risques détruira rapidement la confiance, même si le personnel de l'ONPV est dévoué et compétent dans un bon système réglementaire.

Encadré 8 : Principes d'une bonne communication sur les risques et comment les appliquer	
Principe	Comment appliquer le principe :
Coopération	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Créer des occasions d'échange de vues sur le risque phytosanitaire</li> <li>◆ S'efforcer de comprendre les différents points de vue et les raisons qui les sous-tendent.</li> </ul>
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rendre les preuves disponibles</li> <li>◆ Rendre le processus de prise de décision clair</li> <li>◆ Être ouvert face à l'incertitude</li> <li>◆ Utiliser des documents bien structurés avec un langage approprié pour le public cible.</li> </ul>
Réactivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rendre l'information disponible en temps opportun, en fonction des besoins de la situation.</li> <li>◆ Répondre aux préoccupations spécifiques soulevées par les parties prenantes</li> </ul>
Respect	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Tenir compte du public cible lors de la rédaction de documents</li> <li>◆ Reconnaître que des personnes différentes ont des valeurs et des croyances différentes.</li> <li>◆ Éviter le langage émotionnel dans les documents officiels.</li> <li>◆ Communiquer dans la langue parlée par les parties prenantes</li> </ul>
Engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ S'assurer que les actions sont raisonnablement livrables</li> <li>◆ S'efforcer de mettre en œuvre les mesures convenues</li> </ul>

Figure 1 : Un cercle vertueux pour améliorer la santé des plantes par la communication sur les risques



© Crown copyright

Source : MacLeod et al. (2016)



Au cours d'une visite médiatique sur le terrain pour le Service d'information sur les risques phytosanitaires de CABI, le Dr Johnson Nyasani, Senior Research Scientist Entomology, KALRO Embu, répond aux questions.

## BIBLIOGRAPHIE

**EFSA (Autorité européenne de sécurité des aliments).** 2017. *Quand la nourriture est en train de cuire une tempête : Des recettes éprouvées pour la communication sur les risques*. Une initiative conjointe de l'Autorité européenne de sécurité des aliments et des organisations nationales de sécurité alimentaire en Europe. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/corporate\\_publications/files/20120712\\_EFSA\\_RCG\\_EN\\_WEB.pdf](https://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/corporate_publications/files/20120712_EFSA_RCG_EN_WEB.pdf) (dernier accès le 24 décembre 2017).

**NIMP 2.** 2016. *Cadre pour l'analyse du risque phytosanitaire*. Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/592/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**MacLeod, A., Jones, G.D., Anderson, H.M. & Mumford, R.A.** 2016. La santé des plantes et la sécurité alimentaire, en reliant la science, l'économie, la politique et l'industrie. *Food Security*, 8(1) : 17-25.

**Sandman, P.M.** 2007. Quel type de communication sur les risques la préparation à une pandémie exige-t-elle ? Université du Minnesota, Center for Infectious Disease Research and Policy. Disponible à l'adresse <http://www.cidrap.umn.edu/news-perspective/2007/05/what-kind-risk-communication-does-pandemic-preparedness-require> (dernier accès le 9 janvier 2019).

# Chapitre 3.

## Facteurs clés à considérer avant de communiquer sur les risques phytosanitaires

### RÉSUMÉ DU CHAPITRE

- ◆ Il y a sept facteurs à prendre en considération avant d'aborder la question des risques phytosanitaires:
  - Reconnaître que la planification est importante.
  - Comprendre la nature du risque phytosanitaire, y compris les incertitudes.
  - Identifier les parties prenantes.
  - Tenir compte des besoins des différentes parties prenantes.
  - Être conscient du contexte dans lequel le risque s'inscrit.
  - Comprendre les responsabilités de l'ONPV.
  - Gérer les différences dans les préoccupations.
- ◆ La planification contribue à une communication efficace des risques, en particulier en ce qui concerne les questions complexes ou les campagnes de communication à grande échelle.
- ◆ Comprendre les organismes nuisibles, le risque qu'ils présentent, les incertitudes et ce qui peut être fait, est essentiel pour déterminer des méthodes de communication appropriées.
- ◆ L'identification des parties prenantes implique de déterminer quels groupes de personnes doivent recevoir et comprendre l'information et les messages de communication sur les risques qui doivent être élaborés.
- ◆ Comprendre les besoins des publics cibles, c'est essentiel à la réussite. Les communicateurs du risque doivent comprendre ce que les publics cibles savent déjà sur le risque, les lacunes à combler et les préoccupations et perceptions spécifiques qu'ils ont.
- ◆ Les responsables de la communication sur les risques doivent tenir compte des circonstances dans lequel le risque survient en tenant compte du contexte culturel et socio-économique des publics cibles. Il est nécessaire de comprendre quelles sources d'information sont fiables, fréquemment utilisées et accessibles.

- ◆ Les ONPV doivent décider de l'effort à fournir en communication sur les risques pour chaque type de risque phytosanitaire. La décision sera influencée par l'impact potentiel sur la santé des végétaux, le niveau de préoccupation des parties prenantes et l'urgence d'agir. Il est important de considérer à la fois le niveau d'impact sur les cultures ou l'environnement, ainsi que le niveau de préoccupation du public associé à un problème phytosanitaire, et les ONPV devraient éviter une stigmatisation potentiellement injustifiée des végétaux ou produits végétaux particuliers.
- ◆ Il peut être difficile de gérer les différences de niveau de préoccupation entre une ONPV et les parties prenantes, ou entre les parties prenantes elles-mêmes. Clarifier le niveau de risque, partager l'information et reconnaître les différences de niveau de préoccupation peut aider.

### OBJET DU PRÉSENT CHAPITRE

Le présent chapitre s'appuie sur les principes et concepts présentés ou brièvement abordés dans les chapitres 1 et 2. Il vise à donner une compréhension plus approfondie des facteurs à prendre en compte au moment de choisir les approches appropriées à utiliser et les pratiques à adopter lorsqu'on communique sur les risques phytosanitaires. Ce faisant, il vise à surmonter les défis et à maximiser l'impact de la communication sur les risques.

### 3.1 L'IMPORTANCE DE LA PLANIFICATION

Une bonne communication sur les risques nécessitera de la planification. Ceux qui communiquent sur le risque phytosanitaire doivent comprendre le risque, identifier les publics cibles des parties prenantes et être conscients du contexte dans lequel le risque phytosanitaire survient. Cela peut prendre du temps et une bonne planification peut améliorer l'efficacité du processus.

La communication sur le phytosanitaire peut se concevoir dans les mêmes termes que la gestion d'un projet ; avec par exemple, l'initiation, la planification, la mise en œuvre et le contrôle d'une équipe pour livrer un produit dans un délai précis. Il peut donc être utile d'adopter de bonnes pratiques de gestion de projet pour s'assurer que la communication sur les risques est fournie de manière appropriée et à temps, en utilisant les données, l'expertise et les ressources disponibles.

Le fait de prévoir le temps nécessaire à la communication sur les risques au début de l'évaluation des risques sera bénéfique pour le processus, par exemple en prévoyant que des préoccupations contrastées sont susceptibles de venir de parties prenantes ayant des intérêts différents. Dans de telles circonstances, des plans peuvent être élaborés pour gérer les difficultés potentielles.

Les plans de communication sur les risques devraient identifier :

- ◆ les objectifs
- ◆ les publics cibles des parties prenantes
- ◆ les messages clés convenus
- ◆ comment le message concernant le risque phytosanitaire doit être communiqué
- ◆ le matériel nécessaire et les mesures à prendre pour assurer une communication efficace.

Plus la question est vaste ou complexe, ou plus le nombre de personnes concernées est élevé, plus il est important de planifier. Idéalement, une certaine forme de suivi et d'évaluation des efforts de communication devrait être incluse pour chaque type de communication, qu'elle soit longue ou courte. C'est particulièrement important lors d'une campagne soutenue pour que les stratégies de communication puissent être adaptées si nécessaire.

### 3.2. COMPRENDRE LA NATURE DU RISQUE PHYTOSANITAIRE

Une communication efficace des risques par une ONPV nécessite une compréhension claire de la nature du risque phytosanitaire concerné et une compréhension de la manière d'adapter les efforts de communication en conséquence. Sans une telle compréhension, les messages développés et les interactions nécessaires avec les parties prenantes risquent de ne pas être productifs. Si les messages et interactions sont basés sur des informations partielles ou ne répondent pas aux besoins des parties prenantes, ils peuvent conduire à des malentendus, à la méfiance et à une

perte de crédibilité de l'ONPV. En fin de compte, la protection de la santé des végétaux, du commerce agricole et horticole et des ressources végétales dans l'environnement au sens large pourrait s'en trouver compromise.

#### 3.2.1 Quelle est la nature du risque phytosanitaire ?

Il est important de bien comprendre les risques particuliers associés à un organisme nuisible spécifique. Au niveau le plus élémentaire, cela nécessite de collecter des informations essentielles sur les questions suivantes :

- ◆ Quelles sont les plantes hôtes, les produits végétaux ou les habitats susceptibles d'être touchés ?
- ◆ Quels sont les impacts de l'organisme nuisible ?
- ◆ Qui sera touché par les effets de l'organisme nuisible sur les végétaux, les produits végétaux ou les habitats à risque ?
- ◆ Dans quelle mesure ?
- ◆ Avec quelle probabilité ?
- ◆ Dans quel délai (c.-à-d. effets immédiats ou différés) ?
- ◆ Quelles sont les incertitudes relatives à cette situation particulière ?

Il est important de comprendre qui ou quoi est touché lorsque l'on détermine les publics cibles. Il est particulièrement important d'identifier les populations vulnérables et la probabilité que les impacts de l'organisme nuisible les affectent plus fortement. Par exemple, les agriculteurs de subsistance, qui dépendent souvent d'une seule culture, peuvent ne pas avoir d'autre choix si cette culture est affectée par l'organisme nuisible. L'information devra être ciblée sur ces groupes, qui peuvent avoir des besoins très spécifiques en termes de communication.

Lorsque les conséquences sont immédiates et graves, la communication doit être assurée rapidement. Les canaux de communication utilisés dans une telle situation sont susceptibles d'être différents de ceux utilisés pour traiter les risques phytosanitaires moins urgents.

Avec certains organismes nuisibles, comme certaines mouches des fruits, l'établissement généralisé dans un pays auparavant reconnu indemne de l'organisme nuisible pourrait avoir un impact significatif sur la production végétale et les exportations de produits végétaux hôtes. Si de tels

**Encadré 9 : Belize zone indemne de la mouche méditerranéenne des fruits**

Le Belize, avec l'appui du Département de l'agriculture des États-Unis (USDA), a mis en place un programme (Medfly) de surveillance de la mouche méditerranéenne des fruits (*Ceratitis capitata*) en 1977. En 1987, à la suite de la première détection de ces mouches au Belize, les États-Unis d'Amérique ont interdit l'exportation de produits végétaux hôtes de la mouche des fruits et des mesures ont dû être prises pour que le Belize redevienne une zone exempte de cet organisme nuisible. Pour rouvrir l'accès, le Belize, avec l'assistance technique de la FAO, a entrepris un programme de coopération technique (PCT) qui a établi un programme national complet de surveillance pour améliorer la réactivité et les mesures d'éradication en cas de détection (Cobb, 2011). L'élaboration d'une stratégie de communication sur les risques a permis d'améliorer la réactivité.

En suivant la norme NIMP 4 (Exigences pour l'établissement de zones indemnes) et la NIMP 26 (Établissement de zones exemptes de mouches des fruits (Tephritidae)), en travaillant étroitement avec la FAO dans le cadre du PCT et en impliquant l'USDA dans le processus de rétablissement et de vérification, les États-Unis ont reconnu en 2001 et déclaré en 2007 le Belize comme zone indemne (PFA).

Pour le Belize et la région environnante, les avantages obtenus grâce au programme de zones indemnes d'organismes nuisibles sont économiques, commerciaux et sociaux. L'avantage économique direct de l'établissement du programme de zones indemnes a été calculé à 140 BZD (dollars du Belize) pour chaque dollar dépensé. Pour démontrer le succès du programme Medfly, la valeur des exportations de papayes est passée de 12,7 millions BZD en 2000 à 21,3 millions BZD en 2008. En outre, la mise en œuvre du programme présente en aval des avantages tels que la création d'emplois, l'augmentation des recettes en devises, des effets positifs sur le business des entreprises associées à cette filière et sur la disponibilité de produits nationaux avec moins de résidus chimiques.

Dans le cadre de son engagement à maintenir le programme de zones indemnes de mouches des fruits, le Belize continue d'investir des ressources substantielles, dont certaines aident à la communication sur les risques et à la sensibilisation des parties prenantes aux risques phytosanitaires. Le Belize continue également d'établir des alliances régionales et de mettre en œuvre de nouvelles technologies telles que les systèmes d'information géographique afin d'améliorer le programme et de rechercher de nouvelles possibilités d'accès au marché pour de nouvelles denrées hôtes.

organismes nuisibles sont découverts, il peut y avoir une intervention d'urgence immédiate qui vise à les éradiquer. Dans ce genre de cas, une communication rapide est nécessaire.

En réalité, l'urgence avec laquelle il est nécessaire de communiquer s'inscrit généralement dans un continuum. Dans les faits, les questions de risque phytosanitaire sont souvent abordées au départ à la suite d'incidents phytosanitaires imprévus qui nécessitent des interventions urgentes (p. ex., pullulation d'organismes nuisibles). Par la suite, toutefois, les efforts de communication sur les risques concernant ces mêmes risques peuvent faire partie de stratégies globales continues visant à prévenir de futurs incidents du même type (c.-à-d., dans le cas d'une pullulation, afin de prévenir d'autres futures pullulations), ou visant à empêcher la propagation des organismes nuisibles dans une autre région. Il est important de comprendre la probabilité et la gravité des effets d'un risque phytosanitaire pour déterminer les stratégies de communication sur les risques avec différentes parties prenantes. Par exemple, lorsque la probabilité d'effets nuisibles est très faible mais que

les conséquences potentielles sont graves, fournir des informations sur les risques sur le site web de l'ONPV peut être adéquat pour communiquer avec le grand public lorsque les préoccupations ne sont pas élevées. Des efforts accrus de communication sur les risques et des messages différents peuvent être nécessaires pour communiquer avec les parties prenantes qui peuvent aider à surveiller l'organisme nuisible et à minimiser la probabilité et l'ampleur des impacts (p. ex. inspecteurs phytosanitaires, agents de vulgarisation et ouvriers manipulant les plantes concernées ou les produits végétaux à risque).

Il est possible de mieux comprendre la nature des risques liés à un problème phytosanitaire particulier en recueillant des informations auprès des parties prenantes (par exemple, la zone de production végétale, l'utilisation prévue des végétaux ou des produits végétaux, l'élimination des déchets et les systèmes de distribution).

### 3.2.2 Quelle est la nature des préoccupations des parties prenantes ?

Les responsables de la communication sur les risques doivent bien comprendre comment les parties prenantes peuvent réagir aux différents risques phytosanitaires. Il est important de noter que les parties prenantes ont tendance à s'inquiéter au sujet d'un organisme nuisible quand :

- ◆ l'organisme nuisible peut avoir de graves répercussions sur une culture vivrière de base ou pour culture commerciale importante sur le plan économique
- ◆ les plantes hôtes ou les habitats sont largement disponibles (p. ex. l'organisme nuisible peut potentiellement s'établir et se propager à de nombreux hôtes ou habitats)
- ◆ des espèces en voie de disparition, telles que des plantes rares, ou des environnements protégés, sont perçus comme vulnérables à cet organisme nuisible
- ◆ la gestion des risques impose des coûts aux parties prenantes
- ◆ l'organisme nuisible ou ses effets sont apparents
- ◆ l'organisme nuisible peut avoir des impacts majeurs même à de faibles densités de population (p. ex. les occurrences affectent les exportations).

Dans ces circonstances, il est particulièrement important d'intégrer et de traiter ces préoccupations dans la communication et de communiquer clairement sur l'importance de l'organisme nuisible et sur le niveau de risque réel.

### 3.2.3 Évaluer la qualité des données disponibles et la confiance en celles-ci

L'information et les données provenant d'une évaluation des risques phytosanitaires permettent de comprendre la nature du risque phytosanitaire. Toutefois, en particulier dans les situations où les décisions doivent être prises rapidement et où une communication urgente est nécessaire pour prévenir ou réduire la probabilité de conséquences importantes, des données incomplètes et incertaines peuvent être utilisées pour éclairer la prise de décision.

Pour communiquer efficacement dans des conditions où l'information sur les risques est associée à l'incertitude, les responsables de la communication sur les risques doivent avoir une compréhension adéquate des incertitudes concernant le risque phytosanitaire. Pour ce faire, les évaluateurs des

risques doivent cerner et consigner les incertitudes qui surviennent au cours du processus d'évaluation des risques et communiquer ces incertitudes aux gestionnaires des risques et aux communicateurs des risques. La façon de communiquer l'incertitude est examinée plus en détail au chapitre 4.

Les limites de l'évaluation des risques peuvent également devoir être exprimées d'une manière qui puisse être comprise par un public non technique afin d'accroître la transparence et de permettre aux parties prenantes d'intervenir avant le processus décisionnel.

### 3.2.4 Comprendre ce que les parties prenantes peuvent faire pour réduire le risque phytosanitaire

Les responsables de la communication sur les risques doivent comprendre ce que les parties prenantes peuvent faire pour limiter la probabilité qu'un risque phytosanitaire se matérialise, c'est-à-dire que le parasite se propage, se propage et cause des impacts. La capacité des parties prenantes à exercer un certain contrôle sur les risques phytosanitaires auxquels elles sont confrontées est très importante, et la communication sur les risques devrait aborder les mesures qu'elles peuvent prendre pour réduire ces risques. Lorsque les parties prenantes n'ont pas de contrôle personnel sur un risque, il est particulièrement important de les informer des autres mesures qui sont prises pour réduire le risque en leur nom. Cela peut les rassurer.

Le dialogue avec les parties prenantes est utile pour éclairer les décisions prises en matière de gestion des risques. Pour gérer efficacement un risque phytosanitaire, il est essentiel que les gestionnaires de risques comprennent bien ce qui peut être fait pour gérer le risque phytosanitaire et qui a la capacité de le faire. Par exemple, une campagne d'information visant à encourager les producteurs à nettoyer et à désinfecter les outils, tels que les sécateurs, lorsqu'ils se déplacent d'un verger à l'autre sera inefficace s'ils n'ont pas accès à du matériel de nettoyage et à du désinfectant. L'accès à ce type de matériel est susceptible d'échapper au contrôle, à l'autorité et aux ressources individuelles des travailleurs, et dépend plutôt de ceux qui possèdent ou contrôlent l'infrastructure. La communication devrait donc également s'adresser à ceux qui possèdent ou contrôlent les lieux où travaillent les ouvriers.

En plus de comprendre qui est capable de faire



quoi, il est nécessaire que les gestionnaires de risques comprennent les motivations ou les incitations disponibles qui peuvent être nécessaires pour mettre en œuvre pleinement le succès de la gestion des risques. Par exemple, si les agriculteurs et les négociants ne sont pas amenés à adopter de bonnes pratiques pour améliorer l'hygiène des cultures à la ferme en raison des coûts encourus, des incitations positives ou négatives (par exemple, compensation, application des lois) peuvent être nécessaires pour promouvoir un changement de comportement.

Le dialogue avec les parties prenantes peut fournir aux gestionnaires du risque des idées sur les personnes qui ont la capacité de minimiser efficacement le risque et sur les motivations ou les incitations qui peuvent être nécessaires pour mettre en œuvre la gestion du risque avec succès.

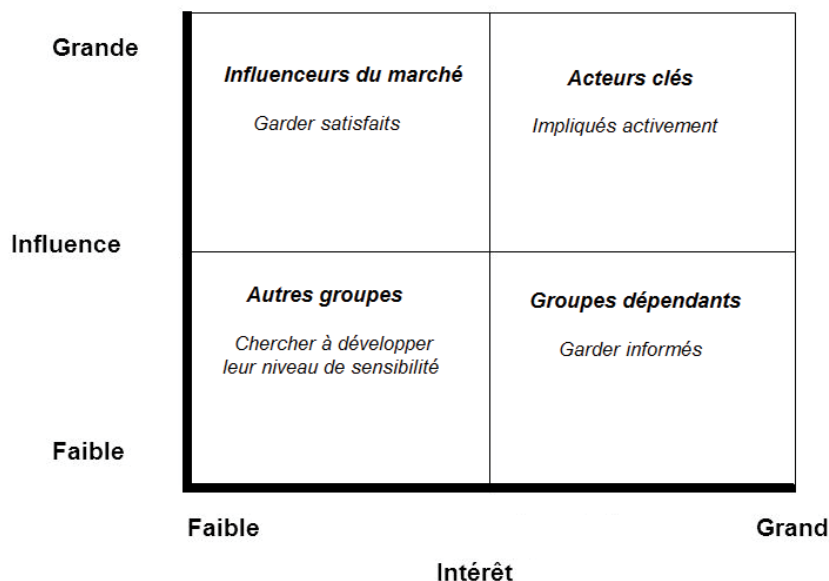
### 3.3 L'IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

Pour élaborer et mettre en œuvre avec succès des mesures de gestion des risques, il est important de comprendre la nature du risque phytosanitaire qui pourrait se concrétiser. Il est tout aussi important d'identifier et d'obtenir de façon appropriée les publics qui peuvent être affectés par le risque et ceux qui pourraient influencer la mise en œuvre des mesures de gestion du risque.

L'utilisation d'une matrice d'influence des intérêts peut aider à identifier et à caractériser les parties prenantes en groupes, en leur fournissant une communication plus ciblée et plus appropriée. Les parties prenantes peuvent s'insérer dans l'un des quatre carrés de la matrice en fonction de leur intérêt pour le risque phytosanitaire particulier et de leur influence sur la prise de décision en matière de gestion des risques (figure 2).

Grand intérêt, grande influence : Ce groupe de parties prenantes est à la fois très touché par le risque phytosanitaire ou le problème phytosanitaire potentiel et est le plus en mesure de faire quelque chose à ce sujet, que ce soit en appuyant ou en s'opposant aux changements. Il est particulièrement important de s'assurer que tous les membres de ce groupe comprennent le risque. Une bonne communication avec ce groupe leur permettra de se sentir partie prenante de la prise de décision, ce qui facilitera la mise en œuvre des décisions en matière de gestion des risques. Les organisations qui tombent typiquement dans le carré d'influence élevée à fort intérêt, considérées comme des «acteurs clés», comprennent les organisations industrielles représentant les agriculteurs ou les producteurs de plantes et l'ONPV elle-même qui a le rôle de formuler la politique phytosanitaire. La plupart des efforts de communication sur les risques viseront les membres de ce groupe.

Figure 2 : Une matrice intérêt-influence



Intérêt élevé, faible influence : Ce groupe de parties prenantes peut avoir beaucoup d'informations pertinentes (d'où leur intérêt), mais aucun mécanisme efficace pour influencer la prise de décision en matière de politiques ou de gestion des risques. Ces « groupes dépendants » vont des organisations représentant les professionnels de la chaîne d'approvisionnement, les agronomes consultants et les instituts de recherche qui disposent des installations et des compétences appropriées pour fournir des données scientifiques permettant d'éclairer l'élaboration des politiques, mais qui ont une portée limitée sur la décision des mesures de gestion de risque, aux petits agriculteurs qui dépendent d'une seule culture vulnérable à l'organisme nuisible en question. De tels agriculteurs ont beaucoup d'enjeux et donc un grand intérêt pour l'organisme nuisible.

Faible intérêt, grande influence : Ce groupe de parties prenantes n'a peut-être pas beaucoup d'expérience dans le domaine de la santé des plantes ou des risques phytosanitaires, mais peut néanmoins être important. Il peut s'agir des grandes compagnies ou des grands détaillants (supermarchés), qui ont leurs propres normes internes concernant l'acceptabilité ou la qualité des plantes et des produits végétaux, tout en laissant à d'autres parties prenantes, comme leurs fournisseurs (les producteurs), le soin de prendre les mesures ou précautions nécessaires. En raison de leur influence élevée mais de leur faible intérêt, ce groupe d'« influenceurs du marché » devrait être impliqué et informé sur les conséquences de leurs politiques si l'on veut que la responsabilité du risque soit correctement partagée.

Faible intérêt, faible influence : Il s'agit en grande partie de ceux qui subissent les effets limités des problèmes liés au risque phytosanitaire. Les membres de ce groupe ne seront pas particulièrement préoccupés par les risques liés aux organismes nuisibles ou par les mesures de lutte possibles. Bien qu'il serait contre-productif de s'intéresser fortement à ce groupe, rester en contact avec lui est une bonne idée au cas où son statut changerait - c'est-à-dire dans le cas où ils deviendraient convaincus de passer dans un autre carré.

Dans une matrice intérêt-influence, les parties prenantes ne sont pas statiques et peuvent passer d'un carré à l'autre en fonction du risque phytosanitaire concerné. Les groupes industriels et leurs représentants, tels que les importateurs et les exportateurs de végétaux et de produits végétaux, ainsi que les

producteurs nationaux peuvent être des « acteurs clés » et peuvent déjà jouer un rôle actif en fournissant une source importante d'information à une ONPV lorsque l'organisme nuisible concerné est pertinent pour leur secteur. La réalisation d'une ARP exige une connaissance des variables et des conditions spécifiques des processus de production et de manipulation des plantes hôtes et des produits végétaux.

Étant donné que l'industrie a la meilleure compréhension de ces variables et conditions, l'information qu'elle fournit peut être vitale. En plus d'appuyer les ARP, la circulation régulière de l'information entre l'industrie et le gouvernement implique habituellement des communications nécessaires à l'établissement de normes ou de bonnes pratiques et de bonnes procédures. Les ONPV sont souvent habituées à répondre aux questions de l'industrie.

Une communication ciblée et transparente sur les risques phytosanitaires peut être considérée comme un élément essentiel de la protection des ressources végétales. La participation précoce du public ou des organisations de consommateurs (« groupes dépendants ») au processus d'ARP peut aider à faire en sorte que les préoccupations des consommateurs soient prises en compte et qu'en général, le public comprenne mieux le processus d'ARP et la façon dont les décisions fondées sur les risques sont prises. Les organisations de consommateurs collaborent aussi souvent avec les gouvernements et l'industrie pour s'assurer que les messages sur les risques destinés aux consommateurs soient formulés et diffusés de façon appropriée.

Identifier vos parties prenantes, c'est savoir quels groupes de personnes ont besoin de recevoir et de comprendre le message que vous avez l'intention de développer et de communiquer. Dans la communication sur le phytosanitaire, il existe de nombreux groupes avec lesquels vous pouvez communiquer (Encadré 10).

### 3.4 COMPRENDRE LES BESOINS DES PARTIES PRENANTES

Après avoir caractérisé et identifié les différentes parties prenantes avec lesquelles l'ONPV doit communiquer, l'ONPV devrait ensuite examiner les informations dont les parties prenantes ont besoin et comment les communiquer.

- Il est important d'identifier les aspects suivants :
- ◆ Que savent déjà les divers groupes de parties prenantes sur le risque phytosanitaire ?

**Encadré 10 : Qui sont vos parties prenantes ?**

Le public cible de la communication sur les risques phytosanitaires peut varier selon la situation et le but de l'information que vous avez l'intention de communiquer et le contexte dans lequel vous allez livrer votre message, y compris les facteurs sociaux et culturels.

Voici des exemples de différentes parties prenantes :

- ◆ les cultivateurs et producteurs primaires
- ◆ les participants à la chaîne d'approvisionnement (p. ex. les emballeurs, les transformateurs, les détaillants, les spécialistes du marketing, les importateurs et les exportateurs)
- ◆ le grand public (le ou les groupes ayant le plus grand intérêt)
- ◆ les organisations non gouvernementales
- ◆ les instituts nationaux de recherche
- ◆ les universités et académies
- ◆ les médias (p. ex. la presse spécialisée ou la littérature grise et les médias plus généraux)
- ◆ les parties prenantes en ligne (p. ex. les influenceurs des médias sociaux, les blogueurs s'ils sont en mesure d'influencer d'autres parties prenantes)
- ◆ les organismes gouvernementaux nationaux et provinciaux (p. ex. douanes, services environnementaux, commerce)
- ◆ les partenaires commerciaux (ONPV d'autres pays)
- ◆ les organisations régionales de la protection des végétaux (ORPV)
- ◆ les Comités économiques régionaux
- ◆ le Secrétariat de la Convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV)
- ◆ les autres organisations internationales (p. ex. l'OMC et les membres d'autres accords).

- ◆ Comment réagissent-ils à cette information ?
- ◆ Quelles lacunes dans les connaissances doivent être comblées ?
- ◆ Quelles sont les préoccupations et les perceptions spécifiques des parties prenantes concernant le risque phytosanitaire ?
- ◆ Ont-ils de mauvaises compréhensions ?
- ◆ Que veulent savoir les parties prenantes au sujet du risque phytosanitaire ?
- ◆ Dans quelle mesure les parties prenantes sont-elles préoccupées par le risque phytosanitaire ?
- ◆ Quelles sont les préoccupations ou les perceptions spécifiques des parties prenantes ?

- ◆ Comment les parties prenantes préfèrent-elles recevoir l'information sur le risque phytosanitaire ?
- ◆ Y a-t-il certaines sources d'information auxquelles les parties prenantes font confiance ?
- ◆ Quelles sont les sources et à quels canaux d'information ont-elles accès ?
- ◆ Y a-t-il des représentants clés qui ont une influence sur les groupes de parties prenantes ?
- ◆ Vos parties prenantes vous font-elles confiance ? Est-ce qu'ils vous apprécient ?

Pour répondre à ces questions, il est nécessaire d'examiner attentivement les besoins particuliers des différents groupes de parties prenantes afin de comprendre leurs besoins.

Les réponses à ces questions aideront à déterminer quel(s) canal(s) d'information et de communication utiliser, ainsi qu'à comprendre comment développer votre message pour s'assurer que les lacunes, les préoccupations, les perceptions et les incertitudes du public sont prises en compte.

### 3.4.1. Le contexte culturel et socio-économique des parties prenantes

Pour déterminer les besoins de communication sur les risques, les ONPV doivent respecter et prendre en considération la culture et le statut socio-économique des groupes cibles. Comprendre et respecter les valeurs sociales et culturelles des groupes aide à ce que le message ne soit pas sorti de son contexte ou mal compris. Le rôle unique des plantes et des produits végétaux dans la culture et la société.

Lors de l'élaboration de messages sur les risques phytosanitaires, les ONPV doivent tenir compte du rôle unique que jouent les végétaux et les produits végétaux dans les cultures et la société. L'utilisation de certains végétaux et produits végétaux est souvent enracinée dans des cultures et traditions spécifiques. Suggérer qu'il y a des problèmes avec ces plantes ou les produits végétaux – et ceci en raison de la présence d'organisme nuisibles - peuvent être perçus comme une critique de l'identité d'un groupe. Par conséquent, ces croyances, traditions et pratiques sont difficilement modifiables en fournissant simplement des informations sur le risque phytosanitaire. Par exemple, dans certaines cultures, certaines plantes sont perçues comme un élément essentiel de leur cuisine traditionnelle et «authentique». La suggestion qu'un traitement phytosanitaire sur ces cultures est nécessaire avant l'exportation ou

#### Encadré 11 : Comprendre la perception du risque des publics cibles

Une bonne compréhension des caractéristiques des différents groupes, de leurs représentants (p. ex. points de contact officiels, personnel clé et dirigeants) et de leurs besoins et préférences en matière d'information (p. ex. niveau de détail, langue, mécanisme de prestation) peut vous aider à préparer la façon de communiquer vos renseignements sur le risque phytosanitaire.

Parmi les moyens qui peuvent aider à différencier les groupes et leurs besoins d'information dans le contexte de la communication sur le risque phytosanitaire, mentionnons ceux qui suivent :

- ◆ Des discussions avec les groupes de parties prenantes et un retour d'information des groupes de parties prenantes
- ◆ Des entrevues avec les parties prenantes
- ◆ Des discussions en petits groupes avec des représentants des parties prenantes
- ◆ Des approches qualitatives et quantitatives (pour comprendre les besoins de vos parties prenantes)
- ◆ La surveillance des médias et des forums thématiques afin de recueillir les informations nouvelles et celles déjà disponibles
- ◆ Les recherches sur Internet pour identifier les communautés en ligne pertinentes pour la santé des plantes
- ◆ Le suivi de l'activité des médias sociaux des principaux groupes de parties prenantes.

#### Encadré 12 : La gestion réussie des risques liés à l'Anone des marais en Australie et l'engagement des propriétaires traditionnels du Kuku Yalanji oriental dans son éradication

L'Anone des marais (ou corossol des marais) (*Annona glabra*) est une plante envahissante inscrite comme adventice d'importance nationale en Australie. La plante se comporte comme une mangrove, s'établissant dans les eaux saumâtres et douces, et produit une croissance dense qui forme des fourrés de cette seule espèce et qui remplace la végétation indigène. La plante est distribuée depuis le nord de la Nouvelle-Galles du Sud le long de la plupart des côtes du Queensland et du Territoire du Nord.

Le risque que l'Anone des marais représente pour la biodiversité indigène a été communiqué aux propriétaires traditionnels de l'aire indigène protégée du Kuku Yalanji (Yalanji Indigenous Protected Area (IPA)) dans l'est du Queensland, qui gèrent plus de 20.000 hectares de Bubu (Land ou Country) soit seuls, soit en collaboration avec le gouvernement local ou national. Tenant compte des informations sur l'établissement et la dissémination de l'Anone des marais, les propriétaires traditionnels ont reconnu que l'Anone des marais représentait un risque non seulement pour la biodiversité indigène mais aussi pour les sites culturels autochtones associés situés dans l'IPA.

Depuis 2014, les Rangers de Jabalbina Yalanji collaborent avec des groupes à but non lucratif ainsi qu'avec les autorités locales pour effectuer le contrôle et le suivi des infestations d'Anone des marais dans différentes parties de l'IPA. Une formation a été dispensée aux Jabalbina Yalanji Rangers, ainsi qu'aux propriétaires traditionnels et aux étudiants autochtones, pour identifier et contrôler les Anones des marais à l'aide de diverses méthodes, y compris le prélèvement manuel des plantules et l'écorçage basal pour les grands arbres, une méthode qui consiste à pulvériser une petite quantité d'herbicide directement sur l'écorce à la base de l'arbre. Au départ, les communautés autochtones hésitaient à utiliser des produits chimiques pour lutter contre les mauvaises herbes, mais après que les avantages de l'écorçage basal ont été exposés et après avoir observé les effets positifs de l'utilisation du glyphosate sur l'Anone des marais, les communautés autochtones ont davantage accepté l'utilisation des herbicides.



Infestation d'Anone des marais à Amos Bay

La communication de l'Anone des marais en tant que plante envahissante, les efforts et l'engagement des propriétaires traditionnels ont été des facteurs majeurs dans le contrôle et l'éradication de l'Anone des marais dans l'IPA, de nombreuses petites infestations le long des rivières et criques locales étant maintenant sous contrôle. Les Rangers ont effectué des missions de suivi et de contrôle en 2016 et 2017 et les efforts se poursuivent lorsque le financement le permet, dans l'espoir ultime d'éradiquer l'Anone des marais de l'est du Kuku Yalanji.

avant l'importation, pour éliminer des organismes nuisibles réglementés, peut être interprétée comme une accusation qu'eux-mêmes, ainsi que leurs plantes importantes sur le plan culturel, sont impurs. Au lieu de simplement communiquer des informations sur le risque phytosanitaire, les messages peuvent être plus efficaces s'ils fournissent des informations sur les méthodes de réduction du risque phytosanitaire qui ne changent pas fondamentalement l'importance de la plante ou du produit végétal (par exemple, des informations sur la manière de cultiver des plantes traditionnelles pour atteindre au moins des normes phytosanitaires minimales).

Les risques phytosanitaires ne peuvent être complètement évités et, dans certaines circonstances, les décisions sur l'acceptabilité des risques sont dictées par de simples réalités économiques. En l'absence de solutions de rechange abordables, de nombreuses personnes n'ont d'autre choix que d'utiliser ou d'importer des végétaux ou des produits végétaux qui présentent un certain degré de risque phytosanitaire. Pour ces populations, communiquer uniquement sur les risques associés à ces produits, sans fournir l'information ou les ressources nécessaires

pour minimiser le risque ou permettre des choix différents, est peu susceptible de faire progresser la santé des végétaux. Dans de telles circonstances, le principe de gestion des risques de la CIPV s'applique (voir encadré 13).

#### *Besoins linguistiques*

Les sociétés multiculturelles et multilingues exigent des efforts de communication multiculturelle et multilingue sur les risques. Malheureusement, en raison des compétences et des ressources supplémentaires requises pour communiquer dans plusieurs langues, les ONPV ont par défaut l'habitude d'interagir avec les parties prenantes dans la langue dominante. Toutefois, la communication d'informations essentielles sur les risques phytosanitaires dans une seule langue peut involontairement :

- ◆ avoir des effets néfastes sur le statut de la santé des végétaux gérés ou cultivés par des personnes qui ne parlent pas cette langue ;
- ◆ donner l'impression à ceux qui ne parlent pas la langue dominante que le communicateur ne se soucie pas des plantes qu'ils cultivent ou qu'ils gèrent.

#### **Encadré 13 : Gestion du risque et communication avec les parties prenantes internationales sur le risque phytosanitaire - Exemple de *Thrips palmi***

L'analyse des données d'interception des ravageurs frontaliers peut être utilisée pour identifier les nouveaux risques phytosanitaires et peut donner lieu à des ARP. L'analyse de ces données dans l'Union européenne (UE) à la fin des années 1990 a révélé une augmentation des interceptions de *Thrips palmi*, un ravageur horticole qui s'était répandu à l'échelle internationale. Une ARP a été lancée qui a permis de découvrir que l'une des principales voies d'introduction de *T. palmi* dans l'UE venait des orchidées importées de Thaïlande. Le PRA a également révélé que *T. palmi* a une large gamme d'hôtes et qu'il pourrait potentiellement s'établir dans des serres de l'UE où les producteurs de concombres (Cucurbitaceae), poivrons et aubergines (Solanaceae) pourraient subir des pertes financières importantes dues à des dégâts directs dans l'alimentation et aux tospovirus transmis par *T. Palmi*. La production de nombreuses fleurs ornementales pourrait également être affectée. Le PRA a conclu que des mesures phytosanitaires étaient justifiées sur la voie d'entrée.

Après avoir été informé du risque et avoir reçu le signalement officiel d'interceptions de *T. palmi* par la Commission européenne (CE), le ministère thaïlandais de l'Agriculture a organisé des réunions pour les exportateurs d'orchidées. Lors de ces réunions, le risque phytosanitaire de *T. palmi* pour les producteurs de l'UE a été expliqué et des instructions sur l'utilisation correcte et la dose de fumigants pour le contrôle des insectes nuisibles sur les orchidées a été donnée la lutte ont été données. La Division thaïlandaise de Réglementation Agricole a également organisé des séances de formation sur la fumigation à l'intention des exportateurs d'orchidées.

En consultation avec les autorités thaïlandaises, des mesures phytosanitaires communautaires ont été établies stipulant que les fleurs coupées d'Orchidaceae originaires de Thaïlande doivent soit provenir d'un lieu de production qui s'est révélé indemne de *T. palmi* au cours des inspections officielles des trois mois précédents, soit avoir été soumises à un traitement par fumigation approprié avant leur exportation afin de garantir l'absence de *T. Palmi*.

Les mesures phytosanitaires ont permis la poursuite des exportations d'orchidées en provenance de Thaïlande dans le cadre d'un régime de gestion des risques. La surveillance continue de la voie d'introduction a révélé que les interceptions de *T. palmi* ont diminué au fil du temps après la mise en œuvre des mesures.

#### Encadré 14 : Plantes d'importance culturelle

- ◆ Les plantes et la culture humaine sont inextricablement liées. Les plantes d'importance culturelle sont utilisées pour leur valeur alimentaire fonctionnelle, leur symbolisme religieux, leurs attributs médicinaux, leur culture matérielle et dans la symbolique nationale ou régionale.
- ◆ Selon l'utilisation culturelle, différentes parties de la plante peuvent être nécessaires à l'état frais ou séché, ce qui a des implications pour le transfert des organismes nuisibles lors de l'importation ou de l'exportation de matériel végétal.
- ◆ La dénaturation (traitements phytosanitaires à l'importation) de ces produits peut être considérée comme particulièrement répréhensible, et les risques liés à la contamination de ces végétaux et produits végétaux peuvent également être perçus comme beaucoup plus importants en raison de leur valeur symbolique.
- ◆ Certaines plantes et certains produits végétaux utilisés comme choix alimentaire sont un moyen de communiquer son identité personnelle ou son appartenance culturelle, ou peuvent être l'expression de points de vue idéologiques.
- ◆ Les groupes sociaux qui maintiennent des pratiques traditionnelles telles que la préparation de médecines populaires et la participation à des observances religieuses sont plus susceptibles d'avoir un ensemble diversifié d'espèces de plantes ayant une valeur culturelle.

En cas d'apparition d'une pullulation d'organisme nuisibles qui menace des villages, des quartiers ou des régions avoisinants où l'on parle une langue ou un dialecte particulier, des efforts doivent être faits pour alerter les producteurs au sujet du risque phytosanitaire dans cette langue ou dialecte.

#### *Aptitude à la lecture*

L'accès à des avis écrits sur les risques phytosanitaires et la capacité de les lire peuvent varier d'une population à l'autre, ce qui peut causer des problèmes de diffusion de ces avis, de vision ou d'alphabétisation. Communiquer uniquement par écrit sur les risques phytosanitaires a peu de chances de répondre aux besoins de toutes les parties prenantes, même dans les pays riches. Pour les personnes pour qui la communication écrite ne convient pas, l'information sur les risques doit être diffusée de diverses façons et par des canaux qui ne reposent pas sur la capacité de lire (p. ex. radio, vidéo ou télévision, podcasts, réunions locales et événements, bouche à oreille, images, histoires, chansons ou pièces de théâtre ou autres représentations).

Même pour ceux qui peuvent lire et utiliser le même langage que l'ONPV, certains termes techniques et scientifiques peuvent être interprétés différemment. Il est donc important que les ONPV ne se contentent pas de simplement restituer les résultats d'une ARP, mais considèrent les mots à utiliser avec soin et évitent d'utiliser des mots qui pourraient être interprétés différemment par le public cible.

#### 3.4.2 Décider comment atteindre les parties prenantes

La communication sur les risques phytosanitaires ne peut être efficace que lorsque les mécanismes de prestation utilisés sont appropriés pour les publics visés. Pour chacune des audiences cibles, il est important de comprendre les sources d'information, les canaux et les méthodes de communication préférés et les plus appropriés (voir aussi 4.5).

#### *Sources d'information et porte-parole*

Pour déterminer quelles sources d'information peuvent aider à communiquer sur les risques phytosanitaires, les ONPV doivent comprendre quelles sources d'information chaque partie prenante considère comme dignes de confiance, crédibles et fiables. Il est important de noter que les sources d'information les plus fiables ne sont pas nécessairement les plus fréquemment utilisées. En plus de comprendre les niveaux de confiance dans les sources d'information sur les risques phytosanitaires, il est important de comprendre quelles sources sont fréquemment utilisées et quelles sources peuvent le mieux atteindre les publics cibles. Les ONPV devraient collaborer avec des sources d'information crédibles et accessibles pour fournir des informations sur les risques phytosanitaires aux parties prenantes.

Par exemple, dans les pays où la population est diversifiée et où certaines personnes sont difficiles à atteindre et susceptibles d'être exclues de la réception de messages clés, il peut être important d'impliquer les organisations communautaires pour

atteindre tous les publics cibles. Les programmes communautaires de communication sur les risques ont fait la preuve de leur efficacité, mais ils exigent également beaucoup de temps, de capital et de travail. Les ONG, les organisations internationales et les organisations communautaires sont souvent utiles pour mener à bien ces programmes, et les gouvernements peuvent tirer profit du soutien et de la collaboration avec ces organisations.

Les organisations doivent également choisir un porte-parole pour communiquer avec les parties prenantes. L'efficacité de la communication sur les risques repose sur la compréhension et la confiance. Par conséquent, en choisissant la bonne personne pour communiquer sur les risques phytosanitaires, il est important de choisir quelqu'un qui est techniquement compétent et qui connaît clairement les questions liées au risque, qui a confiance en sa capacité à en parler et qui, par son langage corporel et ses gestes, est capable d'inspirer la confiance et la confiance des autres.

Pour assurer la confiance, le communicateur (et les communications) doit faire preuve de connaissances et d'expertise, d'une ouverture et d'une honnêteté sincères, d'un souci sincère, d'attention et d'empathie, si nécessaire. Bien que l'expertise technique soit essentielle à l'établissement de la confiance et de la crédibilité, elle n'est qu'une partie de ce qui est nécessaire. Les bons communicateurs adaptent leurs approches de communication pour répondre aux besoins de leur auditoire cible. Ils sont également prêts à reconnaître quand ils n'ont pas toutes les réponses, et ils savent comment ajuster leur communication en conséquence.

Il peut être difficile de trouver une seule personne qui possède l'expertise technique et les compétences en communication nécessaires, de sorte qu'il peut être nécessaire de former des équipes de personnes qui, en combinaison, possèdent les compétences requises. Cela signifie qu'il faut parfois choisir un communicateur principal qui possède de bonnes compétences en communication et une bonne expertise, et qui est ensuite soutenu par un groupe d'experts techniques. Il peut également être bénéfique d'offrir aux experts techniques une formation sur les aspects sociaux importants et la communication sur les risques, afin qu'ils puissent communiquer plus efficacement sur les risques phytosanitaires. Par exemple, les indices non verbaux comme les

expressions faciales, les gestes, la posture et le ton de la voix peuvent aider ou gêner l'interprétation et la réponse à un message. Des études ont montré qu'entre 60 et 90 % des effets d'un message peuvent provenir d'indices non verbaux. Par conséquent, les communicateurs efficaces doivent être conscients des indices non verbaux dans leur propre comportement et développer leurs compétences, par la formation, de lire les formes non verbales de communication dans le comportement des autres.

Il est important de garder à l'esprit trois éléments principaux de la communication non verbale : l'apparence, le langage corporel et le ton de la voix. L'apparence de l'orateur et de son entourage sont essentiels à une communication orale efficace, tandis que l'apparence et le ton des messages écrits peuvent soit transmettre de l'importance, soit faire en sorte que le matériel soit rejeté et ignoré. Le ton, le rythme et le volume de la voix de l'expéditeur peuvent avoir différentes significations.

Il est particulièrement important d'avoir un porte-parole digne de confiance et bien formé lors d'incidents phytosanitaires d'urgence. Toutefois, le recours à un porte-parole ne se limite pas aux situations d'urgence. Par exemple, on peut demander à des célébrités de promouvoir des campagnes de sensibilisation au risque phytosanitaire.

### *Canaux d'information et méthodes de communication*

La communication sur les risques la plus efficace prend de nombreuses formes, tant passives qu'actives, se déroule dans de nombreux lieux et est assurée par divers canaux de communication. Lorsque des questions se posent ou que des décisions sont prises, la communication des progrès réalisés jusqu'à présent et des prochaines étapes est un moyen utile d'obtenir la participation des parties prenantes et d'obtenir leur appui.

Les formes actives de communication peuvent être personnelles, comme les réunions en personne, les appels téléphoniques ou la correspondance écrite, ou impersonnelles et visant un large public, comme les lettres distribuées en masse ou les questionnaires sur le Web qui sollicitent les commentaires des parties prenantes.

La communication passive peut être un moyen efficace de communiquer avec un large public ou lorsque le public visé n'est pas bien connu, par

exemple lorsqu'on essaie de joindre le grand public ou des personnes ayant un intérêt particulier. Les formes passives de communication comprennent les sites Web, les affiches et les dépliants ; même les envois postaux généraux accompagnant les factures de taxes ou les factures de services publics peuvent être un moyen efficace d'atteindre de nombreuses personnes avec un seul message.

L'utilisation des canaux et des méthodes de communication appropriés est essentielle pour atteindre les publics cibles. Les communicateurs doivent comprendre quels canaux et quelles méthodes de communication (par exemple, la presse écrite, les médias sociaux, les sites Web, les réunions communautaires) sont les plus appropriés pour communiquer avec chaque public cible (encadré 15). Toutes les parties prenantes n'auront pas accès ou ne voudront pas utiliser les mêmes canaux de communication. Les sites Web, par exemple, peuvent être de peu d'utilité dans les pays en développement où la plupart du public cible a un accès limité à l'Internet. Cependant, les sites Web sont souvent

utilisés par des professionnels (entreprises de production végétale, agents de l'ONPV et les médias) qui peuvent diffuser l'information.

### 3.5 QUEL EST L'HISTORIQUE DU RISQUE ET L'ENVIRONNEMENT POLITIQUE ET MÉDIATIQUE QUI L'ENTOURE ?

Pour déterminer le type d'informations nécessaires pour traiter un problème de risque phytosanitaire particulier, les ONPV doivent également tenir compte de l'environnement historique, politique et médiatique dans lequel un problème de risque phytosanitaire survient. Les risques phytosanitaires doivent être discutés dans le contexte particulier dans lequel ils surviennent.

Pour mieux comprendre le contexte d'un risque phytosanitaire, il est essentiel de connaître l'historique de la question. Par exemple, si une entreprise a des problèmes phytosanitaires récurrents qui affectent ses végétaux ou ses produits végétaux, les niveaux de confiance existants dans cette entreprise sont susceptibles d'être faibles.

Encadré 15 : Les canaux de communication, leurs avantages et leurs inconvénients		
Canal de communication	Bon pour...	Inapproprié pour ...
◆ Médias d'information traditionnels, télévision, radio, journaux	◆ <b>Annonces urgentes sur les risques phytosanitaires et les risques phytosanitaires et sensibilisation générale.</b>	◆ Risques touchant un groupe restreint de parties prenantes ◆ Faible niveau de risque
◆ Sites web	◆ Communications à une large audience où un retour d'information n'est pas une priorité ◆ Libre accès à différents types d'informations	◆ Parties prenantes ayant peu ou pas d'accès à l'Internet
◆ Publication imprimée sur mesure (p. ex. fiche d'information sur le risque phytosanitaire)	◆ Atteindre des publics cibles spécifiques avec des messages personnalisés	◆ Annonces phytosanitaires urgentes ◆ Organismes nuisibles affectant divers groupes ayant des besoins ou des préoccupations différents
◆ Réunions et ateliers	◆ S'engager auprès de publics cibles clés sur des questions délicates	◆ S'engager auprès d'un très grand nombre de personnes, chacune ayant des intérêts différents
◆ Réseau social basé sur Internet	◆ Messages simples et ciblés qui doivent atteindre un large éventail de consommateurs ou de groupes d'intérêt spécifiques et connectés.	◆ Sujets sensibles ◆ Questions complexes ◆ Parties prenantes ayant peu ou pas d'accès à l'Internet



Les approches en matière de communication sur un risque phytosanitaire peuvent également être différentes si elles font l'objet d'une controverse, par exemple lorsque les opinions politiques ou scientifiques divergent ou lorsqu'il existe des opinions fortes et divergentes entre parties prenantes. Une communication soutenue est souvent requise et les ONPV devront considérer quand et comment aborder et répondre aux opinions des autres parties prenantes qui communiquent au sujet du risque. De même, le type, le ton et l'importance de la couverture médiatique au sujet d'un risque phytosanitaire particulier peuvent déterminer ce qu'il faut communiquer et comment. La façon dont les médias décrivent les risques liés aux organismes nuisibles est susceptible d'influencer ce que les gens comprennent du risque et la façon dont ils le perçoivent. Pour déterminer quels sujets doivent être inclus dans la communication, il est particulièrement important de comprendre quel récit est utilisé pour expliquer la nature du risque, ce qui en est la cause et qui est responsable de la cause du problème et de sa résolution.

### 3.6 COMPRENDRE LES RESPONSABILITÉS DES ONPV EN MATIÈRE DE COMMUNICATION SUR LE PHYTOSANITAIRE

Les ONPV doivent comprendre leurs responsabilités en ce qui concerne une situation particulière de risque phytosanitaire. Etant donné que les ONPV ont des ressources limitées, elles doivent décider quel niveau d'intervention et d'effort est approprié pour traiter un problème particulier de risque phytosanitaire. Une grande partie de cette information dépend du niveau d'impact potentiel sur la santé des végétaux, comme le montre une ARP, du niveau de préoccupation des parties prenantes et de l'urgence de l'action.

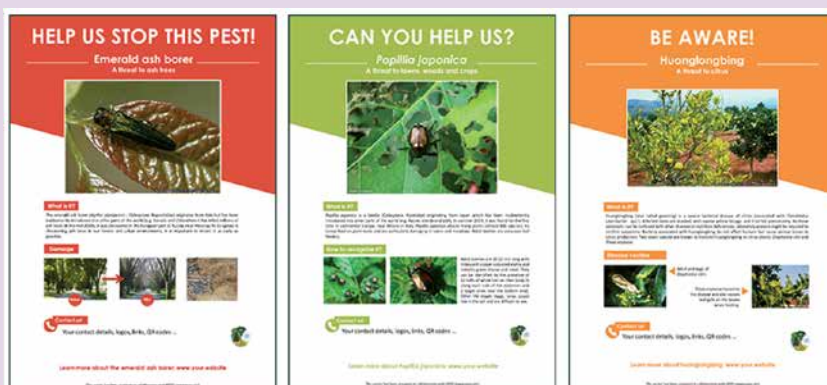
Dans certaines circonstances, les responsabilités de l'ONPV sont claires. Par exemple, dans les cas où il existe un risque immédiat susceptible d'avoir des conséquences graves, il existe une obligation et probablement une obligation réglementaire de communiquer rapidement et largement des messages de risque appropriés. En revanche, dans les situations où les données probantes suggèrent que les risques

#### Encadré 16 : Utilisation d'affiches pour faciliter la communication sur les risques

En 2017, l'Organisation européenne et méditerranéenne pour la protection des végétaux (OEPP) a publié une série de modèles d'affiches et de brochures spécifiques aux organismes nuisibles. L'objectif de ce travail était de fournir aux ONPV des modèles qui pourraient être facilement adaptés à différents types de campagnes d'information spécifiques aux organismes nuisibles (par exemple, alerte précoce, signalement des organismes nuisibles, programmes de confinement et d'éradication). Les ONPV sont encouragées à personnaliser et à traduire ces modèles pour les adapter à leurs propres besoins et marques.

Les modèles d'affiches et de brochures ont été rédigés par le Groupe d'experts OEPP sur l'information phytosanitaire et approuvés par le groupe de travail de l'OEPP sur la réglementation phytosanitaire en juin 2017. Comme il s'agit d'une initiative plutôt récente, les ONPV sont maintenant invitées à fournir des informations en retour au Secrétariat de l'OEPP sur l'utilisation de ces modèles au niveau national.

Ces affiches illustreront également une norme OEPP (en cours d'élaboration) sur la manière de sensibiliser et de communiquer sur le risque posé par des organismes nuisibles spécifiques et sur la manière de répondre à une sensibilisation accrue (par ex. en termes de réponses aux constatations rapportées).



Exemples montrant comment le modèle peut être utilisé pour préparer des affiches pour trois organismes nuisibles spécifiques (agrile du frêne, *Popillia japonica* et Huanglongbing-HLB)

pour la santé des végétaux sont très faibles et que les parties prenantes ne sont pas préoccupés, la réponse appropriée pourrait être, par exemple, de rendre l'information disponible en publiant un communiqué de presse ou en affichant l'information sur un site Web pour ceux qui pourraient la consulter.

Lorsque le niveau de risque phytosanitaire est inconnu et que les mesures à prendre sont incertaines, l'ONPV peut avoir la responsabilité de s'engager avec les parties prenantes pour identifier leurs priorités de gestion des risques.

L'une des questions les plus difficiles à aborder est ce que l'ONPV devrait faire lorsque les conclusions de l'ARP ne correspondent pas aux perceptions des risques des parties prenantes. Dans une situation où les parties prenantes perçoivent un risque plus élevé que l'ONPV, et où après avoir examiné les informations fournies par les parties prenantes, le risque évalué est toujours inférieur à celui perçu par les parties prenantes, une ONPV doit soigneusement examiner comment ses ressources devraient être utilisées. Il peut être approprié d'investir dans un engagement continu, par exemple pour mieux comprendre les

préoccupations des parties prenantes afin d'améliorer la compréhension des différents points de vue ou de fournir des informations supplémentaires pour rassurer les parties prenantes.

Lorsqu'il s'agit d'aborder des questions de risque phytosanitaire où l'impact sur la santé des végétaux est élevé mais où la préoccupation des parties prenantes est moindre, l'ONPV a l'obligation de protéger la santé des végétaux. Pour ce faire, l'ONPV peut devoir aller au-delà de la simple fourniture d'informations en s'engageant également dans des activités destinées à accroître les préoccupations et la sensibilisation des parties prenantes et en les persuadant de prendre activement les mesures appropriées pour aider à gérer le risque. Un exemple de sensibilisation est présenté dans l'encadré 17.

Les problèmes continus de risque phytosanitaire qui suscitent un intérêt ou une préoccupation de la part des parties prenantes exigent une communication soutenue. Ces situations peuvent impliquer de communiquer sur des risques phytosanitaires qui sont relativement bien compris par l'ONPV et les parties prenantes, et sont le plus

#### Encadré 17 : Distribution d'affiches et d'autocollants pour sensibiliser aux risques liés au transport du bois de chauffage

Le transport du bois de chauffage pose un risque important pour l'économie et l'environnement du Canada. Le transport de bois de chauffage non traité, par exemple à destination ou en provenance d'un terrain de camping ou d'un chalet, peut entraîner la propagation d'organismes nuisibles, y compris des insectes, des plantes et des agents pathogènes, hébergés dans le bois ou l'écorce. Afin de sensibiliser le public aux risques associés au transport du bois de chauffage, l'Agence canadienne d'inspection des aliments a créé et distribué des affiches et des autocollants au public. Les affiches décrivaient les risques liés au déplacement du bois de chauffage et indiquaient que le bois de chauffage devrait être acheté et brûlé localement. En communiquant sur les risques encourus au public, l'Agence canadienne d'inspection des aliments adopte une approche proactive en matière de prévention de la propagation des organismes nuisibles.

(Notez que les affiches sont fournies en deux langues.)



souvent applicables à des situations où le risque est un problème de longue date ou régulier par opposition à un événement nouveau ou inattendu. Par exemple, la communication pourrait mettre l'accent sur le rôle des parties prenantes dans les étapes appropriées de l'importation de végétaux ou sur les risques associés à l'introduction non intentionnelle des organismes nuisibles d'une région à une autre par des voyageurs. Dans ces cas, les messages peuvent souvent être élaborés, affinés et diffusés au fil du temps ou à certaines périodes à haut risque (p. ex. pendant les saisons de pointe des plantations ou celle des voyages). La communication devra également être mise à jour à mesure que de nouvelles informations sur les risques seront disponibles.

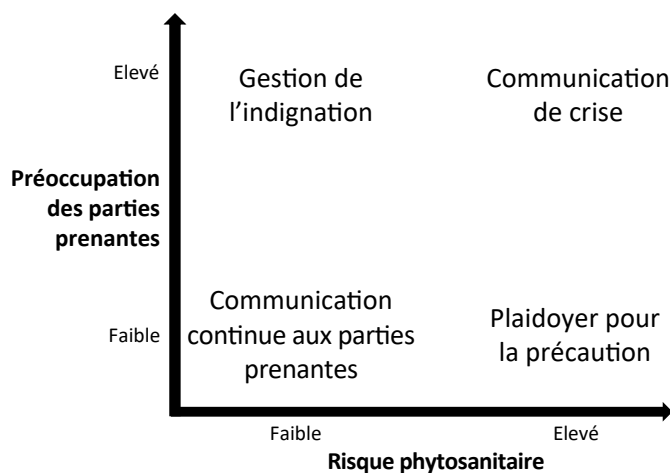
Il est important de noter que l'identification d'un risque phytosanitaire, ou d'un risque phytosanitaire perçu, pourrait entraîner la stigmatisation de végétaux ou de produits végétaux dans la région touchée, ce qui aurait des conséquences économiques importantes et un impact négatif sur les moyens de subsistance des parties prenantes. Les ONPV ont la responsabilité de contextualiser le risque et de fournir aux parties prenantes des informations précises sur le risque. Cela peut réduire au minimum une stigmatisation injustifiée.

### 3.7 GÉRER LES DIFFÉRENCES DANS LES PRÉOCCUPATIONS

Les différences de préoccupation concernant un risque phytosanitaire exigent que les ONPV adaptent leur stratégie de communication pour tenir compte des spécificités de chaque risque phytosanitaire. Les différences dans les préoccupations seront révélées par les réactions des parties prenantes. Selon le risque phytosanitaire évalué, le degré de préoccupation des parties prenantes et l'urgence d'agir pour réduire l'impact, les approches de communication sur les risques peuvent être classées dans les catégories «gestion de l'indignation», «gestion des crises», «plaidoyer pour la précaution» et «relations permanentes avec les parties prenantes» (Figure 3).

La gestion de l'indignation dans le cadre de la communication sur le phytosanitaire décrit la situation où le degré d'intérêt et de préoccupation des parties prenantes est élevé mais où le risque phytosanitaire, au moins tel qu'évalué par l'ONPV, est plus faible. Le but de la gestion de l'indignation est de réduire l'indignation à un niveau où une discussion plus constructive et utile de l'action de gestion du risque est possible. Dans les situations où les préoccupations des parties prenantes dépassent largement l'impact sur la santé des plantes, les ONPV peuvent avoir des choix difficiles à faire.

Figure 3 : Catégories conceptuelles de communication sur les risques en fonction du risque phytosanitaire et des préoccupations des parties prenantes



Source : adapté de Sandman (2007)

Dans certains cas, ils peuvent avoir la responsabilité de replacer le risque dans son contexte, tout en s'attaquant de façon appropriée aux raisons sous-jacentes de l'inquiétude. Il est important de se rappeler que lorsque les perceptions des parties prenantes à l'égard des risques dépassent celles identifiées par l'ONPV, cela ne signifie pas automatiquement que les attitudes des parties prenantes doivent être « corrigées » pour s'aligner sur l'ARP. Par exemple, le fait qu'un risque phytosanitaire particulier n'entraîne la destruction que d'une petite partie de la forêt ne signifie pas nécessairement que le risque est acceptable sur le plan culturel. De même, même un petit risque peut être considéré comme inacceptable s'il est contrôlé ou imposé par d'autres ou s'il est associé à d'autres facteurs qui augmentent le risque perçu. Néanmoins, la clarification du niveau de risque, tout en reconnaissant les préoccupations des parties prenantes, peut les aider à prendre des décisions plus éclairées.

La gestion de crise décrit la situation dans laquelle le risque phytosanitaire est élevé, où le niveau d'intérêt et de préoccupation des parties prenantes sont également élevés, et qu'il y a urgence à communiquer sur les risques. L'objectif de la communication de crise est d'atténuer l'impact causé par l'organisme nuisible en s'assurant que les mesures nécessaires sont prises, en aidant les parties prenantes à faire face à leur détresse et en protégeant les relations et les réputations. Une communication de gestion de crise peut s'avérer nécessaire lors d'un incident phytosanitaire d'urgence. Les messages sont souvent directs et sont transmis fréquemment et de façon urgente. Par exemple, des situations d'urgence telles que des introductions graves d'organismes nuisibles ou des épidémies majeures d'organismes nuisibles peuvent nécessiter une intervention rapide. Souvent, l'ONPV doit s'appuyer sur des mesures prises par des entreprises privées ou des propriétaires pour assurer l'éradication ou le confinement d'un organisme nuisible. Il n'y aura peut-être pas assez de temps pour

consulter pleinement toutes les parties prenantes concernées. Il se peut que l'information sur l'étendue et l'impact complet du risque ou sur les personnes touchées soit incomplète ; il faudra y remédier en reconnaissant l'incertitude dans la communication. La coordination de la communication avec les différentes parties prenantes devient de plus en plus importante afin d'éviter les messages contradictoires et la confusion. Pour ces raisons, il est important qu'un plan de communication sur les risques soit en place, conjointement avec un plan de gestion des risques. Il est également important de se préparer aux communications de crise. Cela peut comprendre l'élaboration de listes de distribution faciles d'accès, la préparation de messages et de déclarations, l'identification des porte-parole à l'avance et l'offre de formation.

Le plaidoyer pour la précaution est nécessaire lorsque l'ONPV estime que le risque phytosanitaire est plus élevé que celui perçu par les parties prenantes. Une ONPV peut envisager, par exemple, de sensibiliser les groupes de parties prenantes cibles qui ont de l'influence sur d'autres parties prenantes afin d'augmenter les préoccupations générales et de stimuler des actions pour aider à gérer le risque phytosanitaire.

Bien qu'un risque phytosanitaire ne soit pas considéré comme élevé à la fois par l'ONPV et les parties prenantes, un risque persistant mais de niveau inférieur peut encore nécessiter des efforts de communication soutenus pour maintenir la sensibilisation et les actions pour prévenir l'escalade du risque. Une telle communication peut être considérée comme une relation continue avec les parties prenantes.

Reconnaître et gérer les différentes préoccupations des parties prenantes permet à une ONPV de développer des stratégies de communication sur les risques qui aident à la gestion efficace des risques phytosanitaires

## BIBLIOGRAPHIE

**Cobb, D.** 2011. *Le programme Medfly du Belize : Une étude de cas sur le maintien d'un programme de surveillance et d'éradication des phlébotomes*. San José, Institut interaméricain de coopération pour l'agriculture). 39 p. Disponible à l'adresse <http://repositorio.iica.int/bitstream/11324/6094/1/BVE17109307e.pdf> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Coombs, W.T.** 2011. *Communication de crise continue : Planification, gestion et intervention*, 3e éd. Thousand Oaks, CA, Sage Publications. 248 p.

**EFSA (Autorité européenne de sécurité des aliments).** 2016. *Meilleures pratiques pour les communicateurs de crise : Comment communiquer lors d'incidents liés à la sécurité des denrées alimentaires ou des aliments pour animaux*. EFSA. 49 p. Disponible à l'adresse [https://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/crisis\\_manual\\_160315.pdf](https://www.efsa.europa.eu/sites/default/files/crisis_manual_160315.pdf) (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO/OMS (Organisation mondiale de la santé).** 2011. *Guide pour l'application des principes et procédures d'analyse des risques dans les situations d'urgence en matière de sécurité sanitaire des aliments*. Rome, FAO et OMS. 52 p. Disponible à l'adresse [http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789241502474_eng.pdf) (consulté pour la dernière fois le 9 janvier 2019).

**Fischhoff, B., Brewer, N.T. & Downs, J.S.** 2011. *Communiquer les risques et les avantages : Un guide de l'utilisateur fondé sur des données probantes*. Washington, DC, Food and Drug Administration. 234 p. Disponible à l'adresse <http://www.fda.gov/AboutFDA/ReportsManualsForms/Reports/ucm268078.htm> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 4.** 2017. *Exigences pour l'établissement de zones exemptes d'organismes nuisibles*. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/614/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**NIMP 26.** 2018. *Établissement de zones exemptes de parasites pour les mouches des fruits (Tephritidae)*. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/594/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Mills, P., P., Dehnen-Schmutz, K., Ilbery, B., Jeger, M., Jones, G., Little, R., MacLeod, A., Parker, S., Pautasso, M., Pietravalle, S. & Maye, D.** 2011. Intégrer les perspectives des sciences naturelles et sociales sur le risque de maladies des plantes, la gestion et la formulation des politiques. *Philosophical Transactions of the Royal Society, série B*, 366(1573) : 2035- 2044.

**Neeley, A. & Devorshak, C.** 2012. *Communication sur les risques dans l'analyse des risques phytosanitaires*. In : C. Devorshak, éd. *Analyse du risque phytosanitaire : Concepts et applications*, pp. 199-208. Wallingford, Royaume-Uni, CABI. x + 296 pp.

**Marchand de sable, P.M.** 2007. Quel type de communication sur les risques la préparation à une pandémie exige-t-elle ? Université du Minnesota, Center for Infectious Disease Research and Policy. Disponible à l'adresse <http://www.cidrap.umn.edu/news-perspective/2007/05/what-kind-risk-communication-does-pandemic-preparedness-require> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Sellnow, T.L., Ulmer, R.R., Seeger, M.W. & Littlefield, R.S.** 2009. *Communication efficace des risques: Une approche centrée sur le message*. New York, Springer. xii + 185 pp.

**Somerville, R.C.J. & Hassol, S.J.** 2011. Communiquer la science du changement climatique. *Physics Today*, 64 (10) : 48-53



© L. Charles (CABI)

*Rallye phytosanitaire en Zambie*

## Chapitre 4.

# Mise en œuvre de la communication sur les risques phytosanitaires

### RÉSUMÉ DU CHAPITRE

- ◆ La coordination des efforts de communication devrait faire partie intégrante du plan de l'ONPV lorsqu'elle communique sur les activités phytosanitaires. Une coordination efficace des efforts de communication entre les diverses parties prenantes favorise l'uniformité des messages qui favorisent la clarté et évite la confusion parmi les publics cibles.
- ◆ Les relations avec les parties prenantes exigent des investissements continus et doivent être gérés avec soin. Les communicateurs doivent établir et maintenir de bonnes relations de travail à long terme avec les parties prenantes concernées.
- ◆ Lorsqu'il est nécessaire de communiquer au sujet d'un risque phytosanitaire et que l'information est incertaine ou incomplète, les communicateurs devraient indiquer clairement ce qu'ils savent, ce qui est pertinent mais incertain, et ce qui est fait pour faire face à l'incertitude et réagir plus efficacement.
- ◆ Des messages efficaces de communication sur les risques fournissent aux publics cibles des informations précises et adaptées à leurs besoins, décrivent le risque et fournissent des informations sur ce qui est fait pour le réduire et sur les mesures que les gens peuvent prendre pour réduire leur risque.
- ◆ Il existe une variété de canaux de communication. Le choix de la façon de communiquer le risque phytosanitaire sera influencé par un certain nombre de facteurs, notamment la complexité du message, le public cible des parties prenantes et l'urgence de la situation.
- ◆ Les médias sociaux permettent une communication moins formelle des risques de l'information à grande vitesse et offrent des possibilités de réaction rapide.

- ◆ Pour élaborer des messages efficaces sur les risques, les communicateurs doivent toujours informer et, dans la mesure du possible, engager le dialogue avec les parties prenantes dans l'élaboration des messages, mettre à l'essai les messages avec les publics cibles, surveiller et ajuster les messages à mesure que la question phytosanitaire évolue.
- ◆ Le suivi et l'évaluation de l'efficacité de la communication est essentielle, pour s'informer aussi bien sur la communication actuelle sur les risques phytosanitaires que future. Il est important d'évaluer si les publics-cibles ont reçu, compris et répondu adéquatement aux messages.
- ◆ Les agents de communication ont un rôle à jouer dans la planification de la contingence.

### OBJET DU PRÉSENT CHAPITRE

Le but de ce chapitre est d'intégrer les conclusions des chapitres précédents afin de fournir des conseils pratiques pour une communication efficace des risques phytosanitaires. L'application de la communication sur le phytosanitaire dans la réalité exige une planification pour s'assurer que les messages clés sont appropriés pour votre auditoire et leur fourniront l'information dont ils ont besoin. L'élaboration et la diffusion des messages de manière appropriée ainsi que l'interaction avec les médias et d'autres parties prenantes à différentes échelles, du niveau national au niveau mondial, aident à communiquer le risque phytosanitaire, y compris les incertitudes associées, dans des situations différentes. Les médias sociaux permettent une diffusion moins formelle mais rapide de l'information, et des conseils sur l'utilisation des médias sociaux sont fournis. Enfin, le suivi et l'évaluation de votre communication sur les risques phytosanitaires vous permettent de vérifier que les messages ont bien été reçus et d'améliorer en permanence votre approche de communication.

### Encadré 18 : Établir des accords pour atteindre un public plus large afin de faire face au risque phytosanitaire - Accords industriels du gouvernement néo-zélandais

En Nouvelle-Zélande, le Ministère des industries primaires (MIP) en tant qu'ONPV et les parties prenantes des industries primaires travaillent en partenariat dans le cadre de l'Accord gouvernemental industriel (AGI) pour la préparation et la réponse à la biosécurité pour gérer les organismes nuisibles qui pourraient gravement endommager les industries primaires, l'économie et l'environnement en Nouvelle-Zélande.

L'AGI est en place depuis 2014 et comprend maintenant des signataires de la majorité des membres de l'industrie primaire en Nouvelle-Zélande. L'acte décrit le partage de la prise de décision, des responsabilités et des coûts de préparation et, en cas d'introductions, d'intervention en matière de biosécurité.

Les signataires de l'acte négocient et s'entendent sur les organismes nuisibles prioritaires qui les préoccupent le plus et sur les mesures à prendre pour minimiser le risque et l'impact d'une introduction ou pour préparer et gérer une intervention en cas d'incursion.

Dans le secteur de l'horticulture, il existe actuellement des accords opérationnels entre plusieurs signataires pour les organismes nuisibles prioritaires, y compris la punaise diabolique (*Halyomorpha halys*) et les espèces de mouches des fruits économiquement importantes. Pour chaque accord opérationnel spécifique à un organisme nuisible, un Conseil des signataires supervise le programme de travail de préparation et d'intervention. De plus, certains signataires ont un accord opérationnel sectoriel spécifique pour des organismes nuisibles spécifiques à leur culture.

L'AGI a donné l'occasion au MIP et à l'industrie de travailler en partenariat pour obtenir de meilleurs résultats en matière de biosécurité.

## 4.1 INTERACTIONS DES PARTIES PRENANTES

La plupart des questions de communication sur le phytosanitaire impliquent plusieurs groupes de parties prenantes différents, qui varient en fonction de la situation. Il s'agit du grand public, des producteurs et des agriculteurs, des organisations industrielles et des ONG, des partenaires commerciaux, du Secrétariat de la CIPV, des organisations régionales telles qu'une organisation régionale de protection des végétaux (ORPV) et d'autres organisations internationales.

Selon la question communiquée, la formation et les messages devront être coordonnés pour s'assurer qu'ils sont reçus par les parties prenantes concernées de façon exacte et en temps opportun. La communication peut comprendre :

- ◆ la mise à jour des parties prenantes sur les résultats des réunions et des mesures prises par l'ONPV
- ◆ l'édition de nouvelles exigences en matière d'importation
- ◆ les décisions législatives ou politiques
- ◆ les activités d'intervention en cas de problèmes phytosanitaires (p. ex. introduction d'un organisme nuisible réglementé)
- ◆ d'autres questions pertinentes pour les végétaux à risque.

Chaque ONPV peut identifier des contacts importants avec les médias et cultiver des relations

qui facilitent la communication même s'il n'y a pas de responsable des relations publiques à la disposition de l'ONPV au sein de sa propre organisation.

Il est essentiel, en particulier dans les situations d'urgence telles que les interventions en cas d'incursion d'organismes nuisibles, que les messages clés soient fournis régulièrement sur la base des informations les plus récentes. Grâce à la coordination des communications, les ressources sont utilisées plus efficacement et les messages sont transmis aux parties prenantes par les voies appropriées. Cela garantit que l'ONPV peut mettre à jour les parties prenantes d'une manière cohérente qui ne les embrouille pas et ne risque pas de mettre en péril la crédibilité de l'ONPV.

Des messages cohérents, la coordination des efforts et la collaboration avec les parties prenantes concernées rendent une communication efficace, ce qui inclut :

- ◆ une meilleure compréhension de la situation
- ◆ un retour sur les préoccupations des parties prenantes
- ◆ le développement de la capacité de l'ONPV à communiquer efficacement et de manière crédible.

La participation des parties prenantes à l'enjeu favorise la transparence dans les processus décisionnels et les activités connexes nécessaires



**Encadré 19 : Application mobile à l'appui de la surveillance phytosanitaire (technologie) - Un exemple en Italie**

En Italie, le Service lombard de la protection des végétaux estime qu'il est utile et d'une importance stratégique d'associer les résidents et les professionnels à un système de prévention et d'alerte rapide contre les nuisibles. Une application mobile pour smartphones et tablettes a donc été conçue. Les objectifs de l'application sont de :

- ◆ fournir aux opérateurs du secteur, aux biologistes amateurs et aux entomologistes amateurs un outil qui confirme ou exclut, simplement et rapidement, la présence des organismes de quarantaine les plus importants ;
- ◆ signaler par géolocalisation la présence suspectée de l'organisme de quarantaine identifié par le Service de la protection des végétaux comme étant le plus dangereux et pour lequel un plan de surveillance spécifique est en cours de réalisation ;
- ◆ recevoir des informations sur les organismes de quarantaine qui menacent la biodiversité et la sécurité alimentaire dans le monde entier.

Les organismes nuisibles choisis pour la première version de l'application sont :

<i>Agrilus planipennis</i>	<i>Halyomorpha halys</i>
<i>Anoplophora chinensis</i>	<i>Pomacea spp</i>
<i>Anoplophora glabripennis</i>	<i>Popillia japonica</i>
<i>Aromia bungii</i>	<i>Rhynchophorus ferrugineus</i>
<i>Erwinia amylovora</i>	<i>Xylella fastidiosa</i>

Pour chaque organisme nuisible, les utilisateurs peuvent accéder à un résumé informatif et visualiser des images, des vidéos et des cartes de répartition, si sa présence en Lombardie a été confirmée. Dans des situations particulières, les utilisateurs sont invités à participer à la surveillance territoriale et à en informer le Service de la protection des végétaux en remplissant et en envoyant un simple message texte et en joignant une ou plusieurs photographies de l'organisme nuisible ou de ses symptômes. L'application permet à l'utilisateur d'envoyer des rapports uniquement à partir d'endroits où la présence de l'organisme nuisible n'a pas encore été détectée, car pour chaque organisme, le système de géolocalisation bloque ou autorise cette fonction. Par exemple, si un utilisateur voit un spécimen de *Popillia japonica* à l'intérieur de la zone infestée, dans l'une des communes des provinces de Milan ou Varese, l'application bloquera la fonction d'alerte, alors que si le même insecte est trouvé dans une commune où il n'a pas encore été vu, la fonction d'alerte enverra un e-mail au Service de la protection des végétaux. Toutes les alertes reçues seront vérifiées par les inspecteurs phytosanitaires. Les alertes seront toujours bloquées pour les organismes nuisibles qui se sont déjà répandus en Lombardie comme *Halyomorpha halys*, mais pour les organismes nuisibles comme *Xylella fastidiosa*, qui n'ont jamais été trouvés en Lombardie et dont les symptômes peuvent être facilement confondus avec ceux causés par d'autres facteurs biotiques et abiotiques, l'application ne bloquera pas la surveillance.

Le système de déclaration ne couvre que la Lombardie, mais tous les utilisateurs, même ceux situés en dehors de la Lombardie, peuvent utiliser l'application pour accéder aux informations sur les organismes nuisibles et recevoir des nouvelles mondiales.

L'application, nommée [FitoDetective](#), est disponible gratuitement pour les systèmes d'exploitation les plus courants pour smartphones et tablettes.

à la gestion du risque phytosanitaire. Cela aide à renforcer la confiance dans l'ONPV et la volonté des parties prenantes d'accepter les messages futurs et de coopérer en conséquence.

#### 4.2 ÉTABLIR DES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

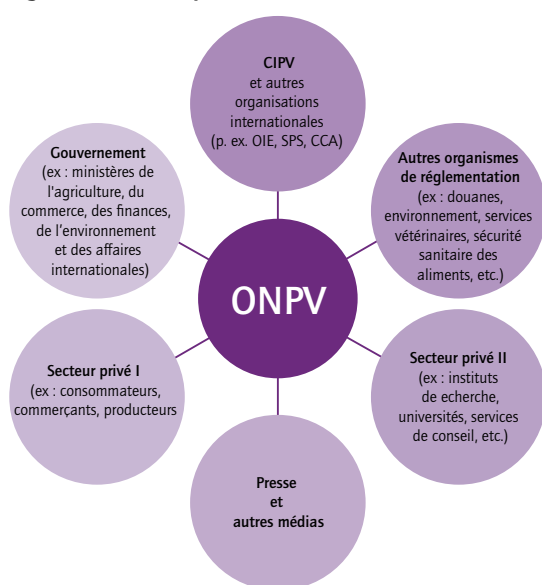
La gestion phytosanitaire, qui comprend le développement et la mise en œuvre de politiques et d'activités phytosanitaires, est une partie importante de la gouvernance et de l'administration publique.

Elle repose sur l'engagement total des partenaires commerciaux, des organisations internationales concernées et, au niveau national, du secteur privé et du grand public (figure 4.). Dans la gestion phytosanitaire, les différentes catégories de relations avec les parties prenantes pour une ONPV peuvent inclure :

- ◆ La coordination de la politique phytosanitaire et de la législation
- ◆ La coordination et la coopération dans la mise en place de programmes ou de systèmes phytosanitaires spécifiques

- ◆ La participation des parties prenantes aux activités liées à l'accès aux marchés
- ◆ La participation des parties prenantes dans les situations d'urgence phytosanitaires (p. ex. interventions en cas d'incursion)
- ◆ La coordination nationale des activités internationales et régionales et la liaison avec les parties prenantes internationales.

Figure 4 : Parties prenantes d'une ONPV



Source : FAO (2015). Abréviations : CCA, Commission du Codex Alimentarius ; OIE, Organisation mondiale de la santé animale ; SPS, Accord de l'Organisation mondiale du commerce sur l'application des mesures sanitaires et phytosanitaires.

Il existe de nombreuses façons d'interagir et de communiquer avec les parties prenantes afin d'établir et d'entretenir des relations. L'intention est d'encourager l'établissement et le développement de partenariats et de promouvoir la coordination entre les parties prenantes non réglementaires du secteur public de la protection des végétaux, tels que les ministères et les services gouvernementaux de l'agriculture, du commerce, des normes et de l'environnement.

Travailler efficacement avec les parties prenantes pour coordonner la communication sur les risques phytosanitaires exige de solides relations. L'établissement et le maintien de relations dans le cadre des pratiques commerciales courantes facilitent la coordination et la collaboration lorsque le risque

phytosanitaire doit être traité de façon appropriée et est particulièrement important dans une situation de crise. Les détails d'une relation peuvent être décrits dans une stratégie ou un plan de communication, ou dans une entente spécifique entre deux groupes.

Les éléments d'un plan de communication ou de gestion des parties prenantes peuvent comprendre :

- ◆ Établir et tenir à jour des listes de personnes-ressources afin de s'assurer que les parties prenantes peuvent être mobilisées rapidement et que l'information est communiquée aux représentants appropriés du groupe
- ◆ S'entendre sur la fréquence, le type et le canal de communication du partage de l'information
- ◆ Organiser des réunions avec les parties prenantes pour échanger régulièrement de l'information, demander de la rétroaction et renforcer les relations
- ◆ Définir des protocoles pour faire face aux situations d'urgence et les responsabilités en matière de diffusion de l'information vers des réseaux de communication plus larges
- ◆ Planifier à l'avance le suivi et l'évaluation de l'efficacité de la communication sur les risques phytosanitaires

### 4.3 FAIRE FACE À L'INCERTITUDE

Les risques et les problèmes liés aux organismes nuisibles peuvent se développer rapidement et impliquent souvent d'avoir des informations incertaines ou incomplètes. Par conséquent, la communication en temps opportun est essentielle à une communication efficace sur les risques phytosanitaires, ce qui exigera également l'inclusion d'aspects sur l'incertitude.

La NIMP 2 (Cadre pour l'analyse du risque phytosanitaire) fournit des orientations sur l'incertitude du risque phytosanitaire dans le contexte de l'ARP et décrit comment le concept est applicable à la communication sur les risques en général (voir encadré 20).

Les ONPV peuvent être réticentes à communiquer des informations sur un risque phytosanitaire jusqu'à ce que l'incertitude soit levée. Parmi les raisons de retarder la communication, mentionnons les préoccupations que l'incertitude peut susciter :

- ◆ réduire la crédibilité et la confiance dans l'ONPV
- ◆ donner l'impression que le contrôle de la situation a été perdu

**Encadré 20 : Faire face à l'incertitude de la PRA (selon la NIMP 2)**

« L'incertitude fait partie du risque et il est donc important de la reconnaître et de la documenter au moment d'effectuer une ARP. Des sources d'incertitude dans le cadre d'une ARP peuvent être notamment: l'absence de données ou des données incomplètes, incohérentes ou contradictoires; la variabilité naturelle des systèmes biologiques; la subjectivité de l'analyse; et un échantillonnage aléatoire. Les symptômes dont les causes et l'origine sont incertaines et les vecteurs asymptomatiques d'organismes nuisibles peuvent être particulièrement problématiques.

La nature et le degré de l'incertitude de l'analyse devraient être documentés et communiqués, et le recours à un jugement d'experts devrait être indiqué. Si l'addition ou le renforcement de mesures phytosanitaires sont recommandées pour compenser l'incertitude, cela devrait être noté. La documentation de l'incertitude favorise la transparence et peut également être utilisée pour identifier les besoins ou les priorités en matière de recherche.

L'incertitude étant inhérente à toute ARP, il convient de surveiller la situation phytosanitaire résultant de la réglementation basée sur une ARP donnée et de procéder à une nouvelle évaluation des décisions précédentes.»

- ◆ accroître le niveau de préoccupation des parties prenantes
- ◆ avoir des répercussions économiques négatives

Cependant, la communication sur l'incertitude est directement liée aux principes d'une communication efficace des risques phytosanitaires (décrits au chapitre 2). Il établit la confiance avec les parties prenantes et fait preuve de leadership et d'intégrité. Communiquer en temps opportun, même dans des conditions d'incertitude, permet aux parties prenantes de prendre des mesures pour protéger leurs intérêts, ce qui leur permet de prendre des mesures pour gérer les conséquences et les impacts négatifs, comme les pertes financières.

Lors de la communication sur l'incertitude, les points de l'encadré 21 devraient être pris en compte.

Le risque phytosanitaire et les questions susceptibles d'avoir un impact économique négatif ou d'autres conséquences doivent être communiqués aux parties prenantes ; cependant, savoir ce qu'il faut communiquer et quand le faire peut être difficile. Des

**Encadré 21 : Points d'attention et conseils utiles**

Lorsqu'on communique sur une question phytosanitaire dans des conditions où l'information sur les risques est associée à l'incertitude, ou lorsqu'il y a des lacunes dans les connaissances, il est important de:

- ◆ reconnaître les zones d'incertitude
- ◆ décrire la nature et l'ampleur de l'incertitude
- ◆ communiquer ce qui est fait pour réduire ou gérer l'incertitude
- ◆ communiquer les implications de l'incertitude résiduelle
- ◆ fournir des conseils sur ce que les parties prenantes et le grand public peuvent faire pour réduire au minimum le risque phytosanitaire
- ◆ si, en raison d'incertitudes, il peut y avoir plus d'un résultat attendu, indiquer la probabilité relative de chacun.

De plus, il est important de :

- ◆ reconnaître que les messages précoces peuvent changer au fur et à mesure que d'autres renseignements sont recueillis et vérifiés
- ◆ publier et discuter une information plus complète dès qu'elle sera disponible, avec ses implications et tout plan d'action révisé.

outils d'aide à la décision sont souvent utiles, comme l'outil développé par la FAO qui a été adapté à la santé des végétaux et qui figure dans l'encadré 22.

Cet outil d'aide à la décision pourrait être utilisé lors de l'émergence épidémique d'un nouvel organisme nuisible. La décision de communiquer ou non pourrait avoir un impact significatif sur la propagation de l'organisme nuisible et la gravité de cette épidémie. Il faudra peut-être un délai entre la première détection et l'identification par un laboratoire de diagnostic, période pendant laquelle l'organisme nuisible peut se propager davantage.

L'occasion de protéger les parties prenantes contre les effets négatifs peut être manquée si la décision est prise d'attendre la confirmation en laboratoire des spécimens par le laboratoire. Il est beaucoup mieux de communiquer tôt sur la possibilité d'une épidémie, de reconnaître que l'investigation continue et de fournir aux parties prenantes l'information nécessaire pour protéger leurs intérêts.

**Encadré 22 : Communiquer tôt : une aide à la décision**

Dans une situation d'urgence, il y a souvent un débat sur la nature et le moment de la divulgation de l'information. La communication sur les risques exige de la transparence et des annonces précoces pour établir et maintenir la confiance des parties prenantes, même lorsque l'information scientifique complète n'est pas disponible.

**Que communiquer et quand ?**

Lorsqu'ils décident de recommander ou non la divulgation de renseignements sur les risques, les fonctionnaires peuvent poser plusieurs questions pour aider à orienter la prise de décisions :

- ◆ L'information est-elle nécessaire aux personnes à risque pour éviter les répercussions négatives, réduire la propagation d'un ravageur ou protéger leurs intérêts contre le risque ou le problème ?
- ◆ Si OUI, l'information devrait être communiquée en temps opportun, de façon accessible et proactive.
- ◆ La divulgation de l'information aiderait-elle à promouvoir la confiance avec les parties prenantes en :
  - fournissant un contexte supplémentaire pour la situation ?
  - donnant des détails sur le fondement de la prise de décision à ce jour ?
  - reconnaissant l'incertitude ?
  - en indiquant ce qui pourrait se passer ensuite, afin d'encourager la préparation à toute action nécessaire ?
- ◆ Si OUI l'information devrait être communiquée en temps opportun, de façon accessible et proactive à une ou plusieurs personnes.
- ◆ Y a-t-il une raison valable de ne pas divulguer l'information sur les risques ? Par exemple :
  - la divulgation de l'information pourrait compromettre la sécurité nationale ou une prospection en cours
  - la divulgation de l'information pourrait violer les lois sur la protection de la vie privée ou les politiques de confidentialité
  - la divulgation de l'information pourrait exposer l'organisation à des risques juridiques.
- ◆ Si OUI, il est justifiable que l'information sur les risques ne soit pas divulguée; toutefois, dans tous ces cas de figure, l'information des personnes à risque doit rester prioritaire.

**4.4 ÉLABORATION DES MESSAGES**

Lors de l'élaboration du message, il est important de résumer les points importants qui doivent être communiqués. Les étapes suivantes peuvent être utiles dans l'élaboration des messages :

1. Déterminer les préoccupations particulières.
2. Analyser les préoccupations pour identifier les thèmes récurrents et les concepts généraux à considérer.
3. Élaborer des messages clés pour les préoccupations (à la fois générales et spécifiques) qui doivent être prises en compte.
4. Pour chaque message clé, identifiez les faits et l'information en appui.
5. Tester les messages avec la participation du public-cible ou des publics auxquels ils s'adressent.
6. Planifier la diffusion des messages (y compris l'identification des canaux de diffusion appropriés pour les publics cibles).

Il faut veiller à ce que l'information scientifique ne soit pas mal comprise. Pour ce faire, il faut utiliser un langage adapté au public et adopter une approche conviviale (voir l'encadré 23).

Un message bien ciblé destiné au grand public devrait utiliser un langage non technique. Les parties prenantes et le grand public seront en général intéressés à obtenir des renseignements précis sur la nature, la forme et la gravité du risque et sur les mesures qu'ils peuvent prendre pour gérer tout impact négatif. Il est donc important d'inclure des mesures que les gens peuvent prendre pour réduire ou gérer les risques.

Les messages doivent être SOERC - simples, opportuns (à jour), exacts, répétés et cohérents.

Dans la mesure du possible, les messages devraient être testés à l'avance auprès de publics cibles afin de valider leur pertinence et leur compréhension et d'éviter les conséquences involontaires de messages comme ceux dont il est question à la section 4.3 en ce qui concerne l'incertitude, qui s'appliquent également à une mauvaise interprétation.

**Encadré 23 : Des termes qui ont des significations différentes pour les scientifiques et le public**

Terme scientifique	Compréhension	Inapproprié pour ...
Confiance (niveau de)	Certitude	Dans une fourchette acceptable
Estimation	Supposition	Evaluation à partir des informations disponibles
Manipulation (des données)	Trucage (des données)	Traitement des données scientifiques
Tendance positive	Tendance favorable	Tendance à la hausse
Sensibilité	Fragile	Précision
Théorie	Spéculation abstraite	Compréhension scientifique
Valeurs	Éthique, valeur monétaire	Nombres, quantité

**Encadré 24 : Modèle de message de communication sur les risques**

- ◆ Description du risque et de son contexte
- ◆ Les conseils aux parties prenantes (public cible)
- ◆ Citation (d'une autorité de bonne réputation ou d'une source de confiance) réitérant les conseils
- ◆ Expliquer ce qui est fait pour réduire ou gérer le risque.
- ◆ Renseignements supplémentaires pertinents

L'utilisation d'aides visuelles lors de l'élaboration des messages peut aider à capter l'attention des publics cibles ou à expliquer des faits qu'il serait difficile de communiquer par des mots. Les éléments visuels peuvent comprendre des diagrammes, des illustrations, des cartes ou des graphiques. En règle générale, les messages devraient s'appuyer sur :

- ◆ des représentations graphiques simples (diagrammes à barres ou camemberts)
- ◆ des études de cas qui illustrent les messages clés et auxquels votre public cible s'identifiera
- ◆ des images qui illustrent la nature du risque
- ◆ des recommandations provenant des autorités réglementaires (p. ex. ONPV)
- ◆ de bonnes pratiques en matière d'information.

Tous les renseignements fournis dans le message devraient être référencés avec la source de l'information afin d'accroître la crédibilité du message.

## 4.5 LE CHOIX DES CANAUX, DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE COMMUNICATION

Il existe plusieurs types de canaux, d'outils et de méthodes de communication qui peuvent être utilisés pour transmettre le message aux publics cibles (voir 3.4.2). Le choix des différents canaux de communication dépend :

- ◆ des objectifs spécifiques de la communication sur les risques
- ◆ du contenu ou de la nature du message (p. ex. l'urgence)
- ◆ de l'accessibilité et de l'utilisation par le public cible
- ◆ des attentes en matière de retour d'information et de questions.

Par exemple, les sites Web sont une bonne plateforme pour communiquer avec un large public où le retour d'information n'est pas la priorité. Les sites Web n'engagent pas le public cible et ne lui permettent pas de retour, à moins qu'une fonction spécifique ne le permette, par exemple la consultation en ligne du grand public. De même, la communication du message par les médias est généralement le moyen le plus rapide de diffuser l'information. Cependant, il peut y avoir une perte de contrôle sur le message car les journalistes peuvent réinterpréter l'information sur les risques pour leur public.

Selon le risque phytosanitaire ou la question à diffuser, un seul canal de communication peut s'avérer inadéquat pour transmettre le message à toutes les cibles ou pour atteindre les objectifs de communication sur les risques. Il peut être approprié de combiner plusieurs méthodes et canaux de communication sur les risques.

### Encadré 25 : Impliquer les parties prenantes grâce à un code de conduite sur les plantes aquatiques envahissantes aux Pays-Bas

Depuis le début du XXI<sup>ème</sup> siècle, les autorités néerlandaises de l'eau sont confrontées à une augmentation des coûts de gestion. Dans le même temps, les importateurs, les producteurs et les détaillants font la promotion de l'utilisation des plantes aquatiques dans les jardins privés. Certaines plantes aquatiques peuvent être des espèces exotiques envahissantes. Afin d'endiguer le flux de plantes aquatiques exotiques envahissantes menaçant la biodiversité et augmentant les coûts de gestion, des restrictions commerciales ont dû être mises en place.

Une première approche pour enrayer l'impact négatif des plantes aquatiques non indigènes a été initiée en 2010 avec la signature d'un code de conduite volontaire, interdisant certaines espèces végétales. L'initiative a maintenant été remplacée par le règlement de l'Union européenne n° 1143/2014 ; néanmoins, des enseignements intéressants ont été tirés de cette expérience.

Pour que le code de conduite soit couronné de succès, il était essentiel que l'ensemble des principales parties prenantes soient d'accord, afin de s'assurer qu'il n'y aurait pas de marché aux Pays-Bas pour les espèces qui devaient être interdites. Le Ministère des affaires économiques a engagé des négociations entre les associations professionnelles de jardinerie, animalerie et pépinière et l'Association néerlandaise des Autorités Régionales de l'Eau. Les organisations commerciales avaient intérêt à être impliquées dans le code de conduite car elles pouvaient intégrer les préoccupations sociales et environnementales dans leurs activités commerciales et montrer qu'elles prenaient leurs responsabilités sociales. Le rôle de l'ONPV était de fournir des informations objectives sur les risques associés aux plantes exotiques envahissantes mentionnées dans le code de conduite.

En 2010, le code de conduite a été signé, interdisant six espèces. Il s'agit des espèces visées à l'annexe 1. Le Code comprenait également l'obligation explicite d'étiqueter correctement certaines autres espèces et d'avertir les clients de se débarrasser des plantes en trop avec précaution. Il s'agit des espèces visées à l'annexe 2.

Les différentes parties prenantes avaient chacune une tâche dans le code de conduite. Les autorités responsables de l'eau devaient fournir des données sur la distribution et les coûts liés à la gestion des diverses plantes aquatiques exotiques. La principale tâche des importateurs, des producteurs et des organisations de vente au détail consistait à ne pas produire et vendre des espèces de l'Annexe 1 et à communiquer les risques associés aux espèces de l'Annexe 2.

La conformité au code de conduite était contrôlée annuellement par l'ONPV. Après l'entrée en vigueur du code de conduite, l'ONPV a rarement trouvé en vente des espèces de l'Annexe 1. Bien qu'il y ait eu une très grande conformité en termes de non-vente des espèces de l'Annexe 1, la sensibilisation du public et la communication entre les signataires du code de conduite auraient pu être plus efficaces. Lors du lancement du code de conduite, un ensemble de guides de terrain, d'affiches et de brochures étaient disponibles ; des informations sur les risques présentés par les espèces des Annexes 1 et 2 étaient disponibles auprès de l'ONPV et dans les périodiques de certains signataires du Code. La sensibilisation du public exige un engagement à long terme de tous les signataires et un budget approprié.

Une campagne continue visant à prévenir la propagation des organismes nuisibles par les réseaux routiers ou à alerter le public lorsqu'il pénètre dans une zone réglementée pourrait prévoir l'utilisation de panneaux de signalisation, d'affiches et d'avis sur le bord des routes. Ces panneaux attirent l'attention des usagers de la route sur le fait que les organismes nuisibles peuvent se répandre comme des auto-stoppeurs sur les véhicules ou avec les plantes et produits végétaux transportés dans les véhicules. L'examen des panneaux de signalisation et des affiches est présenté dans l'encadré 27.

### Encadré 26 : Communications de la CIPV (par ex. nouvelles, médias sociaux)

Le secrétariat de la CIPV communique un large éventail d'articles de presse pour s'assurer que les partenaires contractuels sont tenus au courant des risques et des enjeux mondiaux, régionaux et nationaux liés aux organismes nuisibles. Les nouvelles de la CIPV donnent un aperçu des activités phytosanitaires en cours, y compris des réunions, des mises à jour sur les risques phytosanitaires importants à l'échelle mondiale et les travaux entrepris par le Secrétariat en matière d'établissement de normes, de renforcement des capacités et de mise en œuvre, de communication et de partenariats. Le secrétariat de la CIPV publie des articles sur le Portail phytosanitaire international (PPI), sur Facebook et sur Twitter. Lorsqu'il s'agit d'obtenir des informations en retour sur des questions phytosanitaires, des notifications sont envoyées aux points de contact désignés par les parties contractantes pour diffuser l'information.

Encadré 27 : Utiliser les panneaux routiers pour attirer et maintenir l'attention sur les organismes nuisibles.



© J. Mumford (Imperial College of Science and Technology, United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland)

#### 4.6 INTERACTION AVEC LES MÉDIAS

L'interaction avec les médias (télévision, radio, journaux) est souvent nécessaire pour communiquer des messages sur les risques phytosanitaires. Lorsqu'on interagit avec les médias, il est important de tenir compte des différents aspects de la perception du public et de gérer la perception du risque par rapport au risque réel. Les principaux facteurs à prendre en compte sont les suivants :

- ◆ la transparence
  - ◆ l'utilisation d'informations et de faits exacts
  - ◆ l'obligation de rendre compte (pour éviter tout blâme inapproprié)
  - ◆ les intérêts opposés
  - ◆ les répercussions sur les parties prenantes et le public
  - ◆ les questions très médiatisées.
- Se préparer à ces interactions aidera les ONPV à travailler efficacement avec les médias lorsque des problèmes phytosanitaires surgissent. Les pratiques pour se préparer aux interactions avec les médias comprennent :
- ◆ l'identification, la construction et le maintien de la relation.
  - ◆ la collaboration avec des journalistes qui couvrent régulièrement les questions phytosanitaires afin d'atteindre les publics cibles
  - ◆ la fourniture du matériel de presse sous embargo pour construire des relations avec les journalistes, en gardant à l'esprit qu'il faut un degré élevé de confiance pour éviter que les nouvelles n'apparaissent avant la date prévue
  - ◆ l'identification et la formation des porte-parole capables d'interagir avec les médias, en se rappelant qu'il est plus important d'utiliser des compétences de communication appropriées que de transmettre de l'information technique (utiliser un langage simple et s'assurer que les messages sont concis sont deux facteurs clés à retenir)
  - ◆ la préparation et mise à disposition des médias de documents de référence sur les questions phytosanitaires communes et sur la façon dont l'ONPV travaille avec d'autres pour répondre aux risques

- ◆ le travail avec les principales parties prenantes pour planifier la manière de coordonner le partage des messages en cas de risques phytosanitaires afin de s'assurer que les intérêts des parties prenantes sont pris en compte.  
Lorsque les questions phytosanitaires doivent être communiquées, les pratiques suivantes augmenteront l'efficacité de l'approche médiatique :
  - ◆ être proactif dans la transmission de messages, en temps opportun
  - ◆ être en avance sur les autres qui peuvent choisir de commenter une question ou une situation et qui n'ont pas de connaissances ou d'informations de première main.
  - ◆ identifier et cibler des médias qui s'adressent au public-cible, et en adaptant des messages adaptés à leurs besoins
- ◆ coordonner les réponses des médias avec les principales parties prenantes. dans la mesure du possible
- ◆ prendre en compte différents canaux de communication pour atteindre différents groupes de parties prenantes (p. ex. couverture médiatique, conférences ou réunions, téléconférences, communiqués de presse, webdiffusions, contenu en ligne, médias sociaux)
- ◆ surveiller la couverture médiatique et corriger les erreurs si nécessaire, afin de s'assurer qu'une mauvaise information n'est pas répétée.  
L'évaluation des interactions médiatiques après qu'un problème phytosanitaire a été abordé fournira des informations utiles pour les interactions futures.

**Encadré 28 : La Renouée du Japon et la communication publique du risque au Royaume-Uni de Grande-Bretagne, d'Irlande du Nord et au-delà**

La Renouée du Japon a été un bon exemple de communication sur les espèces envahissantes, et de nombreuses leçons ont été tirées en cours de route. Depuis son arrivée au début du XIX<sup>ème</sup> siècle en Europe et en Amérique du Nord, la Renouée du Japon (*Fallopia japonica*) est devenue l'une des mauvaises herbes les plus redoutées, mais sa notoriété n'a jamais été aussi grande qu'au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord. Là-bas, son impact sur les infrastructures a généré, des articles d'actualité, souvent sensationnalistes, au cours des 20 dernières années qui ont à leur tour sensibilisé le public au problème et alimenté davantage d'articles. Cela s'explique en partie par les efforts de promotion déployés par le CABI et ses partenaires en ce qui concerne le biocontrôle potentiel de cette plante exotique envahissante dans les années 1990. Une étape importante a été la création du site Web de la Japanese Knotweed Alliance en 2000, qui a été conçu comme une ressource très complète d'information sur la plante ainsi que sur son biocontrôle et comportait une vaste section «Questions fréquemment posées». Ce site Web a été régulièrement mis à jour et, par conséquent, il est apparu sur la première page de recherche Google pour la Renouée du Japon depuis plus de 15 ans malgré une multiplication par près de 500 du nombre de sites Internet consacrés à cette plante. Cet outil de référence a suscité l'intérêt des journalistes et rapidement les personnes impliquées dans le projet ont été régulièrement consultées par les médias sur le sujet. Il est à noter, cependant, que dans les plus de 100 articles en archives, il n'y en a qu'un seul qui est totalement exact, les autres ont un nombre variable d'erreurs factuelles, malgré l'offre régulière de réviser les contenus.

Au fur et à mesure que l'intérêt grandissait et que les demandes d'interviews en direct augmentaient, la décision a été prise de payer pour la formation professionnelle aux médias du personnel susceptible d'être interviewé, ce qui a permis d'améliorer la capacité de faire passer le message. Le message dans ce cas était particulièrement difficile, car la proposition consistait à introduire ce que pourrait être une autre «espèce envahissante» aux yeux de nombreuses personnes. Sur les quelques milliers de personnes qui ont été informées directement de l'innocuité relative du biocontrôle classique des mauvaises herbes, grâce à un effort stratégique d'engagement du public, très peu n'étaient pas convaincues de la pertinence de l'approche et de la sécurité des procédures. Cependant, comme la plupart des gens n'auraient lu ou entendu que les articles des médias qui contenaient souvent des mises en garde datant d'un passé lointain, très nombreux sont ceux qui sont restés prudents et préoccupés, même si l'alternative - ne rien faire - n'est pas une approche à faible risque lorsqu'il s'agit d'espèces étrangères envahissantes.

Aujourd'hui, la Renouée du Japon est devenue synonyme d'espèce envahissante, et les problèmes associés à tout nouvel envahisseur, quel que soit le taxon, sont compris s'ils sont décrits comme «la prochaine Renouée du Japon». À cet égard, cette plante a été un bon modèle pour la communication sur les risques, mais des enseignements ont été tirés en cours de route quant à la manière de s'engager avec les journalistes, les médias et le grand public, et ce qu'il faut en attendre.



Il peut s'agir notamment de :

- ◆ l'examen et l'analyse de la couverture médiatique du problème phytosanitaire pour mesurer l'efficacité de l'approche médiatique
- ◆ travailler avec les principales parties prenantes pour peaufiner la coordination, sur la base des enseignements tirés de l'expérience
- ◆ encourager les journalistes pour qu'ils donnent leur retour sur l'approche médiatique.

#### 4.7 LES MÉDIAS SOCIAUX

Les technologies et les outils tels qu'Internet, les médias sociaux, les téléphones intelligents et d'autres appareils mobiles facilitent maintenant la communication de presque partout dans le monde et permettent aux gens d'accéder à l'information 24 heures sur 24. Les médias sociaux changent rapidement la façon dont les gens communiquent entre eux. Les implications pour les ONPV et d'autres organisations qui communiquent sur les risques phytosanitaires sont importantes car de nombreuses parties prenantes s'attendent maintenant à ce que les informations soient facilement et instantanément accessibles. Pour répondre à ces attentes, les communicateurs du risque peuvent adopter des styles de communication plus ouverts, transparents et informels qui fournissent l'information plus rapidement grâce aux médias sociaux.

Au sens large, les médias sociaux sont des outils, des technologies et des applications électroniques qui facilitent la communication interactive et l'échange de contenu. Une caractéristique des médias sociaux est qu'ils permettent aux utilisateurs d'être à la fois l'auteur (c'est-à-dire l'émetteur ou le transmetteur de l'information) et le public (c'est-à-dire le récepteur de l'information). Les utilisateurs de médias sociaux trouvent des contenus et des informations qui les intéressent, puis les commentent ou les partagent avec d'autres personnes de leur réseau social. Il existe de nombreux types de plateformes de médias sociaux. L'encadré 29 énumère quelques grandes catégories d'outils de médias sociaux et décrit comment ils sont généralement utilisés.

Les médias sociaux peuvent accélérer la communication et donc la prise de conscience. Grâce à l'utilisation des médias sociaux, des organisations telles que les ONPV ont la capacité de recueillir des données sur ce qui se passe et les médias sociaux peuvent donc être des outils efficaces pour surveiller le discours public.

Par exemple, en permettant aux parties prenantes de commenter l'information affichée, les gestionnaires de risques peuvent mieux comprendre les perceptions des parties prenantes au sujet des risques et cerner les difficultés émergentes. En fournissant des données dans un format convivial, les ONPV peuvent étendre leurs réseaux d'information en identifiant qui utilise leurs données sur différents blogs, wikis ou flux Twitter.

Cependant, l'immédiateté des médias sociaux présente des défis pour les ONPV en termes de leur capacité à transmettre un message, en particulier lors d'une urgence ou lorsque les questions sont particulièrement émotionnelles ou controversées. Dans l'environnement des médias sociaux, il est important que les praticiens du risque comprennent que, alors que dans le passé, ils pouvaient être perçus par le public comme la source faisant autorité sur un risque particulier, il est maintenant probable qu'ils ne soient considérés que comme faisant partie d'une conversation plus large. Par conséquent, pour être efficaces, les ONPV devraient reconnaître que la collaboration avec le public et la participation aux réseaux sociaux exigent de céder le contrôle des messages qui sont maintenant soumis à un niveau sans précédent d'examen public.

Les médias sociaux offrent aux ONPV la possibilité de communiquer relativement facilement. Tant que le public cible a accès aux médias sociaux utilisés, les médias sociaux permettent de diffuser rapidement, efficacement et économiquement les messages et l'information aux parties prenantes. Mais il est important de comprendre que les parties prenantes ont des attentes très élevées et spécifiques lorsqu'il s'agit de communication par le biais des médias. Comme pour les méthodes de communication plus conventionnelles, il est important de choisir avec beaucoup de soin les plates-formes qui seront utilisées pour communiquer. Reconnaissant qu'il existe de très nombreuses applications de médias sociaux (encadré 29), même la campagne de communication sur les risques la mieux financée ne peut pas participer à toutes ces applications, d'autant plus qu'être « actif » est une condition clé du succès. Le choix du bon média pour un objectif donné dépend du groupe cible à atteindre et du message à communiquer. Chaque application de médias sociaux attire un certain type de groupe d'acteurs, et les ONPV devraient être actives partout où leurs parties prenantes sont présentes.

Encadré 29 : Outils de médias sociaux	
Outils	Description
Blogs	<b>Abréviation de "weblog", les blogs sont un type de site web qui est mis à jour fréquemment, écrit sur un ton conversationnel et contient des entrées régulières de commentaires, des descriptions d'événements ou d'autres documents.</b>
Sites de partage d'images ou de vidéos (p. ex. Flickr, YouTube)	Les sites générés par les utilisateurs qui permettent aux gens de télécharger des photos et des vidéos, de voir et de commenter le contenu téléchargé d'autres personnes.
Messagerie instantanée	Forme de communication sur Internet ou sur d'autres types de réseaux qui offre une transmission rapide de messages textuels de l'expéditeur au destinataire ; les messageries instantanées plus avancées permettent des modes de communication améliorés, comme les appels vocaux ou les vidéos en direct, les discussions vidéo et l'inclusion d'hyperliens avec les médias.
Forums Internet	Aussi appelés bulletin board system ou babillards électroniques ; sites de discussion en ligne dans lesquels les utilisateurs peuvent discuter des enjeux, échanger de l'information et partager leurs points de vue.
Microblogs (p. ex. Twitter, Plurk, Tumblr)	Forme de blogging qui permet aux utilisateurs d'écrire de brefs textes actualisés (généralement 140 caractères ou moins) et de les publier pour que leur réseau puisse les consulter et les commenter.
Messagerie texte mobile	Messages textes courts échangés entre appareils mobiles
Sites Web mobiles	Sites Web conçus pour les appareils mobiles
Podcasts	Contenu audio ou vidéo sur le Web mis à disposition sur Internet pour téléchargement sur un lecteur audio personnel.
Flux RSS	Abréviation de "real simple syndication", c'est un fichier qui contient des informations fréquemment mises à jour (telles que des titres d'actualité ou des billets de blog) auxquelles on peut s'abonner en utilisant des programmes appelés lecteurs ou agrégateurs de flux.
Social bookmarking (p. ex. Delicious, Digg)	Sites dans lesquels une communauté virtuelle échange des liens vers du contenu et stocke des liens pour une utilisation future.
Sites de réseautage social (p. ex. Facebook, LinkedIn, GovLoop, Pinterest)	Des communautés en ligne qui permettent aux utilisateurs de se connecter, d'interagir et d'échanger des informations avec ceux qui partagent des intérêts, des activités, des expériences, ou ont de vraies connexions
Mondes virtuels (p. ex. Second Life, IMVU, Whyville)	Un environnement informatique simulé dans lequel les utilisateurs interagissent les uns avec les autres par le biais de représentations virtuelles d'eux-mêmes appelées avatars.
Widgets	Des morceaux de code autonome (une petite application) qui peuvent être intégrés à un site Web ou à un programme pour exécuter une fonction spécifique.
Wikis	Des pages Web collaboratives ou une collection de pages Web qui permettent à tous les utilisateurs de contribuer ou de modifier le contenu.

Avant d'entrer dans une application, il est bon de prendre le temps de la découvrir et d'en connaître l'historique et les règles de base. Il est important pour une ONPV d'apprendre à surveiller les médias sociaux

avant de tenter de créer un compte, et ce n'est qu'après avoir acquis la compréhension nécessaire qu'ils devraient commencer à participer.

#### 4.7.1 Conseils sur l'utilisation des médias sociaux

- ◆ Recherchez des termes dans votre domaine d'intérêt pour trouver des personnes à suivre qui «postent», «tweetent», commentent ou communiquent d'une autre manière sur ce domaine d'intérêt.
- ◆ Lisez ce qu'ils ont écrit, et quels commentaires ont laissé les autres personnes sur ce qui a été dit, pour avoir des indices sur la façon dont les gens réagissent et sur ce à quoi ils réagissent.
- ◆ Admettez que l'idée de base derrière les médias sociaux c'est qu'il s'agit de participation, de partage et de collaboration, plutôt que de faire passer un message.
- ◆ Utilisez plusieurs applications de médias sociaux pour atteindre le plus grand nombre de parties prenantes.
- ◆ Comme pour les autres formes de communication sur les risques, la cohérence des messages est essentielle pour que les ONPV s'assurent que les contributions à travers les applications de médias sociaux sont alignées.
- ◆ Les gens utilisent les médias sociaux parce qu'ils le veulent, ils ne sont pas forcés de s'intégrer dans un environnement de médias sociaux. À cette fin, vous devriez être «actif» sur toutes les applications de médias sociaux dont vous choisissez de faire partie.
- ◆ Les gens utilisent généralement les médias sociaux pour trouver les informations les plus récentes. Pour assurer un suivi, des contributions fréquentes sont nécessaires. Si votre dernière communication date de deux mois ou plus, vous aurez perdu une partie de votre public.
- ◆ Il est important d'être aussi intéressant que possible pour maintenir les suiveurs (« followers »)
- ◆ Vos messages doivent être concis et concis.
- ◆ Trouvez des moyens créatifs d'intéresser et d'impliquer les gens.
- ◆ Les médias sociaux sont des environnements informels. Si vos messages sont rigides et trop techniques, vous perdrez des suiveurs.
- ◆ Soyez toujours honnête. En raison de la grande rapidité de ce qu'on peut partager, il est essentiel que vos messages représentent la meilleure information dont vous disposez. Si vous perdez votre crédibilité, vous perdrez vos suiveurs.

Lorsque vous utilisez les médias sociaux, le point le plus important est d'utiliser la plateforme médiatique que les parties prenantes utilisent. Écoutez leurs préoccupations, leurs besoins et leurs intérêts. Et ensuite contribuez là où cela apporte de la valeur ajoutée.

#### Encadré 30 : Utilisation des médias sociaux pour communiquer sur les risques liés à des organismes nuisibles spécifiques

L'utilisation des médias sociaux est souvent un moyen rapide et efficace de communiquer les risques à un large éventail d'utilisateurs qui accèdent aux réseaux en ligne. Facebook et LinkedIn ont été utilisés par les gouvernements et l'industrie pour communiquer sur les risques liés à des organismes nuisibles spécifiques et pour alerter les parties prenantes des changements dans les situations à risque. En novembre 2017, le New South Wales Department of Primary Industries d'Australie a été informé de la détection d'une importante contamination par des punaises diaboliques vivantes dans des conteneurs importés d'Italie. L'alerte visait à fournir au public des informations sur la punaise diabolique (*Halyomorpha halys*) et à lui demander d'être vigilant et de signaler toute détection suspecte. Cette méthode de communication de grande envergure touche de nombreux publics, avec des messages courts et clés axés sur les questions phytosanitaires à haut risque.



Le ministère néo-zélandais des industries primaires (MIP) est également très actif sur les médias sociaux pour communiquer des informations sur les risques prioritaires en matière de biosécurité. Comme en Australie, le MIP communique activement sur le risque de punaise diabolique. L'une de ces campagnes a mis en lumière l'aspect de nuisance sociale de la punaise diabolique, représenté dans l'image ci-dessous qui a été diffusée sur les médias sociaux.

**Encadré 31 : Une campagne multimédia de sensibilisation à *Anoplophora* spp. en Italie**

*Anoplophora chinensis* et *A. glabripennis* sont des coléoptères cérambycides introduits accidentellement en Italie où ils sont des organismes de quarantaine se nourrissant de feuillus. Afin de sensibiliser davantage le public et de déclencher des réactions appropriées de la part du public lorsqu'il trouve les coléoptères ou lorsqu'il observe des symptômes sur les arbres, une campagne d'information publique a été mise en place en utilisant divers médias. Par exemple, des dépliants ont été distribués et des affiches ont été placées dans les gares, dans les trains à destination de l'aéroport de Malpensa et dans les aéroports italiens. Des réunions publiques ont été organisées, des articles de presse ont été publiés dans les journaux, des magazines et des émissions de radio et de télévision ont été diffusés. Des courts métrages ont été placés sur Internet (<https://www.youtube.com/watch?v=s8vbTYnX84w>)

#### 4.8 COMMUNIQUER L'INFORMATION SUR LE RISQUE PHYTOSANITAIRE AUX PARTIES PRENANTES INTERNATIONALES

Communiquer avec les parties prenantes internationales lorsque des problèmes phytosanitaires surviennent peut avoir de multiples avantages et favoriser la confiance. En cas d'urgence, la collaboration avec d'autres pays permet de discuter des problèmes et de décider de la meilleure approche à adopter pour l'évaluation des risques et la mise en œuvre des mesures de gestion. Cela permet aux pays de combiner leurs ressources, de partager leur expertise et de se soutenir mutuellement lorsqu'un pays n'a pas la capacité de gérer seul un problème phytosanitaire.

De nombreux pays sont membres d'accords internationaux qui exigent une coopération entre les nations pour atteindre des objectifs mondiaux, régionaux et nationaux. Dans le domaine phytosanitaire, la CIPV fournit la plate-forme pour « s'assurer de la coopération entre les pays membres pour protéger les ressources végétales mondiales de la propagation et de l'introduction d'organismes nuisibles aux végétaux, afin de préserver la sécurité alimentaire, la biodiversité et de faciliter le commerce ». En vertu de la CIPV, les parties contractantes sont tenues de s'acquitter de leurs Obligations nationales de notification (ONN), en communiquant sur divers aspects décrits dans la Convention afin de promouvoir la transparence dans la présentation et la gestion de leurs systèmes phytosanitaires nationaux. Il s'agit souvent d'informations utiles qui décrivent le statut de risque des pays.

Afin de garantir que les questions phytosanitaires puissent être discutées régulièrement dans le cadre d'un forum international, la Commission des mesures phytosanitaires (CMP) de la CIPV réunit chaque année les parties contractantes. La CMP donne

aux parties contractantes l'occasion de discuter des questions phytosanitaires et reçoit des mises à jour du secrétariat de la CIPV et envisage l'adoption de NIMP. En plus de l'ordre du jour permanent des sessions plénières, une série de sessions parallèles sont organisées pour couvrir des sujets d'intérêt pour les parties contractantes, couvrant des domaines où le renforcement des capacités et l'appui à la mise en œuvre sont nécessaires. Donner aux parties contractantes l'occasion de communiquer sur les questions globales relatives aux risques permet de recevoir les messages clés à l'échelle internationale.

Les ateliers régionaux de la CIPV offrent également l'occasion de discuter annuellement des risques liés aux organismes nuisibles et d'autres

**Encadré 32 : Les Obligations nationales de notification fournissent des informations aux parties contractantes de la CIPV**

L'un des objectifs fondamentaux de la CIPV est que les parties contractantes coopèrent entre elles pour prévenir les risques phytosanitaires, en particulier la propagation des organismes nuisibles. Pour aider les parties contractantes à partager l'information et à promouvoir la transparence, la Convention identifie des obligations nationales de notification (ONN) spécifiques qui contribuent à la protection des ressources végétales mondiales contre les organismes nuisibles. La raison d'être des ONN est de veiller à ce qu'un minimum d'informations phytosanitaires officielles soient disponibles et puissent servir de base pour assurer la sécurité des échanges commerciaux, préserver la sécurité alimentaire et protéger l'environnement des organismes nuisibles aux végétaux. Pour être la plus utile, la communication de l'information phytosanitaire doit être exacte, à jour, clairement présentée, conforme aux lignes directrices de la CIPV et dans un format facilement accessible et compréhensible pour les autres parties contractantes.

questions phytosanitaires. Il s'agit d'un forum où les parties contractantes peuvent discuter des projets de normes internationales en cours de consultation, communiquer les risques phytosanitaires nationaux et régionaux et les besoins en matière de renforcement des capacités, et établir un réseau.

#### 4.9 LE SUIVI ET L'ÉVALUATION

La communication sur le phytosanitaire est un processus interactif. Il s'agit non seulement de communiquer un message à un public cible, mais aussi de mesurer l'efficacité de la façon dont la communication a été reçue et son impact. Les points à prendre en considération comprennent de vérifier si les informations appropriées ont été communiquées et s'assurer que le message a été reçu et compris. Il en résulte une confiance accrue des parties prenantes dans les décisions relatives à la gestion du risque phytosanitaire.

L'élaboration d'une approche de communication sur les risques qui comprend la recherche et l'engagement des parties prenantes est susceptible d'accroître son efficacité. En outre, le suivi de la communication sur les risques et l'évaluation des efforts de communication, pendant et après les activités de mise en œuvre, permettent de procéder aux ajustements nécessaires. Cela démontre en fin de compte que les risques liés aux organismes nuisibles sont et ont été abordés et qu'ils fournissent des leçons précieuses pour les efforts futurs de communication sur les risques.

Comme le risque phytosanitaire peut changer rapidement, en particulier au cours des activités d'intervention, il est essentiel d'avoir une approche de communication préhensive et systématique qui comprend une surveillance et une évaluation continues pour assurer l'efficacité de la communication. En plus de la surveillance des réactions à la communication, la surveillance des conséquences imprévues, des questions émergentes, des préoccupations ou des

idées fausses permet à une organisation de s'adapter pour réagir de façon appropriée et opportune. Une surveillance et une évaluation efficaces de la communication sur les risques informeront non seulement sur quoi, comment et avec qui l'ONPV doit communiquer sur les questions phytosanitaires, mais fourniront également des informations précieuses sur la manière dont le risque lui-même peut être géré. L'encadré 33 énumère les types de questions à poser et certaines méthodes qui peuvent être utilisées pour surveiller et évaluer la communication sur les risques.

#### 4.10 LES PLANS DE CONTINGENCE

La planification d'urgence est le processus par lequel des plans sont élaborés pour établir comment une ou plusieurs organisations réagiront à une menace potentielle grave. Du point de vue phytosanitaire, il s'agit le plus souvent du foyer d'un organisme de quarantaine. Une ONPV peut bénéficier de plans stratégiques élaborés au niveau national pour décrire le but général et les objectifs de haut niveau à atteindre suite à la découverte du foyer d'un organisme de quarantaine représentant une menace grave ou significative. L'objectif d'un plan d'urgence phytosanitaire est d'assurer une intervention rapide et efficace en cas de foyer en énonçant en langage clair et simple ce qui doit être fait lorsqu'un organisme nuisible constitue une menace sérieuse. Un plan d'urgence devrait indiquer quelles organisations seront impliquées, bien que cela puisse varier selon les circonstances particulières. Le plan décrira la structure de commandement pour la gestion de l'épidémie et définira les rôles précis des personnes qui participent à la gestion de la situation, y compris un agent des communications. Un plan de contingence devrait indiquer pourquoi des mesures sont prises. Cela facilitera l'uniformité des messages au cours de la mise en œuvre du plan.

**Encadré 33 : Suivi et évaluation de la communication sur les risques**

La surveillance et l'évaluation de la communication sur les risques pendant et après un événement sont essentielles pour s'assurer que la communication a été efficace. Les ONPV doivent s'engager à faire du suivi et de l'évaluation et investir des ressources en conséquence.

- ◆ Les parties prenantes reçoivent-elles les messages ?
- ◆ Les parties prenantes répondent-elles aux messages ?
- ◆ Que communiquent les parties prenantes au sujet du risque phytosanitaire ?
- ◆ Y a-t-il un changement dans la perception des risques par les parties prenantes ?
- ◆ Combien de médias couvrent les messages de l'ONPV, à quelle fréquence et combien de personnes sont atteintes par les messages de ces médias ?

Types de questions à poser lors de l'évaluation des efforts de communication sur le phytosanitaire :

- ◆ Les besoins de communication des parties prenantes ont-ils changé ?
- ◆ Les messages doivent-ils être ajustés ?
- ◆ Différents canaux de communication sont-ils nécessaires ?
- ◆ Les parties prenantes ont-elles été, ou sont-elles, associées à l'élaboration et à la diffusion des messages ?
- ◆ Les médias présentent-ils les messages de l'ONPV avec exactitude ?
- ◆ Les médias sont-ils utilisés efficacement ?
- ◆ Des progrès ont-ils été réalisés dans la réalisation des objectifs de communication ?

Il existe de nombreuses façons de surveiller la communication sur les risques et d'évaluer l'efficacité des messages et des approches de communication sur les risques, y compris celles énumérées ci-dessous.

- ◆ Dialogue avec les parties prenantes : Consulter les parties prenantes avant et après qu'un risque phytosanitaire ait été traité, pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, pour ajuster l'approche et pour tirer des leçons pour la communication future des risques.
- ◆ Surveillance des médias sociaux : Surveiller régulièrement les réseaux de médias sociaux afin d'identifier les questions et les préoccupations émergentes parmi le public et les publics cibles. Cette information aidera à ajuster les approches et les messages en conséquence.
- ◆ Suivi et analyse des médias : Examiner et analyser la couverture médiatique des risques afin d'ajuster les approches et les messages à l'évolution des questions phytosanitaires et d'évaluer l'efficacité globale des approches et des messages après que la question a été traitée. Cela comprend l'examen et l'analyse de l'exactitude des messages émis.
- ◆ Analyse d'Internet : Suivi de la manière dont les matériels de l'ONPV sont utilisés en ligne (par ex. nombre de documents consultés, téléchargés, partagés) et examen des commentaires des utilisateurs, afin d'ajuster l'approche de communication et les matériels à mesure que le problème phytosanitaire évolue et après qu'il ait été résolu.
- ◆ Prospections ciblées : Suivre les opinions des parties prenantes au fil du temps afin de déterminer qui, et combien de personnes environ, ont reçu compris et accepté les messages clés. Ce type d'évaluation peut être fait pour donner un aperçu des méthodes de communication les plus appropriées et les plus efficaces pour les parties prenantes. Cette évaluation peut être confiée à des firmes d'opinion publique.
- ◆ Mettre à jour l'évaluation des risques : Suivi du risque réel, de l'ampleur d'une éclosion, du nombre de détections, de la zone d'éradication ou de confinement et de l'impact économique, pour déterminer si le risque est géré et, par conséquent, si les efforts de communication ont un effet positif.

## BIBLIOGRAPHIE

**Bloem, S. & A. Neeley.** 2013. Module 4 : Communication sur les risques (ébauche). Pakistan Enseignement à distance pour SPS Project. United States Department of Agriculture, CABI, Texas A & M University. 61 p.

**FAO.** 2015. *Gérer les relations avec les parties prenantes : Guide des relations avec les parties prenantes à l'intention des organisations nationales de protection des végétaux.* Rome, CIPV, FAO. 55 p. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/86040/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**FAO/OMS** (Organisation mondiale de la santé). 2016. *Communication sur les risques appliquée au manuel de sécurité sanitaire des aliments.* Rome, FAO et OMS. vii + 87 pp. Disponible à l'adresse <http://www.fao.org/3/a-i5863e.pdf> (dernier accès le 25 août 2017).

**NIMP 2.** 2016. *Cadre pour l'analyse du risque phytosanitaire.* Rome, CIPV, FAO. Disponible à l'adresse <https://www.ippc.int/en/publications/592/> (dernier accès le 9 janvier 2019).

**Schneider, K.** 2014. Communication : la partie de la gestion des invasions de plantes qui connaît la croissance la plus rapide en Saxe-ny-Anhalt, Allemagne. Bulletin de l'OEPP, 44(2) : 251-256. Disponible à l'adresse <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/epp.12123/plein> (dernier accès le 9 janvier 2019).



## Annexe 1 : Liste de vérification pour la communication sur les risques phytosanitaires

- Les objectifs sont-ils clairs et les produits livrables sont-ils réalistes ?
- Décrivent-ils pourquoi, où, quoi, quand et comment ?
- S'il y a un slogan, est-il court et simple ?
- Tous les groupes ont-ils été identifiés dans l'analyse des parties prenantes ? (Les messages et les ébauches de documents ont-ils été mis à l'essai auprès de groupes de discussion ?)
- Les messages clés sont-ils clairs, courts et concis ?
- Les messages ont-ils été adaptés à chaque public ?
- Prévoit-on une gamme de canaux de communication et de documents ? (Les partenariats doivent-ils être utilisés pour la production et la distribution ?)
- La campagne implique-t-elle une participation active ?
- Le suivi et l'évaluation sont-ils prévus pendant toute la durée de la campagne ?
- Quand la campagne prendra-t-elle fin ? Quels sont les projets d'un rapport pour tirer les leçons de la campagne ?



## Annexe 2 : Documents supplémentaires

Les outils de la présente annexe sont des exemples de la façon d'évaluer la capacité de communication sur les risques et la perception des risques. Des conseils sur la rédaction accessible sont également fournis. Les outils utilisés par Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada ont été adaptés pour tenir compte des risques phytosanitaires et phytosanitaires. Il est applicable et adaptable à d'autres pays. Les outils devraient servir de lignes directrices générales.

### ANNEXE 2.1 : ÉVALUATION RAPIDE DE LA CAPACITÉ DE COMMUNICATION SUR LES RISQUES

Le but de cet outil est d'aider les organisations à identifier les domaines qui représentent des défis continus en matière de communication sur les risques. L'identification des lacunes dans la capacité à mener différentes activités de communication est examinée aux chapitres 1, 3 et 4.

#### Évaluation rapide de la communication sur les risques

L'outil d'évaluation rapide qui suit est fondé sur les exigences en matière de communication sur les risques de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en matière de réglementation internationale de la santé. Il a pour but de vous aider à identifier les

domaines qui représentent des défis continus dans votre organisation et de faciliter la discussion avec d'autres participants à l'atelier sur la façon dont les capacités pourraient être améliorées.

*Veillez noter : Vos réponses ne sont pas officielles et ne sont destinées qu'à un usage personnel.*

Instructions : Pour chaque compétence requise, attribuez un chiffre de 1 à 10 en fonction de votre expérience et de votre opinion. Sur cette échelle, «1» est faible et «10» est fort. Par exemple : «3, nous pourrions probablement le faire, mais il n'y a rien d'écrit ou de formalisé » ; ou « 8, nous le faisons bien la plupart du temps, les systèmes et processus requis sont en place et ont fait leurs preuves ».

#### 1. Transparence et première annonce d'un risque réel ou potentiel :

La gestion de l'information liée à une situation d'urgence phytosanitaire, y compris la première annonce avertissant les parties prenantes d'un risque potentiel et la transparence continue du processus décisionnel, aide à faire en sorte que les personnes exposées à un risque réel ou potentiel puissent se protéger et que la confiance entre les autorités et les parties prenantes soit maintenue et renforcée.

Les compétences suivantes assurent le succès de cette composante :	Capacité nationale (noter de 1 à 10)
1. La capacité d'approuver rapidement, à des fins de diffusion publique, des mises en garde et des avis en cas de risque phytosanitaire réel ou potentiel	
2. La capacité d'émettre des avertissements ou des avis d'un risque réel ou potentiel en dehors des heures de bureau, par exemple le soir et les jours fériés, et de s'assurer que les personnes difficiles à atteindre et les groupes minoritaires sont informés des avertissements ou des mises en garde au moyen de documents traduits et adaptés.	
3. La capacité de se conformer aux principes de prise de décision – encadrés dans un règlement, une politique ou une ligne directrice officielle - sur la divulgation publique en temps opportun de l'information associée à un risque réel ou potentiel de parasite.	
4. La capacité de s'assurer que la prise de décision et les actions liées à la transparence sont évaluées après l'événement par rapport à des principes convenus.	

## 2. Coordination de la communication publique :

La nature intergouvernementale de la santé des plantes exige que les ONPV soient capables de s'engager efficacement et de coordonner la communication publique avec les autres organisations impliquées, y compris en désignant les rôles et responsabilités des organismes responsables et de soutien. Cette capacité permet de tirer parti des ressources de communication publique disponibles, de coordonner les messages, de réduire les possibilités de confusion et de redondance, et de renforcer la portée et l'influence des conseils fournis.

Les compétences suivantes assurent le succès de cette composante :	Capacité nationale (noter de 1 à 10)
1. La capacité d'identifier des points de convergence en matière de communication publique parmi les organismes partenaires probables en cas d'urgence phytosanitaire, y compris leurs rôles et responsabilités probables.	
2. La capacité d'établir une structure officielle de coordination des communications entre les organismes partenaires des urgences phytosanitaires.	
3. La capacité de partager des messages et des stratégies de communication publique au cours d'un événement phytosanitaire grave entre les organisations et les institutions partenaires, avec l'approbation de l'équipe de gestion des urgences.	
4. La capacité d'accéder aux moyens de communication sur les risques en cas d'urgence parmi les partenaires phytosanitaires d'urgence, y compris des moyens clés comme la capacité de traduction et la distribution par l'entremise de réseaux de communication externes.	
5. La capacité de faire participer les réseaux communautaires qui ont accès à des groupes linguistiques et culturels distincts.	

### 3. Diffusion de l'information, y compris les relations avec les médias :

Les contraintes de temps associées aux situations d'urgence, la forte demande d'information et le rôle crucial de l'avis et de l'alerte pour minimiser une menace rendent la diffusion rapide et efficace de l'information cruciale lors d'événements phytosanitaires graves. Les relations avec les médias demeurent un pilier du partage efficace de l'information ; cependant, il est de plus en plus important d'accéder à d'autres sources d'information auxquelles les groupes de parties prenantes à risque font confiance, notamment les nouveaux médias, les réseaux existants de partage de l'information et les médias non traditionnels.

Les compétences suivantes assurent le succès de cette composante :	Capacité nationale (noter de 1 à 10)
1. La capacité de s'assurer que les porte-parole compétents sont disponibles pour parler aux journalistes pendant les urgences phytosanitaires.	
2. La capacité de répondre efficacement aux demandes des médias grâce à des protocoles pour gérer une forte demande d'information, le volume des demandes des médias et la fréquence des briefings des médias.	
3. La capacité d'accéder de manière efficace à d'autres canaux de diffusion, y compris l'Internet, le service de messages courts (SMS), les lignes d'assistance téléphonique, les médias sociaux, les serveurs de listes électroniques, les réseaux de partenaires formels et informels, les crieurs de village et les systèmes de sonorisation publique.	
4. La capacité d'effectuer des évaluations rapides des publics cibles parmi les groupes de parties prenantes à risque et d'atteindre rapidement les groupes vulnérables, « difficiles à joindre », défavorisés ou minoritaires grâce à des informations d'urgence accessibles et pertinentes adaptées à l'utilisation de la langue, au taux d'alphabétisation et aux conditions socio-économiques.	
5. La capacité de veiller à ce que les matériels d'information, d'éducation et de communication de base et les messages sur les éléments communs d'intervention d'urgence, tels que les outils et machines de désinfection, l'élimination ou la destruction des plantes, aient été élaborés et traduits dans les langues appropriées.	

#### 4. L'écoute par le dialogue :

Il est essentiel d'être à l'écoute des personnes touchées et concernées, d'une manière organisée et ciblée, pour s'assurer que les efforts de communication sont efficaces et appuient la prise de décisions éclairées en matière de gestion des urgences. Comprendre les perceptions communautaires du risque, puis agir en fonction de cette compréhension en adaptant les messages, le matériel et les stratégies de communication, exige un engagement significatif avec les personnes touchées et impliquées.

Les compétences suivantes assurent le succès de cette composante :	Capacité nationale (noter de 1 à 10)
1. La capacité de recueillir et de traiter les points de vue et les perceptions des personnes, des partenaires et des collectivités touchés par un incident phytosanitaire grave, ainsi que d'adapter les stratégies de communication au besoin.	
2. La capacité de surveiller les médias traditionnels et non traditionnels, y compris le suivi des questions en suspens, les besoins d'information, les points de confusion et les rumeurs en circulation.	
3. La possibilité d'utiliser des informations simplifiées et spécifiques aux situations d'urgence en rassemblant des modèles déjà en place pour faciliter un dialogue efficace pendant un événement.	
4. La capacité de refléter les résultats des processus d'écoute et d'évaluation dans la prise de décision en matière de gestion de l'urgence.	

## ANNEXE 2.2 : OUTIL D'ÉVALUATION DE LA PERCEPTION DES RISQUES

Cet outil peut être utilisé pour identifier les situations non urgentes qui peuvent nécessiter une intervention de communication d'urgence parce que les parties prenantes ont une perception à risque élevé d'un problème particulier, même si l'impact réel est faible. Ce sujet est abordé aux chapitres 1 et 3.

### Outil d'évaluation de la perception des risques

Parfois, les parties prenantes ont une perception à haut risque d'un problème particulier, même si le risque réel est faible. Dans ces cas, le maintien de la confiance avec les parties prenantes peut exiger une stratégie de communication sur les risques aussi intense que celle qui est nécessaire en situation d'urgence réelle. Identifier les situations non urgentes qui peuvent nécessiter une intervention de communication de type urgence est un défi difficile à relever. Ces questions ont pour but de guider une discussion.

#### 1. Y a-t-il des signes d'un niveau élevé d'intérêt pour cette question parmi les parties prenantes ?

- Y a-t-il eu des appels des médias sur cette question (ou une question connexe) ?
- Cette question a-t-elle fait l'objet d'une couverture médiatique ?
- Dans l'affirmative, quelle était la durée et le ton de la couverture ?
- Y a-t-il eu beaucoup d'activités dans les médias sociaux sur cette question ou sur toute autre question connexe ?
- Dans l'affirmative, quel était le calendrier et le ton de la discussion ?
- Des groupes de plaidoyer ou d'autres ONG communiquent-ils sur cette question maintenant, ou l'ont-ils fait récemment ?
- Si oui, que disent-ils ?

#### 2. Y a-t-il des signes d'un grand retentissement parmi les parties prenantes ?

- Cette question a-t-elle été abordée ou discutée dans d'autres pays ?
- Dans l'affirmative, quel était le calendrier et le ton de l'activité et de la couverture médiatique ?
- Existe-t-il des preuves d'une augmentation significative des demandes de renseignements des parties prenantes sur la question ?

- Le risque est-il lié à un événement important à venir (p. ex. un événement particulier ou une période de l'année) ?
- Le risque perçu touche-t-il de nombreuses parties prenantes ou régions du pays ? L'enjeu présente-t-il des caractéristiques susceptibles d'accroître la perception du risque ?
- Le risque perçu affecte-t-il des cultures vivrières de base ou les plantes de haute valeur ?
- Dans le passé, le risque ou un risque similaire avait-il un profil élevé ?
- L'origine du risque perçu - qu'il s'agisse d'une entreprise ou d'un pays - inspire-t-elle peu de confiance aux parties prenantes ?
- Le risque perçu est-il propre à un groupe de parties prenantes déjà vulnérables ?

#### 3-La question a-t-elle des caractéristiques pouvant augmenter la perception du risque ?

- Le risque perçu est-il estimé comme pouvant affecter des cultures de base ou des plantes de haute valeur ou très importantes ?
- Le risque, ou un risque similaire, a-t-il présenté un haut profil dans le passé ?
- L'origine du risque perçu, que ce soit une entreprise ou un pays, inspire-t-elle une faible confiance aux parties prenantes ?
- Le risque perçu est-il spécifique à un groupe de parties prenantes déjà vulnérable ?

## ANNEXE 2.3 : ÉCRITURE ACCESSIBLE ET LIGNES DIRECTRICES POUR UN FAIBLE NIVEAU D'ALPHABÉTISATION

Le but de ces conseils est d'aider à rédiger des messages percutants, courts et ciblés à l'intention des parties prenantes, en particulier lorsqu'il s'agit d'inciter à l'action. Ces conseils sont particulièrement pertinents pour les parties prenantes ayant un faible niveau d'alphabétisation, ce qui est abordé au chapitre 4.

### Écriture accessible et lignes directrices pour un faible niveau d'alphabétisation

Voici quelques lignes directrices simples pour s'assurer qu'un message est accessible. Les lignes directrices sont particulièrement utiles lorsqu'il s'agit de cibler les parties prenantes ayant un faible niveau d'alphabétisation :

- ◆ Donnez d'abord les informations les plus importantes. Captez le public avec l'information dont il

a besoin de savoir, les mesures qu'il doit prendre et pourquoi c'est important pour lui.

- ◆ Limitez le nombre de messages. Concentrez-vous sur ce que le public a besoin de savoir et de faire.
- ◆ Concentrez-vous sur une idée à la fois. Évitez de sauter d'une idée à l'autre.
- ◆ Essayez d'utiliser une voix modulée. Mettez l'accent sur le sujet de la phrase qui a fait l'action.
- ◆ Essayez d'utiliser des puces au lieu de donner plusieurs idées dans une phrase séparée par des virgules.
- ◆ Choisissez les mots avec soin.
- ◆ Utilisez des mots courts ; visez une ou deux syllabes.
- ◆ Limitez l'utilisation du jargon et des mots techniques ou scientifiques.
- ◆ Soyez cohérent avec le choix des mots.
- ◆ Utilisez le langage conversationnel.
- ◆ Faites des phrases courtes. Essayez d'avoir de 8 à 10 mots lorsque c'est possible.
- ◆ Tenez-vous-en à une idée par phrase.

### Questions de réflexion

Les questions suivantes aident à déterminer si le texte est facile à comprendre :

- ◆ Ce texte serait-il compris par une personne âgée de votre connaissance ?
- ◆ Ce texte serait-il compris par un enfant de 12 ans ?
- ◆ Utilise-t-on un langage clair et simple et évite-t-on le jargon scientifique, dans la mesure du possible ?
- ◆ Les phrases sont-elles courtes, avec environ 8-10 mots par phrase ?
- ◆ Les mots plus longs sont-ils évités alors que des mots plus courts feraient l'affaire ?
- ◆ Utilise-t-on des mots d'une ou deux syllabes ?
- ◆ Ce texte fournit-il aux lecteurs des informations sur le risque phytosanitaire immédiat et ce qu'ils doivent savoir ?
- ◆ Ce texte indique-t-il aux lecteurs les actions qu'ils peuvent prendre et pourquoi c'est important pour eux ?

## Pour en savoir plus

- Covello, V. et Sandman, P.M.** 2001. Communication sur les risques : évolution et révolution. In : A. Wolbarst, éd. *Solutions à un environnement en péril*, pp. 164-178. John Hopkins University Press. Disponible à l'adresse [http://www.monitor2manage.com.au/userdata/downloads/p\\_/Covello%20and%20Sandman\\_%20Risk%20communication\\_%20Evolution%20and%20Revolution.pdf](http://www.monitor2manage.com.au/userdata/downloads/p_/Covello%20and%20Sandman_%20Risk%20communication_%20Evolution%20and%20Revolution.pdf) (dernier accès 9 janvier 2019).
- Frewer, L.J., van der Lans, I.A., Fischer, A.R.H., Reinders, M.J., Menozzi, D., Zhang, X., van den Berg, I. & Zim-mermann, K. L.** 2013. Perceptions du public à l'égard des applications agroalimentaires de la modification génétique - un examen systématique et une méta-analyse. *Trends in Food Science & Technology*, 30(2) : 142-152.
- Lofstedt, R.** 2003. Communication sur les risques : pièges et promesses. *European Review*, 11(3) : 417-435. Disponible sur <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.320.7848&rep=rep1&type=pdf> (dernier accès 9 janvier 2019).
- Lundgren, R.E. & McMakin, A.H.** 2018. *Risk communication, a handbook for communicating environmental, safety and health risks*, 6<sup>th</sup> edition. Piscataway, NJ, IEEE Press/Wiley. 544 p. Disponible à l'adresse <https://books.google.co.uk/books?id=V9djDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false> (dernier accès le 9 janvier 2019).
- Rutsaert, P., Pieniak, Z., Regan Á., McConnon Á., Kuttischreuter, M., Lores, M., Lozano, N., Guzzon, A., Santare, D. & Verbeke, W.** 2014. Les médias sociaux en tant qu'outil utile pour la communication sur les risques et les avantages des aliments ? Une approche d'orientation stratégique. *Food Policy*, 46 : 84-93.
- Rutsaert, P., Regan, Á., Pieniak, Z., McConnon, Á., Moss, A., Wall, P. & Verbeke, W.** 2013. The use of social media in food risk and benefit communication. *Trends in Food Science & Technology*, 30 : 84-91.
- Social Issues Research Centre.** 2001. *Lignes directrices sur la communication scientifique et sanitaire*. Oxford, Royaume-Uni, Social Issues Research Centre. 8 pp. Disponible à l'adresse [http://www.sirc.org/publik/revised\\_guidelines.shtml](http://www.sirc.org/publik/revised_guidelines.shtml) (dernier accès le 9 janvier 2019).
- Social Issues Research Centre.** 2006. *MESSENGER : Médias, science et société ; engagement et gouvernance en Europe*. Oxford, Royaume-Uni, Social Issues Research Centre. xvi + 400 pp. Disponible à l'adresse [http://www.sirc.org/messenger/Final\\_Report\\_Draft\\_Draft\\_1.pdf](http://www.sirc.org/messenger/Final_Report_Draft_Draft_1.pdf) (dernier accès le 9 janvier 2019).











## CIPV

La convention internationale pour la protection des végétaux (CIPV) est un accord phytosanitaire international qui vise à protéger les plantes cultivées et sauvages en prévenant l'introduction et la dissémination des organismes nuisibles. Les voyages et le commerce internationaux sont plus importants que jamais. Au fur et à mesure que les personnes et les marchandises se déplacent dans le monde, les organismes qui présentent des risques pour les plantes voyagent avec eux.

## Organisation

- » Le nombre de parties contractantes signataires de la Convention dépasse 181.
- » Chaque partie contractante a une organisation nationale de la protection des végétaux (ONPV) et un point de contact officiel de la CIPV.
- » 10 organisations régionales de la protection des végétaux (ORPV) ont été créées pour coordonner les ONPV dans diverses régions du monde.
- » La CIPV assure la liaison avec les organisations internationales compétentes pour aider à renforcer les capacités régionales et nationales.
- » Le Secrétariat est assuré par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO-ONU).

