

---

# AVANT TOUT REDÉMARRAGE, IL FAUDRA APAISER LES ANXIÉTÉS DES GENS

Darrell Bricker | 19 Août 2020

Les gouvernements, les entreprises et d'autres travaillent actuellement à faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes renouent avec la société et l'économie, mais ils sont confrontés à des barrières liées à l'anxiété. Ces barrières diminuent notre volonté de reprendre les activités de la vie que nous menions avant la pandémie, telles que travailler, aller à l'école, utiliser le transport en commun et l'avion ou assister à des événements sportifs ou à des concerts. Ce qui était facile et, peut-être amusant, est maintenant considéré par plusieurs comme potentiellement mortel.

Pour mieux comprendre pourquoi les gens sont si inquiets de retrouver leurs habitudes, [Ipsos a récemment réalisé un sondage dans 27 pays](#) (dont le Canada). Les résultats du sondage ont été semblables partout dans le monde. Ils indiquent que ces barrières liées à l'anxiété ne sont pas susceptibles d'être levées si nous ne nous occupons que de l'offre. Cela explique également pourquoi de nombreuses entreprises et organisations ne fonctionnent qu'à une fraction de leur niveau d'activité antérieur. Les clients d'avant la pandémie ne sont pas au rendez-vous.

Sur le plan de la demande, les sondages indiquent aussi que les gens souhaitent reprendre leurs anciennes habitudes, mais l'anxiété qu'ils ressentent quant à ce qu'ils pourraient rencontrer les tiennent à l'écart. Par exemple, seule approximativement une personne sur dix dans le monde pense retourner au cinéma prochainement. Pour les entreprises et les autres organisations qui souhaitent sortir les membres du public de leurs bulles personnelles, calmer cette anxiété constitue leur plus important défi. Montrer aux clients comment les choses se passeront lorsqu'ils décideront de tenter leur chance est essentiel : tout est dans les détails!

Du moment où une personne arrive à un lieu d'activité jusqu'à celui où elle le quitte, elle veut savoir ce que adviendra d'elle. Elle veut aussi savoir quelles dispositions y sont prises avant qu'elle arrive. La raison en est que la plupart d'entre nous pensent que la COVID-19 peut se transmettre par les contacts avec les surfaces, et ce, malgré le fait que les experts estiment qu'il est très difficile de contracter la COVID-19 de cette façon.

Les applications et les sites Web remplis d'éléments visuels convaincants seront essentiels pour nous aider à surmonter notre anxiété. Mais nous voulons aussi savoir comment nous pourrions gérer par nous-mêmes les risques présents une fois rendus à destination. Il ne s'agit donc pas uniquement pour les entreprises et les établissements de prendre les dispositions de sécurité nécessaires, mais aussi de donner la possibilité aux clients d'assurer leur propre sécurité. Pour favoriser cette prise en charge personnelle, on peut par exemple fournir des indications de distanciation sociale au sol et offrir en abondance des dispensateurs à désinfectant à mains, des masques, des gants et tout autre article de protection individuelle souhaitable.

---

Il faut aussi se rappeler que nous estimons pour la plupart que nous agissons personnellement de manière appropriée pour freiner la propagation du virus. Ce sont les autres qui posent des risques à nos yeux. C'est pourquoi nous sommes plutôt rassurés qu'effrayés par les rappels fréquents relatifs aux mesures de sécurité que nous devons suivre. Les vérifications de la fièvre, la collecte d'informations liées au suivi des contacts et les autres formes visibles de dépistage sont une bonne idée. Il est également judicieux de refuser de servir les personnes que ne sont pas disposées à suivre les règles imposées. Cela montre que les responsables des entreprises tiennent à leur propre sécurité.

[Les masques sont un élément important, mais mal compris de ces mesures.](#) Alors que les experts de la santé publique se sont principalement demandés si le port du masque constituait une protection efficace contre la propagation aérienne de la COVID-19, le public voit les choses autrement. Pour lui, le masque est une indication visuelle forte que la sécurité est prise au sérieux. Si une entreprise ou une organisation exige le port du masque ou si son personnel en porte un, les gens auront tendance à penser qu'il y a de bonnes chances qu'elle fait tout ce qui est nécessaire pour assurer leur sécurité.

Une accumulation d'indications visuelles et d'expériences rassurantes sera nécessaire pour que nos inquiétudes soient apaisées et que nous retrouvions nos vieilles habitudes. Une fois que nous aurons décidé qu'il est sécuritaire de reprendre notre activité favorite, nous serons plus susceptibles de le faire. Lorsque nous aurons rétabli la routine entourant une activité, il nous sera plus facile d'envisager de passer à une activité connexe. Par exemple, après avoir pris l'autobus de manière sécuritaire pendant quelques semaines, une personne pourra envisager un déplacement court en train ou en avion. En l'absence d'un vaccin ou d'un traitement efficace contre la COVID-19, comprendre comment soutenir ce processus de retour à nos habitudes par des indices visuels appropriés en matière de procédures de sécurité contribuera au redémarrage de notre société et de son économie.

*Darrell Bricker, Ph. D. Directeur d'Ipsos affaires publiques. Il est également l'auteur de la récente publication [Next: Where to Live, What to Buy, Who Will Lead Canada's Future](#) (Harper Collins, mars 2020).*

*Cet article fut initialement publié dans le [Globe and Mail](#) le 6 Août 2020.*