

FORUM AQUA SÛRETÉ

6 Février 2020 à Nîmes



La crédibilité de la parole publique et de la parole scientifique en période de crise

Avec la participation de

- **Éric BRUDER**, Consultant Senior *Emeraude Sécurité Globale*, ex-Directeur du centre opérationnel de gestion interministérielle des crises (COGIC) ;
- **Éric GIUILY**, Président de *CLAI-Corporate Advocacy* ;
- **Benoît ROIG**, Président de l'Université de Nîmes ;
- **François VALLETTE**, Adjoint au Directeur de la crise à l'Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire.

Quelle que soit la crise – environnementale, sociale, d'ordre public ou de sécurité civile – la communication est indispensable.

Non bien sûr que la gestion de celle-ci se résume à la seule communication : évaluation de la situation, définition des modalités du traitement, rassemblement des moyens, mise en œuvre, mesure des effets, gestion de l'après crise, etc. toutes ces actions sont essentielles et c'est à leurs résultats que l'on jugera de la réussite ou de l'échec de la gestion de crise.

Mais la communication publique prend une part grandissante aussi bien dans les préoccupations des gestionnaires de la crise que dans l'appréciation du succès ou de l'échec de l'ensemble de la manœuvre.

Or, c'est un fait incontestable que la parole publique et la parole scientifique, qui doivent s'exprimer pour informer la population des conséquences, des risques et de la durée prévisible de la crise, ont perdu, au fil des années, beaucoup de leur crédibilité.

1. Communiquer en période crise, c'est souvent répondre à trois questions successives
 - *Que se passe-t-il ?* (Et subsidiairement y-a-t-il un danger pour la population ?)
 - *Que faites-vous ?* (Quelle est votre stratégie face à la crise ? Quels moyens mettez-vous en œuvre ?)
 - *Qui est le coupable ?*

La pression des médias conduit souvent à sauter directement à la troisième question, sans qu'il soit répondu clairement et complètement aux deux précédentes, étapes pourtant indispensables avant de prétendre établir les responsabilités.

Mais, à cet effet de précipitation s'en ajoute un autre, les paroles publiques et scientifiques sont très souvent soupçonnées de dissimuler la réalité voire de tromper sciemment le public.

Cette tendance, qui s'affirme chaque année davantage dans de nombreux domaines de la vie publique, devient une des caractéristiques préoccupantes de ce début de siècle. Il est nécessaire d'en comprendre les raisons pour tenter de retrouver l'indispensable confiance entre les autorités et le public, en particulier dans les moments délicats de gestion de crise.

2. Quelles sont les raisons de cette perte de crédibilité ?

Elles sont multiples mêlant des évolutions fondamentales, des évolutions technologiques et des ressorts psychologiques. Citons-en quelques-unes.

- **Une perte de confiance dans les bénéfices que la science** apporte à la société. Mis en évidence par de nombreux observateurs, ce phénomène majeur trouve peut-être son origine dans la prise de conscience après les guerres de 14-18 (les gaz de combat) et de 39-45 (l'arme nucléaire), que la science n'était plus cette discipline merveilleuse qui apportait le progrès dans tous les domaines, en particulier la santé, mais que ses résultats conféraient à l'homme une capacité de destruction sans précédent.
- **Difficulté de définir le statut de la vérité scientifique** : Le doute est au fondement de la méthode scientifique alors que la simple opinion peut s'affirmer sans hésitation comme la vérité.
- **Soucieuse de laisser la parole à tous les points de vue, la presse**, notamment télévisée, met sur le même plan un résultat scientifique assis sur des décennies de recherches et d'expériences et un point de vue militant ou dicté par l'émotion.
- **Des ratés majeurs** dans la communication publique et la communication scientifique ont marqué l'opinion.
- **Perte de légitimité des autorités** : Peu d'institutions échappent à une remise en cause de leur statut – enseignants vis à vis des élèves ou des parents, parlementaires, fonctionnaires d'autorité, médecins etc.

L'autorité administrative et l'autorité politique ont contribué à cette perte de légitimité. Ainsi, s'estimant incapables de décider eux-mêmes de questions scientifiques, techniques ou éthiques complexes, le Parlement et le Gouvernement ont créé des autorités indépendantes à qui on a confié le soin de conseiller ou de décider de questions essentielles, ou encore en renvoyant à l'échelon local ou à l'échelon européen la responsabilité de décisions impopulaires.

Cette évolution alimente le rejet des élites qui nourrit le **populisme**.

- **La presse moderne a pris l'habitude de s'interroger** sur la véracité d'une argumentation en raison **des intérêts** de celui qui la développe. C'est ainsi que l'on ne croira plus l'avis d'un scientifique sur la nocivité d'un produit s'il est prouvé qu'il a travaillé pour l'entreprise qui le fabrique, on ne croira plus le policier soupçonné de travestir la vérité pour défendre la police, un homme politique en raison de son affiliation, etc.
- **L'idée est répandue qu'il n'y a plus de vérité absolue.** Tout est relatif et tout est susceptible d'être contredit.
- **Le complotisme** connaît un succès sans précédent et la liste est longue des vérités cachées au public : la terre est plate, la théorie de l'évolution est fausse, les vaccins sont nocifs, Kennedy a été assassiné par les Russes ...
Ce trait du caractère post moderne est alimenté par des journalistes à la recherche du sensationnel. C'est un autre aliment du populisme.
- **La recherche du bouc émissaire**, vieille caractéristique de l'homme en société, conduit à soupçonner de dissimulation une autorité publique ou scientifique qui répugnerait à désigner immédiatement et sans nuance le responsable d'une catastrophe.
- **Enfin, Internet, les réseaux sociaux et les fonctions d'enregistrements des téléphones mobiles** multiplient les moyens de capter et diffuser l'information sans contrôle ni vérification, en se prêtant éventuellement aux manipulations.

3. Comment retrouver de la crédibilité en situation de crise ?

Lors des débats organisés à l'occasion du forum Aqua Sûreté qui s'est tenu à Nîmes en février 2020, cette question a été débattue. Voici quelques idées intéressantes qui ont été émises à cette occasion :

- **Quand communiquer ?** Tous les intervenants s'accordent à reconnaître qu'il faut éviter la précipitation et qu'il conviendrait d'attendre que l'information soit sûre avant de la livrer au public. Mais il n'est pas toujours facile de respecter ces principes.
- **Qui doit communiquer ?** La communication doit être menée au bon niveau : le technicien doit parler technique, le scientifique, science, le responsable des secours, secours et l'autorité politique doit éviter de communiquer trop vite.

- Il ne faut pas craindre de dire « *je ne sais pas encore* » plutôt que d'avancer des explications qui seront contredites par la suite.
- **Le manque de culture scientifique** des Français explique certainement en partie la perte de crédibilité relevée plus haut.
- Il faut inclure la communication dans **les exercices de crise**.
- **Des consignes conservatoires** peuvent être données à la population alors même que l'on n'est pas encore assuré de la dangerosité de la situation gérée.
- **L'observation des réseaux sociaux** doit être organisée et la possibilité de communiquer par leur intermédiaire doit être envisagée.
- Les **services à compétence nationale** (COGIC, Sûreté Nucléaire) et les **grandes entreprises** disposent de dispositifs spécialisés (suivi, communication) susceptibles d'être activés en temps de crise.