

# La Communication de crise : un apprentissage réciproque

Par Michel Barre

Grand Reporter à France3 Lille

Reproduit d'après " Les Cahiers du Conseil" n°4 Oct.01



**Dans ce type d'événement, décideurs, victimes et journalistes ne sont pas sur le même registre d'émission, de transmission ni de réception.**

**Chacun voit midi à sa porte, sauf les derniers plus réactifs dont le métier est d'informer.**

## RAPPEL ( hors article )

La veille du week-end de Paques 2001, une région du nord de la France a été vidée de ses habitants, en quelques heures, face au danger présenté par la découverte d'un stock de milliers d'obus chargés de gaz mortels.

Cette opération d'évacuation d'urgence a touché plus de 12 000 personnes et est sans précédent en France.

En mars 2001, dans la Somme, il a plu trois fois plus que la normale. A Abbeville, 169 mm sont tombés en 1 mois, alors que la moyenne est de 55 mm.

Entre Amiens et la Baie de Somme, 125 communes sont touchées par les inondations, près de 3000 maisons sont inondées et plus de 1100 personnes doivent être relogées.

**E**n avril 2001, les services de l'Etat, autour d'Abbeville dans la Somme et de Vimy dans le Pas-de-Calais, étaient en face de deux événements majeurs.

L'un naturel, l'autre technologique. Tous deux remarquables par leur durée et le volume de population touché. Tous deux ont nécessité la mobilisation et la coordination de corps civils et militaires ainsi que la mise en oeuvre de procédures rarement usitées (activation du PC de crise de zone de défense lors de "l'opération Vimy").

L'ampleur de ces événements a justifié le déplacement du Premier ministre et a été, bien entendu, couvert en détail par la presse.

## ROLE DES MEDIAS

La presse a joué un rôle essentiel sur - et dans - le comportement des personnes impliquées dans ces événements.

Radios, télévisions, presse écrite, et plus encore les organes régionaux et locaux, se sont constitués en interface entre les consignes des gestionnaires de la crise et les interrogations, fondées ou pas, des "subissants".

Comme dans de nombreuses situations vécues auparavant, la presse, en particulier celle dont les formes sont les plus réactives en termes de proximité et de rapidité, a comblé les vides.

Lors de la chute de la tribune de Furiani, des inondations du Languedoc, ou encore des tempêtes de la fin l'année 1999, les pouvoirs publics ont été surpassés par la capacité (ou la rapacité) des médias à faire résonner les doléances des victimes, à diffuser des informations quasi individuelles et à traduire les communiqués officiels spontanés ou sollicités par la presse.

## REGISTRES DIFFERENTS

Dans ce type d'événements, décideurs, victimes et journalistes ne sont pas sur le même registre d'émission, de transmission ni de réception. Chacun voit midi à sa porte, sauf les derniers plus sensibles et réactifs parce que c'est leur métier.

Les décideurs, responsables publics ou chefs d'entreprises, ont la plupart du temps "la tête dans l'événement".

Encadrés par la réglementation, les plans pré-établis et leur hiérarchie, ils ont en plus à faire face à l'imprévu, à mettre en oeuvre des contre-mesures destinées à la protection physique des personnes et des biens dont ils sont en charge. L'explication et la justification vers l'extérieur de leurs décisions et de leurs conséquences pour les acteurs impliqués ne sont logiquement que démarches au mieux parallèles, au pire secondaires. Lorsqu'il existe des communicants formés et pertinents qui obtiennent d'eux un peu de réceptivité - et de temps - à force de persuasion crédible et efficace, on peut limiter les dégâts. Mais si ces conditions, pesantes et hétérogènes dans le feu de l'action, ne sont pas réunies, on encourt la dérive, parfois la perte.

Comme le décideur, la victime vit l'instant. Sans repère sur les perspectives immédiates de son devenir personnel, celui de ses proches puis de son patrimoine, il peut enclencher individuellement ou collectivement un processus complexe mêlant peur, soumission, colère, révolte puis recherche des causes ou des fautifs de son malheur pour obtenir secours, réparation et même vengeance. Sans un minimum d'appuis intellectuels sûrs, il peut trouver d'autres points d'appuis irraisonnés et quelquefois déraisonnables. Dans certains cas, il peut générer des comportements, aberrants pour des observateurs extérieurs, qui viendront s'ajouter aux difficultés de la gestion de la crise et d'application de sa solution.

## AIDE MUTUELLE

Les journalistes sont-ils ces observateurs extérieurs ? Pas vraiment. Dans la quasi-totalité des cas, ils ne peuvent spontanément comprendre le cheminement des décideurs car ils ne connaissent pas suffisamment les hommes, les institutions, ni leur fonctionnement habituel et ce encore moins en cas de dégradation ou pire, d'accident. Ils se doutent en général qu'il existe des procédures, des organisations, mais ils n'en connaissent pas le contenu, les modes, les moyens ni les objectifs. Ils sont vite plus proches de leur public que de ces dirigeants lointains, muets ou incompréhensibles.

Ils se font l'écho des bruits et des rumeurs, des craintes et des colères, sans pouvoir prendre de recul, les vérifier et appréhender les arguments qui rassureraient, expliqueraient ou contrediraient.

L'un des principaux handicaps des journalistes est l'oubli.

Un événement chasse le précédent. Les archives ne sont souvent sollicitées que pour conforter la vision d'un événement d'actualité, rarement pour rappeler les expériences déjà vécues ici ou ailleurs, par d'autres ou par les mêmes.

De nombreux confrères sont conscients de cet état de fait.

Ils sont demandeurs de connaissance à froid, dans la perspective de "l'actu" chaude qui nous fait vivre, mais dans l'objectif de la traiter mieux, d'expliquer et d'offrir des perspectives à ceux qui les lisent, les écoutent ou les regardent.

Les victimes sont naturellement les plus avides d'information.

France 3 a été précurseur dans ce domaine en créant une formation à la couverture des risques, accidents et incidents naturels et technologiques (l'acronyme : CRAINT n'est pas un hasard).

En sept ans, plus de 80 journalistes de la chaîne en ont bénéficié. Cette formation se veut opérationnelle. De retour dans leur rédaction, mes confrères savent recenser les risques dans leur région, identifier les personnes-ressources et préparer des plans prévisionnels de couverture

comme sont élaborés des [PPI \(Plan particulier d'intervention\)](#) ou des [PSS \(plan de secours spécialisé\)](#).

Le traitement des événements locaux ou nationaux, qui ont fait les titres de nos journaux télévisés, ou ont été l'objet d'émissions exceptionnelles, a montré depuis une certaine évolution.

Pour les journalistes et les professionnels de la prévention et des secours qui sont intervenus dans cette formation, il y a bien dans ce domaine un appétit d'ouverture et de connaissance réciproque pour le plus grand service du public.



Les Cahiers  
du Conseil  
n°4 - Octobre 01



Michel Barre

[Télécharger  
l'article](#)  
(Acrobat)

