

Recherches sociographiques



Danielle MAISONNEUVE, Catherine SAOUTER et Antoine CHAR
(dirs), *Communication en temps de crise*

Bernard Dagenais

Volume 42, numéro 1, 2001

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/057428ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/057428ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval

ISSN

0034-1282 (imprimé)

1705-6225 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce compte rendu

Dagenais, B. (2001). Compte rendu de [Danielle MAISONNEUVE, Catherine SAOUTER et Antoine CHAR (dirs), *Communication en temps de crise*]. *Recherches sociographiques*, 42(1), 151–153. <https://doi.org/10.7202/057428ar>

Understanding of Science. Si l'auteur montre, à juste titre, que cette manière de réfléchir sur la culture scientifique a pris son origine dans une conception conventionnelle et scolaire de la diffusion de la science, une conception qui va du haut vers le bas, des travaux récents (WYNNE, IRWIN, YEARLEY) ont renversé la perspective et s'intéressent moins à comment le public est informé et s'informe sur la science, qu'à la manière dont il s'approprie la connaissance scientifique et technique, comment il la perçoit plus controversée que la manière dont elle cherche à se présenter et comment, au cœur de l'appréciation par les gens des sciences et des technologies, réside la confiance ou la méfiance à l'égard des institutions scientifiques et des institutions qui veulent fonder leurs décisions sur la science. Une image tout à fait différente de la science et de ses acteurs émerge de ces recherches, qui insèrent la science non seulement en contexte culturel, mais aussi en contexte social et politique fort controversé.

Un tout dernier point : le livre ne prend pas toujours suffisamment soin de bien distinguer ce qui relève de la science de ce qui relève de la technologie. Si la technologie contemporaine doit énormément à la recherche scientifique, la logique de l'une n'est pas identique à la logique de l'autre.

Louis GUAY

Département de sociologie,
Université Laval.

Danielle MAISONNEUVE, Catherine SAOUTER et Antoine CHAR (dirs), *Communications en temps de crise*, Presses de l'Université du Québec, 1999, 392 p.

L'ouvrage *Communications en temps de crise* présente les actes du colloque organisé par le Département des communications de l'Université du Québec à Montréal pour marquer le premier anniversaire de la tempête de pluie verglaçante au Québec. Contrairement à la majorité des colloques où les participants viennent exposer leur recherche autour d'une thématique large, celui-ci était centré autour d'un seul événement et regroupait des conférenciers de tous les horizons : universitaires, hommes politiques, gestionnaires, journalistes et experts. Cette juxtaposition d'analyses, de réflexions et de faits, présentés par des témoins et des chercheurs aux points de vue différents et parfois même divergents, témoigne de la difficulté de cerner une réalité lorsque celle-ci se définit par le verbe.

L'introduction pose un double problème : la rationalité du discours public versus l'irrationalité des gens qui vivent la crise ; et celui du discours de propagande (selon la définition d'Ellul) des autorités publiques versus le discours médiatique.

La diversité des participants alimente des visions très différenciées des enjeux. Les universitaires proposent des cadres théoriques pour expliquer et comprendre la

dynamique sociale entre les partenaires ; l'agir communicationnel d'Habermas cotoie l'importance du capital social pour une entreprise. Les experts présentent des cadres de référence qui constituent les outils essentiels pour faire face à toute crise. Les décideurs se félicitent de la façon dont ils ont géré les événements. Et ceux qui, sur le terrain, subissaient les décisions additionnaient toutes les sources de frustration. C'est ainsi qu'Hydro-Québec qui se présente comme le héros de l'événement est considéré par plusieurs comme le vilain.

Est-il approprié de parler de crise lorsqu'on fait face à une pluie verglaçante ? Catherine Saouter répond à la question en analysant les images présentées dans les albums souvenirs sur la tempête. Elle résume ses conclusions : s'il y a eu crise, ce fut une « crise du confort ». Elle s'interroge donc sur l'amplification du phénomène.

Ce qui pour la Sécurité civile est un sinistre ou une situation d'urgence peut devenir une crise pour le sinistré. Encore faut-il savoir ce qu'est une crise. Comme le but du colloque n'était pas d'approfondir cette notion, mais plutôt de savoir comment on gère la communication en situation de rupture, retenons des quelques interventions sur le sujet que la crise est définie, non pas de manière intrinsèque, mais comme rupture. Il s'agit donc d'un concept d'une grande subjectivité.

La notion « crise du verglas » traduit les raccourcis sémantiques qu'empruntent les médias. En fait, il s'agissait d'une panne prolongée d'électricité, causée par le verglas, qui a entraîné de multiples inconvénients. Mais il n'y a pas eu de victimes, et peu de dégâts matériels si on compare cette rupture d'électricité avec le bilan des tremblements de terre, des inondations, des cyclones... Alors, pourquoi tant de remous ? Bien sûr, c'est à cause des médias.

La grande majorité des conférenciers ont affirmé le rôle primordial de la communication dans des situations de rupture. Mais une fois le principe reconnu, son application a donné lieu à des débats contradictoires.

Hydro-Québec affirme qu'elle a tout fait pour tenir la population au courant de l'état de la situation, de ses décisions, de l'évolution des dégâts. Sur le terrain, la population lui reproche d'avoir été plus préoccupée de son image au petit écran que de la situation des sinistrés qui, eux, n'avaient pas accès à la télévision. Les médias accusent Hydro de manquer de transparence, d'avoir privilégié la télévision, d'avoir refusé de répondre à quelques questions délicates et d'avoir même diffusé des informations inexactes. Alors que les médias se félicitent du rôle social qu'ils ont joué, Hydro-Québec leur rappelle les effets pervers de leur logique. Les sinistrés les accusent d'avoir bafoué leur vie privée. Et les observateurs constatent nombre de bavures.

La question la plus intéressante posée dans ce colloque est la suivante : les acteurs impliqués dans une crise partagent-ils une préoccupation sociale ou ne sont-ils pas plutôt animés par leur propre logique qui témoigne parfois d'un mépris pour le citoyen ?

Cette question a été posée à partir d'un fait précis : l'usine de pompage de la Ville de Montréal a été paralysée pendant quelques heures. Si le problème ne se résolvait pas, toute la Ville allait être privée d'eau. Fallait-il prévenir la population

ou non ? Si on le faisait, on courait le risque de voir les gens stocker l'eau et créer la pénurie. Si on ne le faisait pas, on témoignait un manque de confiance et de transparence face aux citoyens, et dès lors, on risquait d'amplifier l'incertitude dans la population puisque celle-ci pouvait ne plus se fier aux discours des autorités. Celles-ci ont pris la décision de ne rien dire.

Mais si Hydro-Québec en avait informé les médias par souci de transparence, est-ce que ceux-ci par responsabilité sociale auraient retardé la mise en ondes de la nouvelle ou l'auraient-ils diffusés aussitôt ? Les journalistes ont refusé de répondre à cette question.

La grande force de ce livre n'est pas tant dans les propos livrés que dans la juxtaposition de points de vue et de théories qui se contredisent. Le discours sur la réalité qui en ressort est construit en fonction de chacun des intervenants et non de la situation à gérer. Il s'agit donc de monologues. La crise permet à chacun de réaffirmer ses positions, plutôt que de s'interroger sur elles.

Edgar Morin disait qu'une crise qui renforce le *statu quo* est une crise inutile. Elle n'apprend rien à personne, fige la situation et bloque tout développement. Ce livre témoigne de cette conclusion. On a l'impression, à quelques exceptions près, que tous les acteurs sont satisfaits de la façon dont ils se sont comportés. Et on ne sait rien de plus sur les communications en temps de crise sinon qu'elles furent importantes et essentielles et, selon les interlocuteurs, bien ou mal gérées. Et c'est là le grand intérêt du livre : on comprend que les acteurs sont incapables d'avoir du recul face à leurs actions et lorsqu'on les interpelle, ils se défendent au lieu de s'interroger.

Bernard DAGENAI

*Département d'information et de communication,
Université Laval.*

Michèle DAGENAI, *Des pouvoirs et des hommes. L'administration municipale de Montréal, 1900-1950*, Montréal & Kingston, L'Institut d'administration publique du Canada et McGill-Queen's University Press, 2000, 204 p.

Lors de la révolution industrielle, la bureaucratie a contribué à transformer en profondeur la gestion des organisations. À l'instar des autres instances administratives publiques, l'administration municipale a également été bouleversée par les techniques, les méthodes et les principes mis de l'avant dans les processus de rationalisation bureaucratique. En Amérique du Nord, la modernisation de l'administration publique, en particulier à l'échelle locale ou municipale, participe de la construction d'un nouveau rapport social et politique entre les citoyens. Bien que celui-ci soit antérieur à la vague des modernisations qui ont marqué le XX^e siècle – nous pourrions en fait rattacher ce nouveau rapport à l'idée de la « ville de