

GÉRER LE RISQUE D'OPINION AVANT LE RISQUE DE PANDÉMIE



Nicolas Bordas

Président
Groupe
TBWA|France



Nicolas
Narcisse

Directeur
études et veille
TBWA|Corporate

De Washington à Pékin et de Paris à Sydney, tous les gouvernements et institutions internationales se préparent aujourd'hui au pire en essayant de remporter la course contre la montre qui les oppose à un ennemi présenté comme aussi invisible qu'omniprésent.

Le risque n'est plus une éventualité, c'est désormais une hypothèse de travail à deux inconnues : quand et combien ? Quand la pandémie va-t-elle décoller et combien de personnes seront-elles touchées ?", L'Expansion, octobre 2005.

Si la grippe aviaire, comme d'autres risques de pandémies, a régulièrement fait l'objet de bulles médiatiques, l'année 2005 et les premières semaines de l'année 2006 resteront marquées par un emballement des médias. Car, si d'un problème sanitaire la grippe aviaire est devenue dans l'imaginaire collectif une véritable menace de désorganisation des sociétés développées, c'est avant tout parce que pour le moment, la grippe aviaire a davantage été un mouvement d'opinion médiatique qu'une réelle crise sanitaire.

GUERRE AVIAIRE

À y regarder de plus près, le traitement médiatique du risque de grippe aviaire s'inscrit dans un schéma discursif désormais bien connu de l'opinion publique. La grippe

aviaire active, en effet, un imaginaire et convoque une mise en scène médiatique comparable à la guerre menée contre le terrorisme international. Si la mort constitue une toile de fond de cette nouvelle menace, c'est le spectre de la déstabilisation des sociétés occidentales qui est avant tout agité, de la même manière que le terrorisme est susceptible de bouleverser l'équilibre des sociétés développées.

"Sommes-nous prêts à faire face ? Est-il possible d'affronter un adversaire encore aussi mal identifié ? La Vie, octobre 2005.

Il est vrai que les analogies ne manquent pas : la maladie, présentée comme un ennemi invisible capable de frapper à tout moment, aveuglement et n'importe où dans le monde, nécessite des stratégies quasi militaires et des alliances internationales censées tracer sa progression et prévenir son infiltration dans les sociétés. L'avancée du "front" est suivie au quotidien par les médias qui se font l'écho des progressions des stocks de Tamiflu et des recherches en matière de vaccin, les deux seules armes identifiées à ce jour pour se défendre contre ce nouveau "virus terroriste".

LES RESSORTS DE L'ANGOISSE

L'analyse du traitement médiatique montre qu'en dépit d'une volonté de rassurer de la part des pouvoirs publics la flambée des discours alarmistes repose sur plusieurs facteurs : l'incertitude et les controverses scientifiques, la complexité du phénomène observé (confusion des termes pandémie, épidémie, épizootie...), sa gravité potentielle, l'ampleur du phénomène susceptible de toucher et de paralyser l'ensemble des pays.

Ce sont tous ces facteurs inhérents au phénomène qui provoquent des risques de dérives vers l'imagination de scénarios catastrophes en s'éloignant d'hypothèses scientifiques admises par le plus grand nombre. Tous ces discours hautement anxiogènes et complexes installent un climat de peur qui estompe l'effet des messages rationnels.



UNE OPINION PUBLIQUE AUX AGUETS

La résonance médiatique particulière de ce risque sanitaire est, certes, liée à la nature du risque lui-même. Il affecte virtuellement l'ensemble des aspects de la vie sociale (alimentation, santé, mobilité, travail, qualité de vie...) et de la vie économique (risque de paralysie de l'activité, gestion des personnes en zones sensibles...). Pour nombre des commentateurs de cet événement, plus annoncé encore que réel, la situation générée par la menace de grippe aviaire est unique dans l'Histoire. Elle est unique parce qu'avec l'avènement du village planétaire, la notion de frontière n'a jamais été aussi peu protectrice des populations. Mais elle est également unique parce que nos capacités de prévention, d'information des populations et de recherche médicale sont inégalées, comparées au précédent que constitue la grippe espagnole de 1918.

RISQUE DE COMMUNICATION

L'extrême médiatisation du risque de grippe aviaire est une nouvelle illustration, s'il en fallait une, de l'abaissement du seuil de tolérance au risque qui caractérise nos sociétés de la précaution. Or, la médiatisation d'un tel

1. REPÈRES

Quatre grands thèmes d'attention des médias

- **La chronique de la grippe aviaire.** Nourri par les avancées régulières de l'épizootie, en Asie puis en Europe, ce thème structure le discours journalistique et conditionne l'intervention des acteurs politiques, scientifiques et sociaux.
- **Le dispositif sanitaire.** Ce thème reprend quant à lui l'ensemble des discours relatifs aux mesures envisagées pour faire face à l'épidémie et à son éventuelle transformation en pandémie.
- **La pédagogie.** Il s'agit des discours visant à expliquer la nature des phénomènes concernés et les rendre intelligibles au plus grand nombre.
- **L'organisation sociale.** Ce thème rassemble l'ensemble des discours évoquant les nécessaires adaptations et bouleversements sociaux qu'impliquerait la diffusion du virus. Ce thème est le plus soumis aux phantasmes et aux projections les plus alarmistes.

phénomène s'accompagne d'un double effet : il permet à chacun de contempler toute la potentialité d'un risque qui pèse sur le monde, tout en lui donnant un effet de proximité et d'immédiateté qui renforce l'idée qu'on est assiégé en permanence. L'effet de loupe qu'il provoque crée par rebond un sentiment accru de vulnérabilité aux périls.

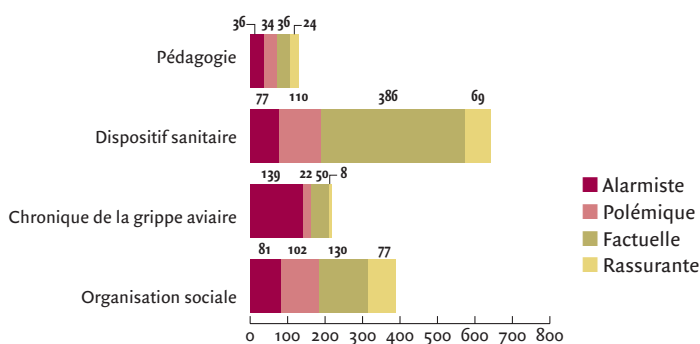
Ainsi alertée sur la grippe aviaire, l'opinion publique se montre donc plus que jamais attentive et critique à l'égard des politiques, de leurs positions et de leurs réactions face aux enjeux d'une éventuelle pandémie. Elle les soumet à une autre pression qui se joue cette fois sur leur image et leur réputation : un risque bien plus immédiat que celui de pandémie, le risque d'opinion.

Les pouvoirs publics sont alors contraints d'aborder plus que jamais la communication de manière tactique et minutieuse. L'exercice de communication auquel s'est livré le gouvernement depuis l'émergence du sujet dans les médias l'a bien montré. La communication repose sur un difficile équilibre entre les exigences de prévention dans un contexte d'attente et le risque permanent de dramatisation. La gestion et plus encore la communication sur la gestion de la grippe aviaire sont présentées comme un indicateur clé de l'action gouvernementale au point d'être présentées par la presse nationale, comme un test pour le gouvernement. Alors que la tension médiatique était à son comble, la communication de crise du gouvernement a ainsi été elle-même un objet d'attention. Car, en contexte de crise, les modalités de communication, tout autant que les messages, sont décryptées par les observateurs politiques et médiatiques.

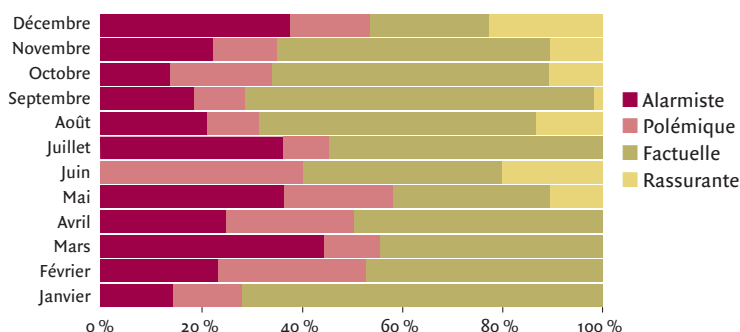
La volonté des pouvoirs publics d'instaurer un climat de confiance et de sérénité, mais aussi de protéger les secteurs les plus exposés aux réactions des consommateurs, a avant tout valorisé le comportement responsable de l'État. Cette volonté s'est accompagnée de plusieurs reprises par la tentation de "déstocker" simultanément tous les messages disponibles sur l'épi-

2. ANALYSE STATISTIQUE DE LA TONALITÉ MÉDIATIQUE SUR LA GRIPPE AVIAIRE

Tonalité médiatique (en nombre de retombées médiatiques)



Évolution de la tonalité médiatique sur la grippe aviaire
(% des retombées médiatiques)



Source : TBWA France.

3. ACTIONS DE COMMUNICATION

SPHÈRES ET ACTEURS D'INFLUENCE

■ **La sphère politique** est composée des ministres concernés par le plan de prévention et des administrations rattachées. Dans une moindre mesure, on y retrouve également des acteurs politiques nationaux (chefs d'États) et internationaux (UE, ONU...).

■ **La sphère sanitaire** regroupe les autorités sanitaires locales (AFSSA, AFSSAPS...), internationales (OMS, OIE...) et des organismes considérés comme "référence" par les journalistes (Institut Pasteur, INSERM). Leur fonction consultative les amène à diffuser un discours considéré comme officiel. Leurs avis et recommandations ont souvent valeur de vérité sur le sujet ce qui atteste de leur crédibilité auprès des médias.

■ **La sphère scientifique** est principalement composée d'experts individuels sou-

vent issus d'organismes à forte notoriété. Les experts sont assez nombreux et majoritairement issus des secteurs sanitaire, médical et pharmaceutique. On identifie de manière plus ponctuelle l'intervention de personnalités issues des sciences sociales et économiques.

■ **La sphère économique** rassemble essentiellement les acteurs touchés ou hypothétiquement touchés par les effets de la grippe aviaire. On trouve dans cette sphère aussi bien des grandes entreprises (ADP, Air France...) que des organisations professionnelles (CIV) ainsi qu'une pléiade d'éleveurs et d'industriels avicoles. Les laboratoires pharmaceutiques sont très présents en tant que fournisseurs de vaccins et d'antiviraux.

zootie, l'épidémie, la pandémie et leurs conséquences respectives au point parfois de générer du "bruit" et donc de l'angoisse. Mais on retiendra surtout que c'est au regard de crises passées, telles que le sang contaminé, l'amiante ou la canicule, que l'intervention du gouvernement est appréciée par certains journalistes. L'opinion ayant une mémoire, sa posture est par nature celle de la suspicion.

C'est ainsi que la communication gouvernementale est tantôt apparue comme à la fois, trop réactive à un climat médiatique sous tension ou trop proactive au regard de la réalité des risques. À force de précaution et de proactivité, cette communication a souvent été perçue comme le reflet d'un excès de zèle. On a dénoncé alors deux effets pervers de cette communication "responsable" : l'alerte inutile de l'opinion publique et l'instrumentalisation de l'événement à des fins politiques sous couvert du principe de précaution.

“Alertée sur la grippe aviaire, l'opinion publique se montre plus que jamais attentive et critique à l'égard des politiques, de leurs positions et de leurs réactions face aux enjeux d'une éventuelle pandémie.”

DES DÉMARCHES DE DÉCRYPTAGE DES ENJEUX D'OPINION AU SERVICE DES PROFESSIONNELS DE LA COMMUNICATION

De telles bulles médiatiques, si anxiogènes soient-elles, ne se réduisent pourtant pas à des fatalités implacables imposées par la machine médiatique. Si la grippe aviaire "terrorise" les foules, il ne peut pas en être ainsi avec les communicants, car ce type de phénomène médiatique est modélisable, ses enjeux peuvent être décryptés. La recherche en sciences sociales permet désormais aux communicants de disposer d'outils efficaces d'anticipation, de suivi et de gestion des situations de communication sensible. Le gouvernement a, d'ailleurs, su s'en doter. Ces outils de diagnostic et d'analyse des mouvements d'opinion permettent de comprendre les logiques d'acteurs et les systèmes sociomédiatiques dans lesquels ils s'inscrivent. On peut alors cartographier leur position respective.

PILOTER LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Parce que l'intuition ne suffit pas pour gérer de telles situations, ces outils permettent de mener une communication de manière éclairée. Agir en situation de stress de l'opinion, c'est savoir décrypter les centres d'intérêt des médias, la tonalité médiatique et surtout les logiques d'acteurs à l'œuvre. On a pu, par ces méthodes, faire apparaître, par exemple, que l'opinion médiatique s'agissant de la grippe aviaire, se polarise autour de quatre grands enjeux spécifiques (encadré 1), ou encore de comprendre où et comment s'agrègent les points de crispation de l'opinion (encadré 2). Ces outils de diagnostic et d'analyse des mouvements d'opinion permettent enfin d'identifier qui fait l'opinion (encadré 3) et d'anticiper la position des différents acteurs d'influence pour concevoir des actions de communication adaptées à leur mode d'intervention dans les médias. Dotés de ces techniques conjuguant veille, études, enquêtes et analyses sociologiques, les communicants peuvent développer une nouvelle acuité aux phénomènes d'opinion qui les entourent. Grâce à ces capteurs qui rendent audibles et compréhensibles les sensibilités sociales latentes et les attentes de ces "avant-gardes de l'opinion", les communicants sont désormais dotés d'instruments de pilotage de la communication sensible comme la grippe aviaire l'a été et le redeviendra certainement dans les semaines et mois à venir. ■