

## QUELQUES REFLEXIONS SUR LE RISQUE ACCEPTABLE \*

---

Jean Gayet<sup>1</sup>

**RESUME :** *L'auteur fait part de ses réflexions sur un sujet délicat, le risque acceptable qu'il considère être le risque acceptable pour l'opinion.*

*Il rappelle quelques unes des « affaires » qui en France, ont contribué à engendrer une société de défiance et de l'émotion.*

*Enfin, il évoque des pistes de solution, notamment le travail avec les médias et la communication sur les risques.*

**Mots-clés :** Risque acceptable, analyse de risque, médias, communication sur le risque

**SUMMARY :** *In the author's view, acceptable risk should be defined as risk that may be accepted by the general public.*

*As examples, the author discusses a few major crises occurring in France that contributed to the distrust and to emotional reactions of the general public.*

*He also offers suggestions regarding potential solutions, particularly collaboration with the news media and communications on risk.*

**Keywords :** Acceptable risk, risk analysis, media, communication on risk.



Parler du risque acceptable n'est pas chose simple. Volontairement, j'aborderai ce sujet en me limitant à la France et en le traitant à travers les sciences humaines.

Parler du risque acceptable ici revient à parler du nombre acceptable de morts et non du risque économique ou social. L'augmentation de l'espérance de vie nous a entraîné à repousser l'idée de la mort ou à la masquer.

Pourtant en y regardant bien, notre indignation reste sélective : on se révoltera à juste titre du fait des 15 000 morts provoquées par la canicule de 2003 mais pas des 2 000 liées à la canicule de juillet 2006 ; les dizaines de morts provoquées dans le monde par la « grippe aviaire » auront fait couler plus d'encre que les milliers de morts provoquées par l'alcool, et notamment l'alcool au volant.

Le risque acceptable est, en fait, le risque acceptable pour l'opinion.

---

\* Texte de la conférence présentée lors de la Journée AEEMA, 31 mai 2007

<sup>1</sup> Professeur associé au CELSA, Paris IV Sorbonne, France

---

## L'OPINION ET SES PEURS

---

Etudier le risque acceptable nécessite de connaître l'état de l'opinion au moment où le risque existe. Il ne s'agit pas ici de décrire notre société et ses attentes, mais de revenir sur quelques grands paramètres qui conditionnent nos réactions.

Un individu est rassuré lorsqu'il maîtrise son environnement direct et sa survie.

Maîtriser son environnement direct, c'est avoir un logement avec un minimum de confort et disposer d'un certain nombre de services, la capacité de pouvoir se déplacer, gagner sa vie, comprendre ce qui se passe autour de soi.

Maîtriser sa survie, c'est pouvoir se nourrir en toute sûreté, se reproduire sans risque, pouvoir être soigné.

Or, ces dernières années, l'accélération du progrès scientifique a été telle qu'elle est devenue inquiétante. L'homme n'est plus à même d'appréhender l'évolution qu'il provoque et les découvertes actuelles, au lieu de

rassurer sur notre avenir, sont souvent sources d'angoisse, qu'il s'agisse de la génétique, des NTIC (nouvelles techniques d'information et de communication) ou des biotechnologies.

Une interrogation fondamentale porte sur le progrès dès lors qu'il ne profite pas à tous et provoque un inconfort moral et mental.

J'ajoute que cette interrogation concerne les sociétés « nanties ».

Parallèlement, nous avons vécu depuis vingt ans la pollution radioactive, le sida, la vache folle, les catastrophes industrielles, les marées noires, la pollution de l'air et le terrorisme.

Nous avons naturellement développé des peurs liées à un environnement peu sûr, à une nourriture parfois mortelle et à un développement technologique mal maîtrisé. De plus, l'acte d'amour ou de reproduction peut aujourd'hui engendrer la mort.

---

## L'ERE DE LA DEFIANCE

---

Dans un contexte aussi anxiogène, il fallait bien trouver des coupables. Ce ne fut pas difficile.

Les informations fournies par les pouvoirs publics français sur le nuage radioactif de Tchernobyl ont pu être aisément comparées à de la désinformation. Cette désinformation se produisit au moment où on découvrait la réalité du sida et la zone d'ombre qui avait entouré l'affaire du sang contaminé. Les premières informations sur la « vache folle » connurent elles aussi une certaine confusion.

Au contraire, lors de la catastrophe industrielle de Toulouse, il y eut trop d'informations et trop rapidement ! Intervenue dix jours après les attentats du « 11 septembre », l'explosion de l'usine AZF attira en quelques heures plusieurs centaines de journalistes, le président de la République, le Premier ministre et plusieurs membres du gouvernement. La France avait-elle, elle aussi, ses attentats terroristes ? Rapidement les rumeurs les plus folles apparurent. Le procureur de la République exposa alors sa conviction d'un accident industriel, malheureusement sans les preuves

scientifiques qui ne devaient arriver que longtemps après.

Les journalistes repartirent dans leurs rédactions attendre les frappes en Afghanistan. Les politiques retournèrent à leurs affaires. Les Toulousains restèrent avec leurs interrogations et leurs fenêtres béantes sans pouvoir accomplir leur deuil.

Au-delà de ces catastrophes, ces vingt dernières années ont vu nombre d'événements ayant marqué durablement l'opinion publique. Comment croire aujourd'hui d'emblée une personnalité politique, un scientifique ou un industriel ? Leurs erreurs de communication, souvent, leur désinvolture, parfois, ont donné naissance à la défiance voire au soupçon. Leur parole est remise en cause dès qu'elle est prononcée. Ainsi, on a pu laisser affirmer que pour sauver Paris des inondations, on avait versé l'eau de la Seine dans la Somme. L'avis des scientifiques fut rendu inaudible, le Premier ministre fut soupçonné d'être à l'origine de cette décision inique. Personne ne sut expliquer aux Picards

que l'eau d'une rivière n'avait jamais remonté une pente !

Nous voilà donc dans une société de défiance.

C'est-à-dire une société dominée par le déclin des figures d'autorité, c'est-à-dire la fin des représentations séculaires de l'autorité qui balisaient tous nos comportements, la fin liée à

la banalisation d'une question subversive : quelle est la valeur d'une autorité sans résultats ?

On attend aujourd'hui des résultats concrets seuls susceptibles de justifier nos votes, nos achats, le prix d'une marque ou d'un service.

---

## CETTE DEFIANCE ACCOMPAGNE LA PERTE DES GRANDS REFERENTS

---

Un village se constitue autour d'un lieu de pouvoir politique, d'un lieu de culte et d'un lieu de négoce. C'est avec ce triptyque que se sont développées nos sociétés : pouvoir politique, pouvoir religieux, pouvoir économique. Selon les époques et suivant les régimes, ces trois pouvoirs se sont partagé différentes fonctions : l'enseignement, la médecine, la justice...

Les affaires précédemment évoquées ont considérablement entaché ces grands référents. Si l'on y ajoute les cas d'abus de biens sociaux, la révélation d'actes pédophiles au sein de l'Éducation nationale et de l'Église, on conviendra qu'il est difficile de se référer à l'un de ces trois pouvoirs pour déterminer ces choix ou se forger une opinion.

Lors d'une crise, on se retrouve donc face à des populations désorientées, plus enclines à chercher un bouc émissaire ou à encourager la rumeur qu'à affronter la réalité.

Dès lors, il devient difficile pour des représentants de ces trois pouvoirs de s'exprimer avec crédibilité dans une période sensible.

En fait, les institutions de la République laïque ne sont plus en mesure de fournir les réponses attendues par ses membres. L'école peine à remplir son rôle de formateur des individus-citoyens. Le crédit des partis politiques et des institutions s'est considérablement réduit. D'une manière générale, les figures de l'autorité sont ébranlées : patrons, professeurs, cadres, prêtres, policiers, médias : Tous ceux qui incarnent le pouvoir, la morale et la foi sont aujourd'hui l'objet de critiques, et leur influence est remise en cause. L'évolution du système social et celle des mentalités se sont accélérées au cours des trente dernières

années. Elles ont abouti à ce que beaucoup de Français ont ressenti comme un effondrement des valeurs. Il s'agissait en réalité d'une transformation spectaculaire et inédite des fondements sur lesquels reposait jusqu'ici la société.

Nous sommes dans une société de défiance, nous sommes aussi dans une société de l'émotion.

Le fonctionnement du système médiatique conduit à des décisions contraires au bon sens ou à l'intérêt général. Les arguments objectifs sont souvent délaissés au profit de la démagogie. Ils jouent en tout cas un rôle de plus en plus limité dans la construction de l'opinion publique et dans la capacité de jugement des citoyens.

Qui dit démocratie émotive dit dérive populiste !

Le système social et médiatique est tel que ceux qui parlent la main sur le cœur sont généralement plus convaincants que ceux qui font appel à une argumentation froide. Il est plus facile en se situant sur le registre de l'émotion et de l'empathie, de séduire ceux qui pensent que le monde va mal, ceux qui se sentent victimes des inégalités ou les laissés pour compte du progrès et de faire basculer les indécis.

Cette émotion est relayée voire produite par un média consommateur chez qui la dramaturgie du JT produit une lourde imprégnation de la violence, la construction d'un imaginaire collectif de champs de ruines dominé par le sentiment d'une menace globale et de l'omniprésence des risques.

---

## EST-CE QUE TOUT VA MAL ?

---

Il s'agit aujourd'hui pour chacun de survivre le mieux possible dans un état de bonheur individuel.

*Bref tout va mal pour les autres, mais pour moi ça va encore à peu près (cf. paradoxe des sondages). Si je peux, si j'ai les moyens cela devient mon problème (exemple : le risque que je me fais courir avec le tabac ou la circulation automobile). Si je ne peux pas alors j'entre dans une logique paranoïaque de dénonciation.*

*Si ce n'est pas moi, ce sont les autres : au hasard les pouvoirs publics, les entreprises, les élites.*

Ainsi, la réalité des risques pesant sur la santé et notamment les risques alimentaires est désormais acquise pour une majorité des Français.

On peut définir des catégories de risques concernant l'alimentation :

1. Moyen et long terme : obésité, cholestérol, AVC (accident vasculaire cérébral), maladie cardio-vasculaire, allergies ;

2. Très court terme : listériose, grippe aviaire ;
3. Environnement (la pollution de l'eau est en tête des risques pour 53% des Français).

La prise de conscience est là, mais elle n'implique pas nécessairement un changement de comportement. Il y a donc « savoir » sans « pouvoir ». Le contexte (baisse du pouvoir d'achat, peur du chômage) nous conduit à vouloir éviter les risques, sans faire d'efforts. Pour rester dans le domaine alimentaire, 80% estiment que l'on mange de plus en plus des aliments qui soignent (yaourt avec des produits dedans...) et 83% que les aliments sont de plus en plus industriels.

Savoir n'est donc pas nécessairement comprendre (on donne des produits anticholestérol aux enfants).

Enfin, trop d'infos tue l'info. Lorsqu'on parlait de la grippe aviaire, deux Français sur trois se plaignaient d'être mal informés. On voit alors ressurgir la défiance. On ne nous dit pas tout, on ne peut pas faire confiance, et dans de nombreux cas un message sur le risque est un bruit qui s'ajoute aux autres bruits.

---

## LA REPONSE DE L'ETAT

---

La peur de l'Etat reste celle de la panique généralisée. Aux problèmes évoqués précédemment, il répond par des procédures : le principe de précaution. Dans l'esprit des Français, celui-ci se résume soit à un arrêt total de production soit à la destruction d'élevages. Ce type d'action malheureusement

conforte la défiance et la théorie du complot. L'Etat devrait plutôt avoir une réflexion sur l'éthique, ce qui permettrait de proposer des démarches compréhensibles par tous (par exemple éleveurs, usagers, consommateurs). Le « principe de précaution » se transformerait alors en « action avec précaution ».

---

## TRAVAILLER AVEC LES MEDIAS

---

Travailler sur le risque acceptable par l'opinion nécessite forcément de travailler avec les médias. Plusieurs analyses préalables sont obligatoires.

### 1. L'ANALYSE DU RISQUE

Il s'agit de recenser l'ensemble des faits concernant le risque :

- les certitudes ;
- les doutes ;
- les questions en suspens ;
- l'historique ;
- les victimes potentielles (notamment le nombre) ;

- les services et personnes mobilisés ;
- la période (week-end, vacances, rentrée scolaire, élection, festival...);
- la localisation-description du lieu.

Il convient ensuite de commencer à analyser les faits en vue d'obtenir les premières réponses à des questions qui seront nécessairement posées par les usagers et les journalistes.

## 2. L'ANALYSE DES FAITS

Elle revient à se poser quelques questions :

- quelles sont les causes ?
- quelles sont les responsabilités ?
- était-ce prévisible ?
- quelles sont les conséquences ?

Enfin, il faut envisager l'hypothèse d'un écho médiatique disproportionné ou traité sous un angle particulièrement défavorable. L'analyse des couvertures possibles par les médias permettra de préparer la communication avec la presse.

L'analyse du risque médiatique - Le caractère exceptionnel entraîne souvent une couverture médiatique exceptionnelle. Le journaliste peut retrouver très rapidement des faits similaires et traiter son article sous l'angle de la loi des séries. Le nombre et la qualité des victimes entraîneront également un traitement particulier de l'information. Le contexte et les rapprochements possibles peuvent être souvent dommageables pour le secteur touché.

Après l'analyse, la communication devient alors possible. Elle doit cependant intervenir quelques heures après la connaissance du risque.

---

## COMMUNIQUER SUR LES RISQUES

---

L'hyper segmentation qui caractérise la société française rend très difficile voire impossible, la production d'un message accessible à tous et ce d'avantage encore quand il s'agit d'évoquer des risques.

De plus, l'émetteur va se trouver face à la double contrainte des consommateurs et de leur rapport à la consommation et aux marques, des médias et de l'hyper segmentation. Pour prévenir il faut donc segmenter et développer si possible une communication inter active.

Il faut créer des programmes pour que le consommateur décide d'aller vers l'information (l'impact est plus fort quand le consommateur vient spontanément chercher l'info). La prévention si elle passe par l'info ne fera donc jamais l'économie des moyens.

Mais la seule communication ne suffit pas. Les Français sont aussi dans l'attente d'une logique répressive. Soixante neuf pour cent

d'entre eux pensent qu'il faut faire respecter strictement les normes.

On soupçonne donc majoritairement le fait que s'il y a besoin de règles, on ne fait pas en sorte de les faire respecter. Une défiance de plus envers les institutions de notre pays !

Enfin, il est impératif de s'appuyer sur les groupes les plus sensibilisés, c'est-à-dire les catégories les plus aisées et les plus diplômées, les jeunes parents, les seniors et bien sûr les femmes qui sont porteuses de changement dans nos sociétés.

Ces quelques réflexions sont loin d'être exhaustives. Il importe aujourd'hui de continuer à réfléchir sur la défiance, mais aussi sur l'éthique de l'Etat, sur les modifications de comportement, sur la vulgarisation scientifique et la communication du « complexe » et pourquoi pas sur le rôle des journalistes au sein de l'espace public.

