



**LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION EN SITUATION  
D'EXCEPTION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ PUBLIQUE  
ENTRETIEN AVEC RAYMOND CORRIVEAU**

Marie-Eve Carignan

Université de Montréal et l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence

**Résumé :**

La notion de risque prend une importance particulière dans nos sociétés confrontées à une multiplication des formes de menaces potentielles et à une augmentation documentée du nombre d'incidents naturels et technologiques. Dans cette optique, le travail des intervenants en situation d'exception devient essentiel. C'est pourquoi nous avons souhaité rencontrer M. Raymond Corriveau, professeur titulaire au département de communication sociale de l'Université du Québec à Trois-Rivières. M. Corriveau possède une solide expérience d'intervention en situations d'exception, selon une approche communicationnelle. Il fut notamment récipiendaire d'une médaille du Conseil général de la Martinique, pour le travail qu'il a réalisé en carrière. Dans l'entretien qu'il a accordé à Marie-Eve Carignan, il a accepté de revenir sur les fondements de la recherche-action en communication sociale.

**Mots-clés :** communication en situation d'exception ; santé publique ; plan de communication ; modifications comportementales.

**Abstract :**

The concept of risk has a great importance in our societies, which are confronted with a multiplicity of potential threats and an increasing number of natural and technological incidents regularly reported. From this perspective, the work done in emergency situations becomes critical. This is why we wanted to meet with Mr. Raymond Corriveau, professor in the Department of Social Communication at the *Université du Québec à Trois-Rivières*. Mr. Corriveau has an extensive experience of intervention in emergency situations, using a communicative approach. His experience is such that the General Council of Martinique gave him a medal for his work in career. During an interview with Marie-Eve Carignan, he agreed to analyse the foundations of research-action in social communication.

**Keywords:** communication in emergency situations; public health communication plan; behavioural changes; risk situations.

## Introduction

Le siècle dernier a été riche en catastrophes et en pandémies de tous genres : catastrophes naturelles, telles les inondations, les tornades, les tsunamis et autres ouragans, les crises bactériologiques ou pandémiques, dont l'écllosion de la grippe A (H1N1) ou des incidents causés par l'action humaine, tels les attaques terroristes et les incidents nucléaires. Ainsi, plusieurs chercheurs (dont Beck, Giddens et Peretti-Watel) en sont venus à la conclusion que le risque allait devenir un cadre d'interprétation de nos sociétés actuelles. Cadre d'interprétation certes, mais aussi un modèle de reproduction d'une société, car, disent-ils, le risque est même devenu moteur de production de toute une nouvelle économie ; « l'économie du risque ».

Beck (1986) expliquera qu'un grand nombre d'incidents survenus récemment, dont les contaminations nucléaires, chimiques et alimentaires ou les maladies liées à la civilisation, proviennent de risques qui ne sont pas perceptibles immédiatement pour les humains. Les risques qui préoccupent de plus en plus citoyens et chercheurs sembleraient d'abord imperceptibles pour les personnes qui y sont exposées,

des risques qui parfois même restent sans effet du vivant des personnes concernées, mais en ont pour leur descendance, des risques en tout état de cause qui ont besoin du recours aux « organes de perception » de la science – théories, expériences, instruments de mesure –, pour pouvoir devenir « visibles », interprétables en tant que risques. (Beck, 1986, p. 49).

Ainsi la notion de risque, rattachée à un problème particulier, a connu une profonde mutation. Les certitudes sociales liées au monde du travail aussi bien qu'à l'organisation sociale sont choses du passé. Parallèlement, les liens sociaux se fragilisent, alors que l'individu contemporain en « choisissant certains modèles de développement, et parfois de sous-développement (déforestation, déruralisation, création de mégapoles et de leurs bidonvilles, etc.) » crée une concentration des populations qui établit un « facteur de proximité » pouvant notamment propager des maladies, fragiliser les modes de vie traditionnels et modifier radicalement le mode de vie urbain, accentuant un « processus d'individualisation déjà à l'œuvre » (Corriveau, 2004, pp. 1-2).

Les risques et les dilemmes qu'ils mobilisent ont donc aussi profondément investi le quotidien des citoyens, devenant un puissant moteur économique, un argument de vente pour les assurances, les voitures ou même les médicaments. La « société du risque », diront Kokoreff et Rodriguez (2005), parvient à se reproduire car elle fournit désormais tout un cadre d'interprétation du monde. Nous assistons donc à une augmentation du nombre d'incidents naturels, mais aussi technologiques. Parallèlement, la capacité sociale de mettre en évidence de nouvelles corrélations statistiques et de les diffuser augmente sans cesse (figures 1 et 2).

**Great natural catastrophes 1950 – 2008**  
Number of events with trend

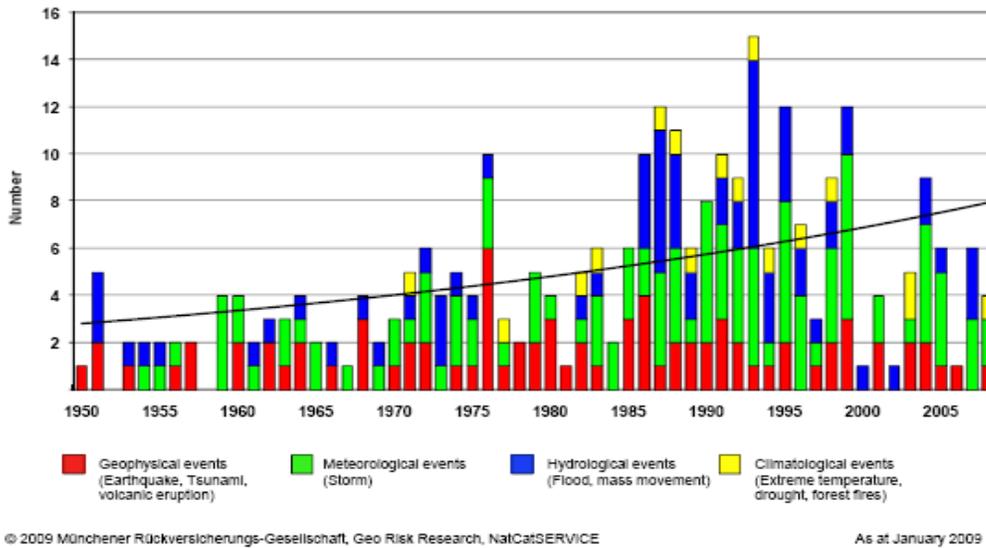


Figure 1 : « Évolution des sinistres majeurs et des catastrophes naturelles depuis 1950 », Munich Re Group, 2009.

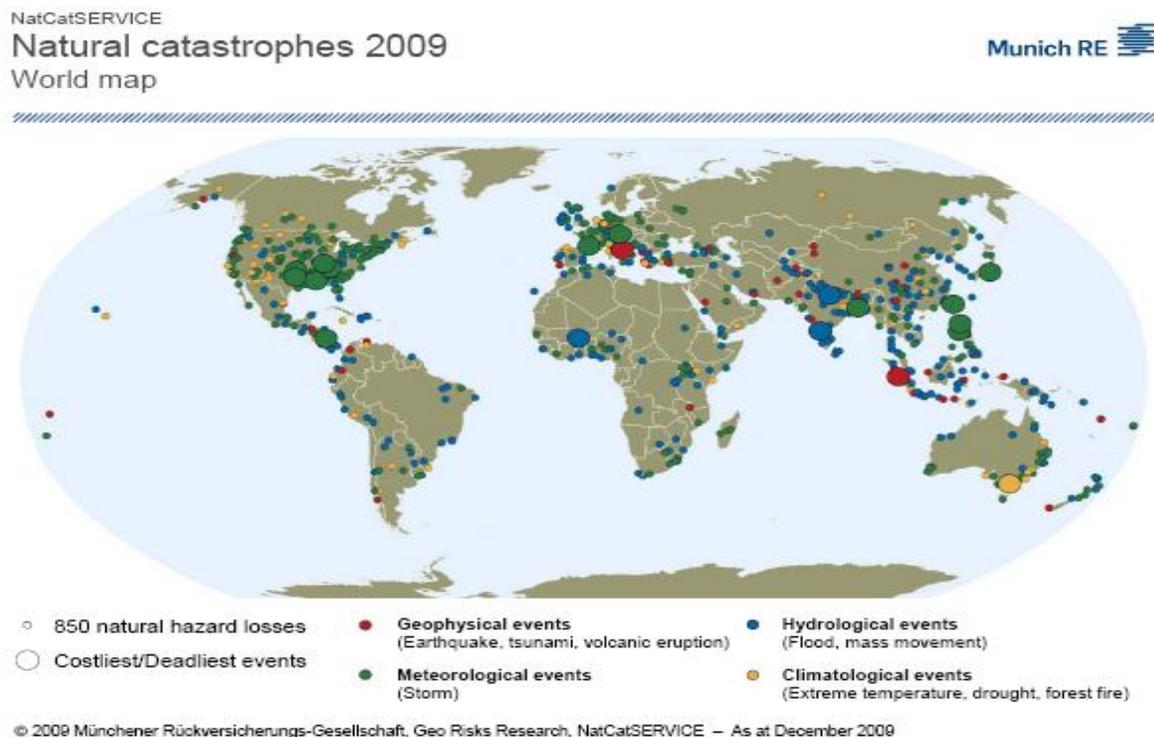


Figure 2 : « Catastrophes naturelles survenues dans le monde en 2009 », Source Munich Re Group, 2009.

Si l'explication des incidents naturels demeure encore controversée, certaines études pointent vers une causalité redevable à l'activité humaine. Les incidents techniques, quant à eux, ne font que répondre à la logique de la probabilité. La phénoménale expansion de la production des biens et services crée également plus de probabilité d'incidents technologiques.

Le risque devient donc une forme de savoir, il s'installe dans de nombreuses disciplines scientifiques et sociales. Par exemple, dans les sciences sociales, on évalue le potentiel de risque de certaines activités humaines (violence à la télévision, pratique de sports extrêmes, etc.). La médecine légale évalue devant la cour le risque potentiel de l'individu. Le risque est aussi commercialisé : l'assurance, nous l'évoquions précédemment, en est la forme d'expression la plus connue. Le risque envahit tout l'univers économique et il est intégré à presque tout procédé industriel. La statistique interprète désormais l'ensemble des secteurs de l'activité humaine, calculant l'espérance de vie, le risque d'accidents de la route, le pourcentage de mortalité prévu lors d'une éventuelle épidémie, etc. Au niveau de la communication, des plans de prévention et d'intervention sont mis en place pour gérer ces risques. Parmi eux, nous retrouverons le plan de communication en action sociale, outil d'intervention développé par certains experts en

communication dont le professeur Raymond Corriveau. L'approche de ce plan de communication, comme l'expliquera Corriveau, reposera « avant tout sur la responsabilisation du citoyen en regard de sa propre vie » (2004).

Dans le contexte d'une société du risque, le recours aux expertises en matière de gestion des risques et d'intervention en situation d'urgence devient fondamental, mais l'application d'un plan de communication et le travail possible sur un terrain affecté par une crise pandémique ou par un grave problème de santé publique demeurent des champs d'intervention méconnus de plusieurs spécialistes de la communication. C'est pourquoi nous avons souhaité aborder les enjeux liés à ce domaine d'intervention communicationnelle, en nous questionnant sur les différents paradigmes et les théories propres à ce type de communication.

Pour ce faire, nous nous sommes entretenus avec M. Corriveau, professeur titulaire au Département de communication sociale à l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR). Précurseur dans le domaine de la communication en situation d'exception, M. Corriveau œuvre dans ce secteur depuis plus de trente ans. Il a mis sur pied différents projets d'interventions sur des terrains présentant d'importants troubles de santé publique et est l'auteur du livre « Le plan de communication : une approche pour agir en société » (2004), en plus d'avoir collaboré à l'ouvrage « Communications en temps de crise » (Saouter *et al.*, 1999). Il s'est d'ailleurs vu remettre en mars 2000 une médaille du Conseil général de la Martinique, lors du « Symposium international sur la démostification et sur les maladies vectorielles » pour le travail qu'il a réalisé au fil de sa carrière.

Au cours de l'entretien qui suit, ce spécialiste nous propose de réfléchir aux enjeux propres à la communication en santé publique, tant du point de vue théorique que pratique, tout en nous offrant un parallèle avec sa propre expérience sur le terrain au Québec, en Martinique, à Cuba et au Vietnam. Il nous parle ainsi de l'équilibre parfois délicat à trouver entre le travail de chercheur et le travail sur le terrain, ce qui nous amène à réfléchir aux enjeux de la recherche appliquée versus la recherche fondamentale. Nous avons abordé, avec lui, les stratégies et les outils communicationnels qu'il a mis au point pour inciter les citoyens occupant des zones affectées par diverses pathologies exotiques à adopter des comportements préventifs et à modifier certaines

habitudes. M. Corriveau nous a ainsi parlé avec franchise de sa passion pour les communications, des différents enjeux rejoints par la communication en situation d'exception, des difficultés rencontrées sur le terrain et de la nécessité de la compréhension de la population visée par l'intervention communicationnelle. Constatant le rôle de plus en plus prépondérant des médias dans le processus de réflexivité du public et le besoin d'en saisir la portée, M. Corriveau s'est également impliqué activement au sein du Conseil de presse du Québec, en tant que représentant du public et comme président de l'organisme, ce qui lui permet d'aborder l'ensemble des paradigmes propres aux médias.

M. Corriveau aborde avec lucidité les enjeux actuels en santé publique, dans le contexte de sociétés aux prises avec diverses pandémies. Il aborde alors les nombreux paramètres de l'intervention en situations d'exception qui demandent à être maîtrisés. Lors de cette entretien, M. Corriveau revient également sur les différentes approches qu'il a pu expérimenter, sur les champs théoriques impliqués pour une intervention communicationnelle efficace sur le terrain, tout en illustrant ses propos par certaines expériences personnelles très riches avec, pour constat général, le rôle majeur joué par la communication dans les processus décisionnels des organisations ainsi que dans les modifications comportementales significatives des citoyens. Au cœur de la vision de M. Corriveau, l'implication nécessaire du citoyen dans la participation aux processus réflexifs et à la prise de décisions ainsi que la création de liens sociaux respectant la dynamique de l'agir communicationnel en place. L'approche privilégiée par cet intervenant est adaptée à l'agir de la société et à la situation épidémiologique rencontrée. Son champ d'intervention privilégie une approche franche et humaine, permettant au chercheur d'adopter une posture d'apprentissage continu.

Bref, cet entretien permet de faire un survol à la fois théorique et pratique des enjeux sociaux, communicationnels et humains impliqués dans la mise en place d'un plan de communication sociale respectant l'agir communicationnel, tout en ouvrant une réflexion sur les avenues futures de ce type de communication.

## 1. Entretien avec M. Raymond Corriveau

Marie-Eve Carignan — *La communication en situation d'exception est un domaine de plus en plus abordé par les gestionnaires de crises et par les médias qui sont confrontés aux nouveaux outils de l'information et de la communication, lesquels modifient considérablement la perception des situations et l'accessibilité à l'information. De même, en santé publique, l'apparition de nouveaux risques et de nouvelles souches virales nous confronte à des situations d'urgence difficilement contrôlées par les chercheurs. Malgré cela, la communication en situation d'exception, appliquée au secteur particulier de la santé publique, demeure un champ d'expertise méconnu, où peu de professionnels des communications osent s'aventurer. Pour votre part, comment avez-vous été amené à vous intéresser à ce domaine de recherche et d'intervention, pour en devenir un des précurseurs ?*

Raymond Corriveau — Avant de faire un retour aux études supérieures en communication, j'ai effectué plusieurs années de pratique, pendant lesquelles j'ai pu constater le rôle capital de la communication en situation d'exception. Les années où j'ai travaillé dans le Grand Nord québécois, auprès des populations inuits, ont été particulièrement marquantes à cet égard. En fait, le projet Atausiit<sup>1</sup>, sur lequel j'ai particulièrement œuvré, voulait établir une communication constante entre le nord et le sud tout en développant un réseau de communication nord-nord pour améliorer la couverture des urgences en santé. J'ai alors été emmené à réfléchir aux besoins de la population, aux moyens pour la rejoindre davantage, ce qui a conduit à l'implantation des premières stations de radios communautaires dans le Nord-du-Québec. Ma curiosité et mon intérêt étaient ensuite stimulés pour la poursuite de mon cheminement académique et professionnel.

M.-E. C. — *Après avoir accomplis ces premières réalisations et avoir amorcé toute votre réflexion critique, quelles furent les différentes étapes qui vous ont permis de devenir un*

---

<sup>1</sup> Atausiit est un projet qui s'appuyait sur un programme expérimental de communication satellitaire (STT). En utilisant les ressources consacrées aux opérations d'interface du programme expérimental, le projet visait à améliorer les communications dans le Grand Nord québécois. Certaines de ces sommes furent consacrées au démarrage de stations de radios communautaires dans le milieu inuit.

*spécialiste aujourd'hui reconnu et régulièrement sollicité en matière d'intervention en santé publique ?*

R. C. — La formation doctorale est bien particulière. Elle procure une forte autonomie. Il n'est pas rare que les circonstances de la vie et, particulièrement, du monde du travail réorientent le chercheur dans des domaines connexes. Ce fut mon cas. J'avais, comme assise dans ma réflexion doctorale, le domaine des structures idéologiques et de la *doxa*. J'ai appliqué ces éléments de réflexion à divers objets ; aussi bien à la vie quotidienne du monde rural, qu'aux graffitis et au photojournalisme. Je considère d'ailleurs toujours le photojournalisme comme un incroyable champ doxique banalisé reflétant, sans qu'on en prenne toujours conscience, différentes opinions populaires et certains préjugés. Il m'est ensuite venu à l'esprit de donner une autre vocation à tout ce travail que j'effectuais sur des corpus déjà constitués et de le reprendre à mon compte, dans la production de messages destinés à la santé publique. Il y a plus de trente ans maintenant, devant le *vacuum* en communication et en santé publique qui prévalait à l'époque, j'ai senti le besoin d'y devenir acteur en espérant maintenir une pratique discursive.

La première intervention importante que j'aie faite, après celle au Grand Nord, était au Vietnam, sur la dengue. Il s'agissait d'une démarche initiée par des gens en biologie, en statistiques et en entomologie, qui ont constaté qu'il y avait le besoin d'une réflexion pour savoir comment parler à la population. En arrivant sur le terrain, il a alors fallu revoir le projet pour s'adapter à la réalité que nous constatons, qui était alors inconnue des théoriciens n'ayant pas travaillé sur le terrain. Ce qui fut aussi intéressant avec ce projet au Vietnam, c'est qu'en repartant il y avait plus de maladies qu'à notre arrivée, pour une raison fort simple : nous avons établi de vrais paramètres statistiques épidémiologiques, ce qui a changé toute la donne dans la perception des priorités. Plusieurs régions n'avaient pas de données, car il fallait aller les chercher sur le terrain. Les statistiques des hôpitaux ne sont pas toujours fiables non plus, car elles ne reflètent pas toujours la distance et les moyens mis à la disposition d'une partie de la population qui ne peut se référer aux ressources médicales. Ainsi, les données sur la dengue et le paludisme ne sont pas toujours robustes.

À la suite de ce projet d'intervention sur la dengue, un autre projet sur lequel j'ai œuvré fut pour la neuropathie à Cuba. Puis les projets se sont enchaînés. Précédemment à toutes ces interventions, je travaillais déjà sur les risques et la communication, ayant initié diverses conférences sur le sujet. Au fil des années, en œuvrant et en évoluant dans le même domaine, on acquiert une certaine expertise. Ce qui fut particulièrement formateur, dans mon cas, a été d'apprendre à partir de projets diversifiés et dans des contextes divergents, et ce sur plusieurs continents. On dit souvent que l'information se trouve dans la différence. Au fil des expériences, on acquiert plusieurs « différences » qui nous permettent d'avancer au niveau de la réflexion et de la pratique.

M.-E. C. — *En effet, ces « différences » nous semblent très éloquentes et leur impact semble singulièrement puissant dans un domaine tel que l'intervention en santé publique, où des modifications comportementales sont souhaitées, ce qui requiert une nécessaire compréhension de la population. Cela exige de comprendre son milieu et de s'y adapter, avant de pouvoir espérer le modifier ou s'y faire écouter. C'est pourquoi nous aimerions discuter de votre façon d'aborder le terrain, des situations diverses que vous y avez vécues, des différences que vous avez observées et des principales difficultés ou des principaux enjeux auxquels vous avez été confrontés.*

R. C. — Faire un plan de communication, c'est un peu sortir quelque chose du néant, il ne faut pas se surprendre de rencontrer une kyrielle de difficultés. Elles sont de tout ordre : administratif, financier, idéologique, etc. Bourdieu nous l'a enseigné, réaliser un plan de communication axé sur la participation citoyenne nous place souvent à la rencontre des pouvoirs embusqués. La marchandisation de la pensée est un des obstacles récurrents. Il y a une trentaine d'années, on pouvait plaider l'absence de formation des responsables de communication et des décideurs ; les sciences de la communication ne se comparaient à rien de ce que l'on connaît aujourd'hui. La confusion entre publicité et communication, entre « placement médias » et démarche de communication pouvait s'expliquer par l'ignorance, mais aujourd'hui ce n'est plus le cas. Pourtant, cette confusion règne encore et les logiques instrumentales demeurent toujours des obstacles très présents. Chaque campagne de communication demande du temps pour bien

s'implanter et obtenir les résultats escomptés. Il faut demeurer conscients qu'elles demandent plusieurs actes de communication et parfois même plusieurs plans de communication.

Le temps nécessaire à la consultation et à la participation citoyenne, par exemple, est souvent considéré comme excessif, alors que les lourdeurs administratives, elles, sont justifiables. Les logiques administratives veulent des paramètres que nous ne pouvons pas établir avant les consultations et l'implication citoyenne. Je suis toujours étonné que l'on trouve normal de prendre des mois pour réaliser une publicité de trente secondes et que l'on considère que les plans de communication doivent se réaliser en une semaine. En travaillant « à la course » et sans analyse, on voit apparaître des campagnes de communication où l'on ne sait pas trop pourquoi ça a fonctionné ou pas. J'ai toujours refusé de m'inscrire dans de telles démarches. J'ai eu la chance de rencontrer des administrateurs très compétents qui partageaient les objectifs démocratiques qui sous-tendent un plan de communication. Ma collaboration avec des organismes communautaires et sociaux m'a aussi facilité la tâche pour mettre sur pied des campagnes de communication analytiques et responsables.

Néanmoins, l'obstacle le plus tenace relève du milieu des sciences comme tel, où l'on tente d'avoir une solution simple, une cause unique à la résistance aux propositions de modification comportementale. On fait des enquêtes sur la dengue, par exemple, et on aboutit à des constats révélant que les gens ne sont pas cohérents avec eux-mêmes parce qu'ils ne réalisent pas les gestes de prévention que nous souhaitons leur inculquer. Ils savent, mais ils ne bougent pas ! Ce raisonnement est très « autocentré » sur le point de vue du chercheur qui n'arrive pas vraiment à s'ouvrir à la perspective des citoyens qui se veut beaucoup plus complexe. Il ne suffit pas de se présenter sur un terrain avec une solution prédéterminée pour espérer instantanément observer les modifications comportementales souhaitées. Les habitants des divers quartiers peuvent apprendre à répondre correctement aux questions qu'on leur pose, en ayant vu et entendu à diverses reprises les bonnes réponses à fournir. Ils paraîtront ainsi en maîtrise de la situation. Pourtant, ils n'auront sans doute pas intégré les habiletés que l'application de la solution donnée suppose. Les gens apprennent à répondre aux questions, mais ne comprennent pas toujours les actions sous-tendues par ces réponses. Un exemple de cela est une étude de maîtrise réalisée par Hotlz (2003) qui a constaté qu'en présentant des images à des gens qui avaient répondu adéquatement aux questions

concernant l'élimination des gîtes larvaires, ces derniers avaient intégré les bonnes réponses à fournir, mais ne savaient pas comment agir adéquatement pour les éliminer puisqu'ils n'étaient pas en mesure d'identifier visuellement les endroits propices à la multiplication de larves (dans l'eau stagnante). Plusieurs de ces citoyens étaient alors convaincus que leur terrain ne présentait aucune zone à risque bien que ce ne fût pas le cas. Ils savaient qu'ils devaient enrayer les gîtes larvaires, mais ne savaient pas identifier les lieux propices à leur formation. Bref, un comportement demeure une chose très complexe où plusieurs variables, qu'elles soient identitaires, sociales ou cognitives, entrent en jeu et les réponses ne sont jamais simples.

Sur le terrain, j'ai vu des gens dans différents processus de socialisation. La famille peut devenir une instance « désocialisante ». C'est le cas, par exemple, si elle développe la logique du clan. À cela s'ajoutent la perception du pouvoir et la perception de l'enquêteur face à ce pouvoir. La communication des risques et la littérature scientifique en témoignent : un chercheur compétent sur le terrain doit apprendre à intégrer le savoir scientifique et le savoir profane, c'est-à-dire que l'on doit intégrer, dans nos projets, cette connaissance du terrain que possèdent les gens ciblés par nos campagnes de communication. Il faut savoir comment les interpeller, les rejoindre directement, se faire comprendre par eux et trouver des solutions qui leur parleront.

Il faut aussi être conscient que ce n'est pas un problème si les modifications comportementales prennent du temps à être adoptées ; cela est sain. Sinon, les publicités auraient des influences troublantes sur les populations qui sont constamment sollicitées pour adopter de nouvelles habitudes. Les organismes doivent aussi demeurer conscients de leur position lorsqu'ils demandent aux gens de changer. S'ils demandent à faire adopter des modifications comportementales, ils doivent eux-mêmes avoir des attitudes concordantes avec ces demandes. Par contre, une fois que le comportement est adopté, les intervenants peuvent se fier sur l'habitude des gens et le fait que des modifications peuvent s'effectuer à long terme.

Malgré la complexité de ces interventions et les difficultés inhérentes aux campagnes de communication, les acteurs qui œuvrent en santé publique demeurent des gens exceptionnels et très intéressants qui veulent aider les autres. C'est ce qui en fait un domaine particulièrement fascinant et qu'il est si intéressant d'y œuvrer, même s'il faut y mettre le temps et les moyens. Il

y a des plaisirs à revenir dans les milieux, à revoir les projets qu'on a réalisés et qui ont été maintenus et entretenus. Pour moi, c'est une vie extraordinaire que celle de pouvoir voyager, faire des rencontres aussi riches et aider les autres.

M.-E. C. — *En effet, il y a toute une difficulté d'adaptation, de compréhension du terrain et de la population ciblée à acquérir avant de pouvoir espérer se faire entendre par elle et opérer de réelles modifications comportementales qui seront acceptées par des citoyens. Mais, une fois que l'on a acquis cette connaissance du terrain, de la problématique communicationnelle et de l'urgence de la situation à laquelle on est confronté, comment parvient-on à modifier les comportements ou les habitudes des habitants sur le terrain, alors que ceux-ci ne possèdent pas tous le même niveau d'éducation ou la même conscience des enjeux liés à la santé publique ?*

R. C. — Je prends souvent l'exemple du train comme métaphore. Des gens embarquent dans un train à diverses stations et ont plus ou moins de bagages avec eux, mais ils partagent tous la destination finale. C'est un peu la même chose que l'on doit planifier à l'étape du plan de communication, il faut savoir articuler une campagne de communication dans laquelle tous pourront s'y retrouver et arriver à l'objectif souhaité. Chaque individu de la population ciblée possède son propre bagage de vie et il doit pouvoir « embarquer » dans la campagne de communication au moment où ça lui convient. Il n'existe pas de garantie que les gens vont se reconnaître dans votre campagne de communication. Il n'existe qu'une garantie négative. C'est-à-dire que si vous ne faites pas les activités nécessaires et adaptées, vous avez la garantie de ne pas accompagner les gens dans leur démarche de modification de comportements. Car il faut bien se l'avouer, un plan de communication vise toujours à renforcer ou à changer un comportement. Je n'ai jamais vu une campagne de communication proposant de ne rien faire. Il faut donc comprendre ces comportements pour trouver les situations qui seront adaptées aux modifications comportementales souhaitées ultérieurement. Comme on le dit en sémiotique, le sens vient du contexte, il faut donc comprendre ce contexte pour faire du sens.

M.-E. C. — *Tandis que nous abordons le rôle crucial du plan de communication dans le processus d'intervention sur un terrain en situation d'urgence ou de crise pandémique, pouvez-*

*vous préciser en quoi la communication a un rôle si important à jouer dans la modification des comportements et la recherche de solutions pour remédier aux problèmes épidémiques?*

R. C. — La communication a un rôle important à jouer en toutes circonstances. La situation épidémique ou la situation d'urgence est souvent une situation où la réalité sociale nous apparaît avec moins de maquillage, où la réalité sociale se trouve exacerbée. Elle est particulièrement intéressante à cet égard, d'ailleurs. Mais, si on revient à la question, la communication est essentielle à la gestion de toute situation d'exception, car elle assure la cohésion de toutes les actions entreprises par les humains en société pour retrouver l'équilibre antérieur à l'événement perturbateur.

Certaines prénotions sont ici très présentes et méritent que l'on s'y attarde, comme la notion de résilience d'une communauté, résilience qui repose sur le capital social et la possibilité d'articuler des liens sociaux. La communication ne doit donc pas « apparaître » en situation d'exception. La communication sociale, celle qui s'appuie sur la citoyenneté et sur les principes de gouvernance pour articuler le lien social, doit s'inscrire dans une logique de prévention. La préparation à l'urgence est donc beaucoup plus vaste que faire la liste des locaux disponibles et la mise à jour des listes téléphoniques, elle doit s'appuyer sur un travail constant dans chaque communauté.

Il faut revenir aussi sur le changement de comportement attendu. Précédemment, j'ai dit du comportement attendu qu'il doit s'harmoniser entre deux types de savoir : le savoir scientifique et le savoir profane. Supposons que l'on formule un comportement attendu adéquatement négocié entre ces deux pôles de savoir, nous devons toujours avoir à l'esprit qu'un changement de comportement n'est pas une simple affaire. Il faut d'abord avoir la légitimité nécessaire pour réclamer ce changement, ce qui n'est pas toujours évident. On a vu plusieurs institutions réclamer des comportements de prévention alors que ces mêmes organismes étaient loin de les favoriser ou de les pratiquer. Mais il ne faut pas oublier aussi que le changement de comportement engage l'individu dans une perspective de modification identitaire et ça, ce n'est pas une chose qui se réalise en un claquement de doigts. C'est la raison pour laquelle les plans de communication doivent souvent prévoir plusieurs campagnes de communication. Ces campagnes doivent

s'appuyer sur les mécanismes sociaux déjà en place en misant, bien évidemment, sur le pouvoir d'encadrement du réseau idéologique primaire de chacun.

Il y a aussi tout le lien à établir entre la communication et la santé publique. Lorsque je dis qu'il faut connaître le sujet sur lequel on travaille, cela semble anodin, mais il y a des présupposés énormes. J'ai suivi des formations bien particulières pour acquérir une connaissance des terrains sur lesquels j'ai été amené à œuvrer et des enjeux de santé publique impliqués. J'ai notamment suivi des formations à la centrale nucléaire de Gentilly afin de travailler sur la radiation et dans des laboratoires spécialisés sur la dengue à Porto Rico afin d'être apte à travailler sur la dengue. Bref, le domaine sur lequel le chercheur travaillera en santé publique l'obligera toujours à poursuivre sa formation.

Pour travailler dans un domaine de santé publique, il faut savoir s'arrimer avec le niveau de connaissances des personnes déjà présentes sur le terrain. Il y a donc une importante démarche préalable à faire avant d'intervenir en recherche appliquée. Il faut lire de nombreux ouvrages liés au problème visé par l'intervention. Ainsi, si le chercheur étudie les questions d'épidémies de grippe, il doit lire sur l'historique de la grippe, sur les épidémies, sur les virus, etc. Cet aspect est particulier car il ne suffit pas de connaître les plans de communication et le terrain. Il faut approcher les gens et le projet, être proactif, s'informer, chercher. Plusieurs formations sur les enjeux de santé publique sont disponibles. Il faut donc aller voir, s'auto-former, lire et valider ses informations. Enfin, au fil des années, le chercheur développe des réflexes interdisciplinaires. Il intégrera les différentes notions acquises en lien avec les projets d'intervention en santé publique dans son travail, se retrouvant un jour en intervention sur un dossier totalement différent.

Ce constat nous ramène à la notion de la communication généralisée (Mucchielli et Noy, 2005) qui implique que, partout où une décision est prise, un acte porteur de sens est posé. Pour être porteur de sens, cet acte devient donc un acte de communication. C'est pour cela qu'il faut cesser de percevoir les intervenants en communication comme des vendeurs d'idées à la fin du processus puisqu'à la base toute décision est acte de communication. Il faut revenir à la notion théorique du partage de sens qui représente un acte de communication. Les responsables des communications devraient donc intervenir le plus près possible des centres de décision et des

centres de pouvoir, car ces gestes décisionnels sont tous des actes de communication. Un vrai travail de conseiller en communication est aussi de savoir présenter les conséquences des décisions, le sens qui leur sera donné. De ce fait, sur les mesures d'urgence, le chercheur n'agit pas « aux communications » au sens restreint où plusieurs l'entendent, mais plutôt dans la définition de la communication généralisée, où s'établit le sens et où il se partage. La perception du rôle des gens en communication demande à évoluer. Les administrateurs avisés cherchent donc à faire participer les intervenants en communication au départ, avant la prise de décision et l'application de mesures sur le terrain. En esquivant ces étapes préalables, les décisions risquent de ne pas être adéquates au niveau du partage du sens.

Les communautés acceptent de moins en moins de se faire dire quoi faire, de se faire imposer des décisions. C'est pourquoi, en situation d'exception, il faut faire de la démocratie différée. Évidemment, on ne peut pas faire de « *focus group* » (groupe de discussion) ou de sondages sur le terrain en pleine situation de crise, mais les citoyens ont toujours des droits. Il faut donc travailler en amont, avec eux, pour établir comment ils souhaitent que la crise soit gérée lorsqu'elle surviendra. Il est capital de travailler avant l'urgence. La résilience d'une communauté est très directement liée avec la dimension de capital social, ce qui implique que des gens doivent travailler préalablement au niveau de la communication sociale dans la communauté. Ainsi, lorsque survient un incident, la capacité de se rétablir est possible puisque les liens sociaux sont déjà en place et que les réseaux se rétablissent beaucoup plus facilement. Ce sont les individus qui font les réseaux et trouvent les solutions. Cela pose beaucoup de questions sur la constitution de la communauté en réseau par des liens électroniques. Ce réseau peut-il être efficace en situation de crise lorsque l'individu a des besoins et que le réseau social électronique, tel que Facebook, est coupé ? Peut-on se fier à ces liens et travailler avec eux pour palier à des problèmes et des situations spécifiques ?

Ne perdons pas de vue, par ailleurs, dans cette logique des mesures d'urgence, le rôle clé joué par les médias. C'est en considérant ce rôle que j'ai décidé de m'impliquer au Conseil de presse du Québec, pour améliorer le travail des médias afin qu'ils contribuent au développement d'une société par la qualité de l'information qui y circule. La communication suppose aussi l'habileté à négocier avec les médias et la capacité de les étudier. C'est d'autant plus vrai lorsque l'on tente

d'agir au niveau de modifications comportementales. Beck et Giddens soulignent le rôle majeur des médias dans le processus de réflexivité et leur importance dans une prise en charge responsable des citoyens sur leur propre vie et sur le devenir de leur collectivité. J'abonde dans ce sens. D'autant plus que, comme le souligne Giddens, les citoyens seront instruits deux fois plus longtemps par les médias que par les institutions d'enseignement au cours de leur vie.

*M.-E. C. — Puisque nous abordons le rôle de la théorie de la communication dans l'intervention en santé publique et en situation d'exception, ainsi que l'efficacité des plans de communication, revenons sur les principaux auteurs qui vous ont inspiré dans votre réflexion et sur les principales connaissances théoriques et pratiques qui devraient être maîtrisées pour comprendre l'ensemble des paradigmes impliqués dans ce genre d'intervention.*

R.C : Il n'est certes pas facile de répondre à cette question. Dans mon ouvrage sur les plans de communication, j'évoque à plusieurs reprises qu'un plan de communication est un syncrétisme de toute une formation en communication. En identifiant chacune des étapes du plan de communication, je mentionne plus de quarante auteurs différents et là, on ne parle même pas du corpus nécessaire à la communication du risque (figure 3).

La formation théorique ne s'achève jamais. En toute logique, si on veut communiquer en société, il faut avoir des assises en communication dans une perspective sociologique, à l'examen des pouvoirs cachés (Bourdieu, 1979), aux actes répressifs (Foucault, 1973), au rôle de la communication en société (De Coster, 1992 ; Fossaert, 1977, 1983) et sur la société du risque (Beck, 2001 ; Giddens, 2000, 2005). Vouloir intervenir avec la communication nous dirige vers l'agir communicationnel (Habermas, 1987), vers la sémiotique (Pierce, 1978 ; Saouter, 1998) et vers une compréhension critique des médias (Gingras, 2009 ; Wolton 1993). La réflexion sur la diffusion d'un message en société nous conduit à la communication du risque (Grabill et Simmons, 1998 ; Leiss, 2003). Se préoccuper du locuteur et de l'interlocuteur (Sperber et Wilson, 1989) incite à réfléchir sur la motivation (Vallerand, 1993, 1999) et sur la question identitaire (De Singly, 2005 ; Kaufmann, 2004). La posture de chercheur nous oblige à regarder toute la réflexion basée sur les approches constructivistes, sur la communication généralisée (Mucchielli et Noy, 2005). Les éléments comme le contexte référentiel pertinent, les systèmes de pertinence

et l'élément significatif pertinent (je pense ici particulièrement à la gestion et à l'évaluation des projets abordés notamment par des publications de l'Agence canadienne de développement international) doivent participer à éclairer nos analyses. L'analyste fait partie de ce contexte référentiel pertinent et ce dernier ne peut en faire abstraction. Les aspects logistiques ne peuvent pas non plus être ignorés. La gestion de projet et les principes d'évaluation sont donc incontournables. Enfin, l'objet même de la campagne doit être étudié à fond puisque l'on communique ce que l'on comprend. Bref, c'est le projet d'une vie entière. Enfin, sur la théorie de la communication, « *Theorizing Communication: Readings Across Traditions* » de Craig et Muller (2007) demeure un ouvrage incontournable pour avoir un portrait général des différentes traditions et des différents paradigmes de la communication. Si j'avais un conseil à donner aux jeunes chercheurs et même à ceux qui veulent poser un regard sur les différentes traditions, c'est de revenir à cet ouvrage. De toute évidence, faire un plan de communication est un immense travail qu'il ne faut pas confondre avec plan publicitaire ou plan de placements médiatiques. Trop souvent, le degré de travail et de recherche demandé est confondu et on a tendance à sous-estimer l'ampleur de la tâche théorique et pratique exigée par la mise en place d'un plan de communication. Il ne faut pas perdre de vue, non plus, comme je le mentionne dans mon livre, que le plan de communication vise différentes finalités et que les auteurs qui ont travaillé sur celui-ci y ont apporté différentes contributions.

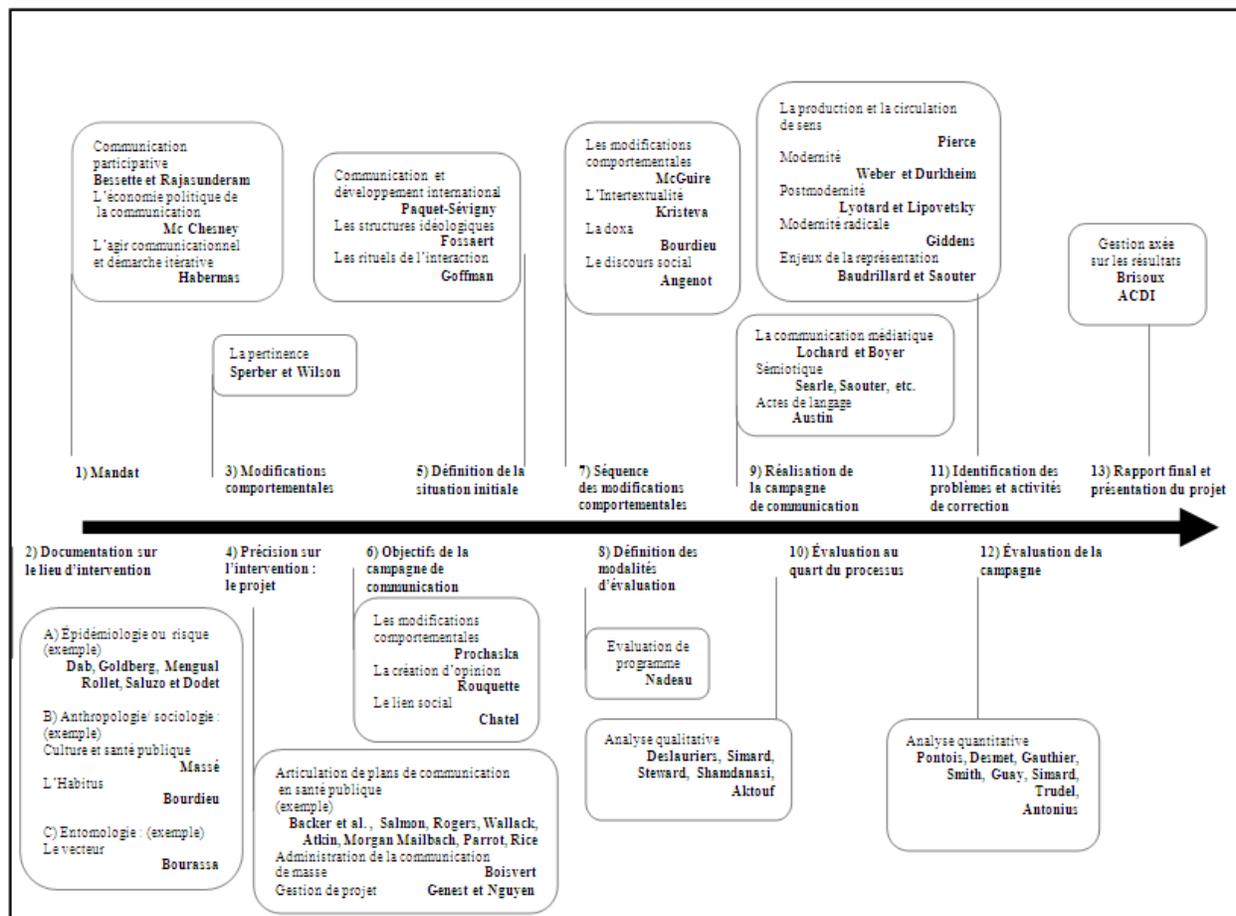


Figure 3 : « Les champs conceptuels du plan de communication en action sociale » (Corriveau, 2004, p. 34)

M.-E. C. — *Effectivement, c'est une réflexion en constante progression qui demande un long cheminement théorique. Ensuite, lors de l'intervention en milieu ciblé, quels sont les aspects méthodologiques impliqués dans la mise en pratique de ces théories et la réalisation du projet ?*

R. C. — La question de la méthode en est une qui doit correspondre à la question de recherche. Il est donc nécessaire de faire cette harmonisation au préalable. Souvent, la documentation d'une problématique de santé publique sera précédée d'une enquête quantitative. Par ailleurs, il est évident que, pour viser la participation citoyenne, le chercheur devra souvent faire appel à des méthodes plus qualitatives.

M.-E. C. — *Parlons de la relève, des jeunes chercheurs en communication qui lisent cette entretien et s'interrogent sur leur avenir. Croyez-vous qu'ils sont adéquatement préparés pour collaborer à un projet d'intervention en santé publique ?*

R. C. — La formation en communication est désormais une chose que l'on peut adapter soi-même. Le Québec est particulièrement choyé en programmes. Il revient donc aux individus à faire les choix pertinents, à examiner les cours qui leur conviennent le mieux et à développer les approches avec lesquelles ils sont confortables.

M.-E. C. — *Et que reste-t-il à construire au niveau de la recherche et de la mise en place de stratégies d'intervention efficaces. Les plans de la communication demandent-ils encore à être développés et tendent-ils à évoluer ? Certaines zones d'intervention ou de réflexion vous semblent telles encore grises ?*

R. C. — Oui, nous sommes loin d'avoir compris comment se propagent et s'agglomèrent les idées pour devenir des discours sociaux. La collaboration des citoyens, quant à elle, demeure un vaste chantier à développer à chaque campagne, dans chaque région, à chaque occasion. Il n'y aura jamais un plan de communication universel et définitif. Le chercheur doit plutôt envisager une approche plus qu'une autre.

Il faut aussi se rappeler que le discours de prévention que nous souhaitons faire passer, par exemple, est loin d'être le seul discours qui circule en société. Une multitude de discours y circulent et s'entrecroisent. Ces discours ne se fondent pas toujours sur l'intérêt public, mais sont parfois issus des intérêts de ceux qui ont les moyens de les faire circuler. Je pense ici, à titre d'exemple, aux campagnes contre l'obésité ou à la prévention du diabète juvénile, elles doivent se confronter à l'immense appareil publicitaire qui véhicule des messages qui se heurtent à ceux que les intervenants tentent de faire comprendre. La communication se trouve à la croisée des chemins, là où se rencontrent les pouvoirs politiques et économiques. En faire abstraction est simplement impossible. En fait, la liste pourrait être très longue, les enjeux se succèdent et de nouveaux paradigmes se dessinent aux yeux du chercheur à mesure que sa connaissance du terrain et des différents discours sociaux évolue. Il faut aussi se rappeler que certains changements de comportement que nous jugeons nécessaires doivent se comprendre autrement. En travaillant avec les communautés, il nous arrive de réaliser que ce n'est pas toujours le comportement qui est à changer, mais les conditions sociales qui le favorisent. Ma façon de faire

de la communication se veut à l'écoute du point de vue d'autrui et accepte les remises en cause. Il faut s'ouvrir à l'établissement d'activités décidées par les personnes concernées. Cette approche demande un accompagnement social dès le départ, dès la première étape du plan de communication, et cela se fait avec la création des comités de coordination. Le plan de communication n'est pas un geste unidirectionnel, mais un geste de communication, d'échanges.

M.-E. C. — *Depuis quelques années, le public est confronté à une foule de nouveaux risques pandémiques rapportés par les médias, que l'on pense au virus du Nil occidental (VNO), au virus SRAS, au chikungunya, à la grippe aviaire (H5N1) et, plus récemment, à la grippe porcine A (H1N1). Croyez-vous que les médias et les autorités publiques ont agi adéquatement devant ces risques ?*

R. C. — Chacun des cas que vous avez mentionnés n'a pas été traité de la même manière, ni par les médias, ni par les gouvernements. Au Québec, nous avons assez bien réussi le contrôle de la propagation du VNO grâce à une coordination des efforts sanitaires et à une forte tradition culturelle de répression des moustiques (Grondin et al., 2004). Dans le cas de la crise du SRAS, l'examen fédéral nous a montré des lacunes sévères dans la communication organisationnelle. De son côté, l'examen sénatorial ordonné par le Gouvernement français, à la suite de l'épidémie de chikungunya à l'Île de la Réunion, a souligné une mauvaise compréhension de la communication des risques destinée à la population. L'intervention fut trop tardive et le modèle d'intervention fut mal adapté. La solution à une telle maladie vectorielle n'est pas chimique, c'est impossible, car avec le temps d'énormes résistances se créent sur ces produits. La pensée de la science et de la technique comme idéologie a ses limites. Il faut changer des habitudes de base, faire adopter des comportements. Cet examen a aussi démontré le rôle dévastateur que pouvaient jouer les médias en de telles circonstances.

Concernant la grippe aviaire (H5N1), à ma connaissance, nous n'avons encore pas de bilan complet de l'activité. Une chose m'a souvent frappé cependant, c'est l'incrédulité de la population et, parfois, des médias face à ce problème. Lorsque l'on travaille en prévention et qu'on évite un problème majeur, on parle alors de « sur-réaction », alors qu'il s'agissait peut-être de mise en place de stratégies efficaces ou de saine prévention. Le « bug » de l'an 2000 est

souvent pris comme exemple de ce phénomène. Dans ce dernier cas, les médias ont certes joué la nouvelle de manière spectaculaire et placé des attentes catastrophistes, mais il n'en demeure pas moins qu'un immense travail de prévention a été réalisé et que le pire a été évité. C'est un peu la même chose qui se produit sur la grippe aviaire. Tout le monde a commencé à parler de « sur-réaction », jusqu'à ce que la grippe porcine A (H1N1) fasse son apparition et qu'on se retrouve devant la situation pandémique crainte initialement. Santé Canada vient de publier un premier rapport en lien avec les cas de grippe où l'on dit que chaque fois qu'il y a eu décès, il avait des problèmes de santé préexistants ou des facteurs de vulnérabilité spécifiques. C'est pourquoi il faut commencer à réfléchir différemment sur ces causes de vulnérabilité pour permettre à ces personnes de s'en sortir. Quant à la grippe A H1N1, à mes yeux, le bilan n'est pas encore complet. On peut certes quantifier le nombre de doses acquises et le nombre de doses données, mais l'examen de la mécanique communicationnelle; de ce qui a fonctionné et pour quelles raisons, ne m'est pas encore parvenu à ce jour. Je retiens seulement que mes appels à la mise en place d'une mécanique de conciliation entre savoir profane et savoir scientifique au début de la seconde vague ne furent pas entendus. Les enquêtes qui se déroulent actuellement sur le sol européen en justifient aujourd'hui pourtant la pertinence. Les approches demandent donc à être modifiées pour définir des actions à entreprendre avec ces personnes et non pas seulement les définir comme étant vulnérables.

M.-E. C. — *Cette dernière éclosion pandémique n'a certes pas fini de nous faire réfléchir et requerra encore le travail d'experts en santé publique et en gestion des risques épidémiologiques. Justement, d'un point de vue plus personnel, avez-vous des projets en cours ou à venir dans le champ spécifique de l'intervention en santé publique ?*

R. C. — Il y a toujours des projets de campagnes de prévention contre la dengue qui sont en filigrane, mais au cours des dernières années, j'ai mis davantage l'accent sur le développement des capacités de prévention au sein même de l'UQTR. À la suite de l'apparition de la grippe aviaire, j'ai entrepris un vaste projet constitué par la création d'un microprogramme en ligne sur la communication des risques. Un premier cours traite de la communication du risque alors que le deuxième porte sur le rôle capital du lien social et de l'espace médiatique lors des situations d'exception. Le troisième est consacré uniquement au plan de communication et le dernier traite

de la communication en situation d'urgence. Le projet, déjà très avancé, me semble porteur puisque la formation en ligne devient accessible à tout le monde qui peut atteindre le milieu universitaire soit par la filière scolaire soit par l'expérience professionnelle. C'est une illustration d'une préoccupation propre à la communication sociale. Reste que la création d'un cours en ligne demeure un processus long et complexe et il y a encore beaucoup à faire sur ce projet.

À l'UQTR, nous avons aussi travaillé à un plan des mesures d'urgence. C'est une démarche très longue, qui requiert beaucoup de consultation et un inventaire normalisé du risque. Ensuite, les risques inutiles ont été corrigés et un cheminement de correction, presque permanent, a été mis en place. Différents scénarios et différents risques ont ensuite été évalués. Nous avons consulté les gens sur trois grands comportements attendus : l'évacuation, la barricade (en cas de tireur mobile) et, une chose très peu considérée, le confinement (en cas d'émission de produits toxiques ou autres). Les consultations sur ces trois grands comportements attendus, auxquels nous avons prévu des systèmes de mise en place, nous ont appris beaucoup sur la perception des acteurs impliqués dans la crise. Nous avons notamment compris que les gens croient beaucoup aux solutions issues de leur réseau immédiat. Il y a donc une importante communication de proximité. Et c'est sur cela que nous travaillons présentement. Rien ne peut-être uniforme, car les services, les mesures et les dangers ne sont pas les mêmes. Les comportements attendus demeurent les mêmes, mais non les réflexes. Nous travaillons donc sur ce projet, en comités, depuis plusieurs années et c'est un bel exemple de communication sociale et de communication des risques qui se développe.

M.-E. C. — *En terminant, M. Corriveau, quels sont, selon vous, les grands enjeux d'avenir de la communication en santé publique ?*

R. C. — La création de cours en ligne m'oblige à refaire une rétrospective exhaustive du domaine de la communication et de la prise en charge des risques. Sans vouloir minimiser l'importance de tous les secteurs, puisque dans ce domaine une écologie des savoirs est absolument nécessaire, il m'est apparu que deux domaines de connaissance étaient particulièrement négligés. La communication entre organisations, avec tout ce que cela suppose comme partage des pouvoirs et des cultures, en est un. L'autre domaine, où le silence scientifique est troublant, se situe dans

l'analyse du milieu communautaire à la communication des risques et à la contribution de ce milieu lors des situations d'exception. Mais, chose surprenante, très peu d'auteurs ont vraiment théorisé la communication des risques à partir d'une perspective communicationnelle. C'est un immense chantier.

Les intervenants comprennent maintenant qu'on ne peut plus imposer aux gens des modifications comportementales, même en adaptant son langage. Il faut être ouvert aux communautés, les écouter, mais aussi accepter de partager, de changer le pouvoir. Nous sommes à une étape où il faut accepter de concilier le savoir scientifique et le savoir profane. Les gens ont parfois raison de douter. Les grands enjeux sont maintenant de savoir comment agir et de trouver des acteurs, tels les communicateurs sociaux, pour agir sur le terrain, rencontrer les gens et définir le risque avec eux, car les gens acceptent un certain risque, s'ils sont écoutés. Ils savent que le risque zéro n'existe pas.

Le défi demeure aussi de faire le lien entre les différentes organisations. Dans les communautés, il y a d'importants jeux de pouvoir. Les logiques financières et administratives doivent s'arrimer aux logiques de communication. La clé demeure d'y mettre du temps, pour respecter les gens. Les organisations doivent être convergentes et offrir les services attendus. On néglige souvent cet aspect des communications entre les organisations. Par exemple, si les enfants doivent être laissés à l'école, cette dernière doit intervenir de façon efficace. Les gens doivent travailler ensemble, mais les liens sociaux doivent avoir été créés préalablement. De plus, le travail sur un risque a un effet de locomotive sur d'autres risques. En se coordonnant sur un risque, le réseautage se crée et les gens sont déjà plus aptes à réagir. Ils se connaissent et partagent des responsabilités. S'ils se sont déjà mobilisés pour un risque, ils seront plus réactifs et auront confiance en leur capacité à gérer le danger et s'éloigneront de la tendance à nier les risques.

Au niveau du travail et de la prévention, il ne faut aussi jamais perdre de vue que d'informer sur le risque est positif et que c'est une bonne chose si le travail préventif permet de prévenir un risque. Ce sera un pas de fait si une nouvelle situation de risque survient. Reste que les administrateurs ont de nombreuses préoccupations et n'ont pas toujours le temps, ni les moyens, de travailler sur les risques. Cependant, une fois qu'ils sont confrontés à une crise, une épidémie

par exemple, les coûts sont faramineux, d'où l'importance économique de la communication des risques. Les sommes investies dans la prévention seront toujours moins importantes que celles engendrées par une crise.

## **Conclusion**

Avec les paradigmes modernes, la société se voit confrontée à de nouveaux risques. Guilhou et Lagadec (2008) parlent alors d'un second front de risques, inconnus et incontrôlés, qui ébranlent les structures de gestion de risques déjà en place. Ce front, beaucoup plus déstabilisant que la situation d'exception en elle-même, serait caractérisé par « la dislocation de nos environnements et socles de référence » (Guilhou et Lagadec, 2008, p. 34). Nous serons alors confrontés à un tout autre cadre d'interprétation de la société, que certains qualifieront de société du risque. Corriveau (2004) explique notamment ces transformations sociales par l'urbanisation et le choix des modèles de développement ou même de sous-développement qui ébranlent les liens sociaux traditionnels, en plus d'accentuer un important processus d'individualisation.

Le rôle des experts est alors crucial dans la mise au point de stratégies préventives et une prise de conscience des autorités politiques, économiques et médiatiques est déterminante pour arrimer les décisions et les messages visant une saine compréhension des comportements préventifs à adopter. Les autorités en place doivent développer des discours sociaux convergents, favorisant une prise de conscience collective des conduites à instaurer et des principes de gestions de crises à mettre en place. Enfin, les nouveaux risques épidémiologiques et les pandémies potentielles, comme la récente grippe A (H1N1), obligent l'ensemble de la population à se livrer à une réflexion sur les risques et rappellent aux autorités les enjeux mondiaux globaux de la communication en santé publique. Pour un chercheur tel M. Corriveau, le travail dépasse largement la réflexion théorique ou l'intervention communicationnelle, mais en est un qui rejoint l'ensemble de la population, toutes échelles sociales et géographiques confondues.

Les propos de cet intervenant nous rappellent que la communication a un rôle fondamental à jouer dans les sociétés modernes afin de maintenir un lien social solide et de donner un sens aux décisions prises par les différents acteurs sociaux. Plus spécifiquement, l'approche communicationnelle en santé publique, dont la préparation de plans de communication adaptés aux citoyens et la réalisation de campagnes de communication efficaces sont des aspects essentiels, ainsi que l'intervention en situation d'exception ont, selon lui, un rôle crucial à jouer dans le développement des communautés et l'amélioration des conditions de vies. Ces approches doivent être basées sur un dialogue et une confiance mutuelle entre intervenants et citoyens, elles demandent du temps et de l'écoute, et doivent prendre en compte toute la logique de l'agir communicationnel.

Une campagne de communication vise un changement de comportement, alors qu'un comportement est très complexe et est influencé par plusieurs variables, « qu'elles soient identitaires, sociales, ou cognitives » tel que le mentionnait M. Corriveau plus tôt. Comme il l'explique, chaque campagne de communication demande du temps pour s'implanter efficacement. Elle demande de la préparation, de la planification, plusieurs actes de communication et, parfois même, plusieurs plans de communication. Par ailleurs, il est normal et même sain que les modifications comportementales prennent du temps à être adoptées, les citoyens étant sollicités de toutes parts.

En regard de ces interventions au sein des communautés, le plan de communication en santé publique (que M. Corriveau propose) est un outil méthodologique et théorique qui prend la forme d'une recherche-action. Les treize étapes de son plan de communication prennent en compte les différentes étapes d'une planification efficace et d'une mise en place judicieuse d'actes de communications aux effets mesurés. Ceux-ci tiennent compte des différents critères de la communication et évaluent le potentiel « communicatif » d'une action, établissant une pratique de la communication sociale paramétrée et évaluant la « compétence communicationnelle » du geste posé. Les différentes étapes du plan de communication doivent donc se soumettre aux « critères qui prévalent à l'établissement de l'agir communicationnel » ainsi qu'aux « niveaux qui

caractérisent la communication participative », pour établir une pratique efficace de la communication sociale (Corriveau, 2004, pp. 21-45).

Le domaine spécifique de la communication en situation d'exception, axé sur des enjeux de santé publique, revêt un intérêt tout particulier puisqu'il permet non seulement aux intervenants de conjuguer travail théorique et pratique, mais aussi de se familiariser avec des milieux d'intervention spécifiques, de rencontrer diverses populations, d'être en contact avec des citoyens, pour partager leurs habitudes de vies et leurs expériences variées. Comme nous l'a mentionné M. Corriveau, l'intérêt de ce contact, pour le chercheur, ne réside pas uniquement dans ce qu'il peut partager et inculquer aux citoyens ciblés, mais aussi dans tout ce que ces derniers peuvent lui apprendre sur leurs vies, leurs tissus familiaux et sociaux. Il s'agit d'un aspect de la pratique qui lui permet de compléter la théorie d'une façon unique, ces liens sociaux devant se créer en amont du travail de planification, obligeant un constant va-et-vient entre la théorie et la pratique. Comme le soulevait M. Corriveau, la complexité des interventions et les difficultés inhérentes aux campagnes de communication semblent vite anodines pour le chercheur en regard du plaisir à revenir dans les milieux d'intervention et de revoir les citoyens avec lesquels il a partagé son expérience ainsi que les projets qui ont été réalisés, maintenus et entretenus. Ces interventions offrent au chercheur une expérience très riche, lui permettant de revenir à des formations particulières pour acquérir une connaissance des terrains sur lesquels il est emmené à intervenir, lui permettant aussi de voyager, de faire des rencontres uniques et d'aider les autres.

## Bibliographie

Beck, U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion.

Bourdieu, P. (1979). *La distinction. Critique sociale du jugement*. Paris : Éditions de Minuit, 672 p.

Corriveau, R. (2004). *Le plan de communication. Une approche pour agir en société*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Craig, R. T. et H. L. Muller (2007). *Theorizing Communication: Readings Across Traditions*. London: Sage Publications.

De Coster, M. (1992). *Introduction à la sociologie*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Université.

De Singly, F. (2005), *Les uns avec les autres : Quand l'individualisme crée du lien*, Paris : Hachette.

Fossaert, R. (1977). *La société : une théorie générale*. Paris : Seuil.

Fossaert, R. (1983). *La société : les structures idéologiques*. Paris : Seuil.

Foucault, M. (1993). *Surveiller et punir*. Paris : Éditions Gallimard.

Giddens, A. (2000). *Les conséquences de la modernité*, Paris : L'Harmattan.

Giddens, A. (2005). *La constitution de la société : Éléments de la théorie de la structuration*, Paris : Presse Universitaires de France.

Gingras, A.-M. (2009). *Médias et démocratie : Le grand malentendu*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Grabill, J. T. et W. M. Simmons. (1998). « Toward a critical rhetoric of risk communication: Producing citizens and the role of technical communicators », *Technical Communication Quarterly*, vol. 7, n° 4, pp. 415-442.

Grondin, J., R. Corriveau, D. Bolduc et M. Brunel (2004). *Virus du Nil occidental : Évaluation des attitudes, des comportements et des connaissances populaires*, Québec : Institut national de santé publique (INSPQ), Direction des risques biologiques, environnementaux et occupationnels.

Guilhou, X. et P. Lagadec (2008). « Quand les fondamentaux sont touchés – la gestion de crise en mutation », *Préventique-Sécurité*, Septembre-Octobre 2008, n°101, pp. 33-37.

Habermas, J. (1987). *Théorie de l'agir communicationnel*. Paris : Fayard.

Holtz, F. (2003). *Le plan de communication en santé publique : un outil de communication propre à la recherche-action et au développement*. Mémoire de maîtrise, Québec : Université Laval, Faculté des lettres, Département de l'information et de communication.

Kaufmann, J.-C. (2004). *L'invention de soi : Une théorie de l'identité*, Paris : Armand Colin.

Kokoreff, M. et J. Rodriguez. (2005) « Une société de l'incertitude », *Sciences Humaines*, Hors-série no. 50, septembre-octobre.

Leiss, W. (2003), *Risk and responsibility*. Kingston : McGill-Queen's University Press.

Mucchielli, A. et C. Noy. (2005). *Études des communications : Approches constructivistes*, Paris : Armand Colin.

Munich Re Group (Münchener Rückversicherungs) (2009), Site du Munich Re Group, consulté le 12 février 2010, [en ligne] URL : <http://www.munichre.com/en/homepage/default.aspx>

Peretti-Watel, P. (2001). *La société du risque*, Paris : La Découverte.

Pierce, C. S. (1978). *Écrits sur le signe*, Paris : Seuil.

Saouter, C. (1998), *Le langage visuel*, Montréal : XYZ.

Saouter, C., Char, A., Maisonneuve, D., ebrary Inc., et l'Université du Québec à Montréal. Département des communications. (1999). *Communications en temps de crise*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Sperber, D. et D. Wilson. (1989). *La pertinence : communication et cognition*, Paris : Minuit.

Valerrand, R. J. et E. Thill. (1993), Introduction à la psychologie de la motivation, Laval : Éditions Études Vivantes, 674 p.

Valerrand, R. J. et E. Thill, cités dans Claude Lévy-Leboyer (1999), *Les ressorts de la motivation*, Sciences Humaines, Numéro spécial, n° 92.

Wolton, D. (1993), *Éloge du grand public : Une théorie critique de la télévision*, Paris : Flammarion.