

COMMUNICATION PUBLIQUE & SOCIALE DE CRISE

Une période de Narcissisme joyeux s'achève...

Les institutions publiques, l'Etat et les collectivités locales, les administrations et services publics ont tardivement découvert les délices de "la Communication" depuis une petite vingtaine d'années... Mais cette "modernité communicante" n'a pas eu le temps de se répandre encore à tous les étages des institutions publiques, qu'elle apparait déjà en inadéquation avec le contexte socio-culturel et socio-économique, tout à la fois dispendieuse mais surtout sociologiquement déplacée en regard des fractures sociales, et inappropriée aux interrogations de la Crise (...)

C'est en effet bien en référence à "la Crise" que la Communication Sociale apparaît plus urgente et importante que jamais, mais en même temps doit profondément changer d'attitude et de méthode.(...)

Dès aujourd'hui et plus encore dans les prochaines années, on ne devra plus communiquer pour le pur plaisir et le luxe de "se faire mousser", mais pour renouer des liens sociaux, relégitimer des dirigeants, re-mobiliser d'abord par un débat puis un consensus relatif autour d'un Projet (...)

Mais actuellement la Communication Sociale n'apparaît pas aux citoyens en phase avec ces objectifs (...)

Si la Communication des institutions publiques est incontestablement devenue plus moderne et professionnelle, plus créative assurément et sans doute plus intelligente... elle n'en est pas moins en crise, en décalage avec les besoins sociaux, en dérive par rapport à sa propre mission (...)

- La Communication Sociale est en crise Psychologique (...)
- Elle est aussi en crise Sociologique (...)
- La Communication Sociale est en crise Relationnelle (...)
- A cela s'ajoute une double crise des Interlocuteurs et des Relais (...)
- La Communication Sociale est également de crise de Médias (...)
- Ce phénomène est aggravé par l'utilisation de plus en plus large de techniques et de styles Publicitaires (...)
- Et les Nouvelles Technologies de Communication, en particulier les médias électroniques, viennent aujourd'hui renforcer le risque d'une "Communication Froide" (...)

Dans la perspective de ses nouveaux objectifs de contre-feu à la Crise, de catalyseur des mutations socio-culturelles nécessaires des mentalités, la Communication Sociale doit changer (...)

- Les innovations technologiques des médias et des techniques de création et de diffusion n'y suffiront pas : ce ne sont que des améliorations de certains outils de communication, de certaines infrastructures... mais elles ne garantissent a priori

aucune amélioration de contenu ni d'adéquation aux besoins et sensibilités populaires (...)

- Si la Communication Sociale doit changer, c'est avant tout dans ses objectifs, sa posture et sa méthode... le choix des supports et techniques d'information étant secondaire et subordonné à ceux-ci (...)

Ce nouveau modèle de Communication Sociale peut se définir en 5 points clés.

1. Une Communication de Proximité : pour situer le discours au plus près des lieux et conditions de vie réels, au plus près du quotidien (...)

Il est indispensable de repartir des réalités quotidiennes micro-locales avant d'argumenter des mesures macro-sociales. (...)

2. Une Communication Bipolaire : Un meilleur équilibre est à rechercher pour une communication globale bipolaire, entre Raison et Emotion, entre les mots et les images, entre l'humain et le désincarné pour toucher chez les citoyens et les usagers l'être complet et recueillir son adhésion complète. (...)

3. Une Dynamique de Groupes Multi-Audiences . Depuis 25 ans, les sociétés industrielles n'ont cessé de se morceler en une mosaïque (...) Ce morcellement social prend plus d'importance encore pour les prochaines années, sous l'influence d'un profond courant socio-culturel "Tribal" (...) Le besoin aujourd'hui et demain sera d'utiliser toute occasion de Communication Sociale pour s'adresser à plusieurs populations et susciter entre elles une Dynamique de Groupe de perception et de reconnaissance mutuelle, d'échanges (même s'ils doivent être partiellement conflictuels), de connaissance et relative compréhension de leurs différences et de leurs intérêts communs (...)

4. Une Communication Interactive et Dialectique Finalisée. On veut dire par là que la meilleure manière de renouer un lien social est de susciter une dialectique constructive et une coopération entre différentes catégories de populations et de les placer chacune mais ensemble dans cette situation active et valorisante de bilan critique et de propositions créatives à leurs dirigeants ou administrateurs (...)

La meilleure façon pour l'institution de communiquer avec ses concitoyens-administrés est d'être le catalyseur de ce dialogue social dont ressortira une véritable "vox populi". (...)

5. Une Conclusion Justifiée . Si la Communication Publique doit aujourd'hui s'orienter vers l'animation d'un débat social pluriel sur un sujet précis, son "point d'orgue" est aussi important que ses prémises (...)

La leçon tirée et les décisions prises à l'issue d'une telle opération doivent être communiquées mais surtout expliquées, justifiées (...)

Animer la Communication : une profession

[Le CCA](#) a développé spécialement pour les institutions publiques et les élus

[la méthode du "Chorum Civique"](#) qui répond à ces divers objectifs (...) et s'applique à divers problèmes et contextes. (...)



Communication Publique et Socio-Politique

Extraits de la Conférence de Bernard Cathelat, directeur de recherches au CCA devant le forum CAP COM des responsables de communication publique - Décembre 1996, Issy les Moulineaux