



National Library
of Canada

Acquisitions and
Bibliographic Services Branch

395 Wellington Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Bibliothèque nationale
du Canada

Direction des acquisitions et
des services bibliographiques

395, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0N4

Usable - Votre référence

Usable - Votre référence

NOTICE

The quality of this microform is heavily dependent upon the quality of the original thesis submitted for microfilming. Every effort has been made to ensure the highest quality of reproduction possible.

If pages are missing, contact the university which granted the degree.

Some pages may have indistinct print especially if the original pages were typed with a poor typewriter ribbon or if the university sent us an inferior photocopy.

Reproduction in full or in part of this microform is governed by the Canadian Copyright Act, R.S.C. 1970, c. C-30, and subsequent amendments.

AVIS

La qualité de cette microforme dépend grandement de la qualité de la thèse soumise au microfilmage. Nous avons tout fait pour assurer une qualité supérieure de reproduction.

S'il manque des pages, veuillez communiquer avec l'université qui a conféré le grade.

La qualité d'impression de certaines pages peut laisser à désirer, surtout si les pages originales ont été dactylographiées à l'aide d'un ruban usé ou si l'université nous a fait parvenir une photocopie de qualité inférieure.

La reproduction, même partielle, de cette microforme est soumise à la Loi canadienne sur le droit d'auteur, SRC 1970, c. C-30, et ses amendements subséquents.

Canada

Facteurs inhérents à la catastrophe technologique nuisant à
l'utilisation de la radio comme moyen de communication d'urgence :
les exemples de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable

Déane Carrier

Mémoire

présenté

au

Département de communication

comme exigence partielle en vue de l'obtention
du grade de Maîtrise ès arts
Université Concordia
Montréal, Québec, Canada

Octobre 1993

© Déane Carrier, 1993



National Library
of Canada

Acquisitions and
Bibliographic Services Branch

395 Wellington Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N4

Bibliothèque nationale
du Canada

Direction des acquisitions et
des services bibliographiques

395, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0N4

Your file - Votre référence

Our file - Notre référence

The author has granted an irrevocable non-exclusive licence allowing the National Library of Canada to reproduce, loan, distribute or sell copies of his/her thesis by any means and in any form or format, making this thesis available to interested persons.

L'auteur a accordé une licence irrévocable et non exclusive permettant à la Bibliothèque nationale du Canada de reproduire, prêter, distribuer ou vendre des copies de sa thèse de quelque manière et sous quelque forme que ce soit pour mettre des exemplaires de cette thèse à la disposition des personnes intéressées.

The author retains ownership of the copyright in his/her thesis. Neither the thesis nor substantial extracts from it may be printed or otherwise reproduced without his/her permission.

L'auteur conserve la propriété du droit d'auteur qui protège sa thèse. Ni la thèse ni des extraits substantiels de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation.

ISBN 0-315-90946-3

Canada

Name Deane Carrier

Dissertation Abstracts International is arranged by broad, general subject categories. Please select the one subject which most nearly describes the content of your dissertation. Enter the corresponding four-digit code in the spaces provided.

Mass Communications

0708

U·M·I

SUBJECT TERM

SUBJECT CODE

Subject Categories

THE HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

COMMUNICATIONS AND THE ARTS

Architecture	0729
Art History	0377
Cinema	0900
Dance	0378
Fine Arts	0357
Information Science	0723
Journalism	0391
Literary Science	0399
Mass Communications	0708
Music	0413
Speech Communication	0459
Theater	0465

EDUCATION

General	0515
Administration	0514
Adult and Continuing	0516
Agricultural	0517
Art	0273
Bilingual and Multicultural	0282
Business	0688
Community College	0275
Curriculum and Instruction	0727
Early Childhood	0518
Elementary	0524
Finance	0277
Guidance and Counseling	0519
Health	0680
Higher	0745
History of	0520
Home Economics	0278
Industrial	0521
Language and Literature	0279
Mathematics	0280
Music	0522
Philosophy of	0998
Physical	0523

Psychology	0525
Reading	0535
Religious	0527
Sciences	0714
Secondary	0533
Social Sciences	0534
Sociology of	0340
Special	0529
Teacher Training	0530
Technology	0710
Tests and Measurements	0288
Vocational	0747

LANGUAGE, LITERATURE AND LINGUISTICS

Language	
General	0679
Ancient	0289
Linguistics	0290
Modern	0291
Literature	
General	0401
Classical	0294
Comparative	0295
Medieval	0297
Modern	0298
African	0316
American	0591
Asian	0305
Canadian (English)	0352
Canadian (French)	0355
English	0593
Germanic	0311
Latin American	0312
Middle Eastern	0315
Romance	0313
Slavic and East European	0314

PHILOSOPHY, RELIGION AND THEOLOGY

Philosophy	0422
Religion	
General	0318
Biblical Studies	0321
Clergy	0319
History of	0320
Philosophy of	0322
Theology	0469

SOCIAL SCIENCES

American Studies	0323
Anthropology	
Archaeology	0324
Cultural	0326
Physical	0327
Business Administration	
General	0310
Accounting	0272
Banking	0770
Management	0454
Marketing	0238
Canadian Studies	0385
Economics	
General	0501
Agricultural	0503
Commerce Business	0505
Finance	0508
History	0509
Labor	0510
Theory	0511
Folklore	0358
Geography	0366
Gerontology	0351
History	
General	0578

Ancient	0579
Medieval	0581
Modern	0582
Black	0328
African	0331
Asia, Australia and Oceania	0332
Canadian	0334
European	0335
Latin American	0336
Middle Eastern	0333
United States	0337
History of Science	0585
Law	0398
Political Science	
General	0615
International Law and Relations	0616
Public Administration	0617
Recreation	0814
Social Work	0452
Sociology	
General	0626
Criminology and Penology	0627
Demography	0938
Ethnic and Racial Studies	0631
Individual and Family Studies	0628
Industrial and Labor Relations	0629
Public and Social Welfare	0630
Social Structure and Development	0700
Theory and Methods	0344
Transportation	0709
Urban and Regional Planning	0999
Women's Studies	0453

THE SCIENCES AND ENGINEERING

BIOLOGICAL SCIENCES

Agriculture	
General	0473
Agronomy	0285
Animal Culture and Nutrition	0475
Animal Pathology	0476
Food Science and Technology	0359
Forestry and Wildlife	0478
Plant Culture	0479
Plant Pathology	0480
Plant Physiology	0817
Range Management	0777
Wood Technology	0746
Biology	
General	0306
Anatomy	0287
Biochemistry	0308
Botany	0309
Cell	0379
Ecology	0329
Entomology	0353
Genetics	0369
Limnology	0793
Microbiology	0410
Molecular	0307
Neuroscience	0317
Oceanography	0416
Physiology	0433
Radiation	0821
Veterinary Science	0778
Zoology	0472
Biophysics	
General	0786
Medical	0760

Geodesy	0370
Geology	0372
Geophysics	0373
Hydrology	0388
Mineralogy	0411
Paleobotany	0345
Paleoecology	0426
Paleontology	0418
Paleozoology	0985
Palynology	0427
Physical Geography	0368
Physical Oceanography	0415

HEALTH AND ENVIRONMENTAL SCIENCES

Environmental Sciences	0768
Health Sciences	
General	0566
Audiology	0300
Chemotherapy	0992
Dentistry	0567
Education	0350
Hospital Management	0769
Human Development	0758
Immunology	0982
Medicine and Surgery	0564
Mental Health	0347
Nursing	0569
Nutrition	0570
Obstetrics and Gynecology	0380
Occupational Health and Therapy	0354
Ophthalmology	0381
Pathology	0571
Pharmacology	0419
Pharmacy	0572
Physical Therapy	0382
Public Health	0573
Radiology	0574
Recreation	0575

Speech Pathology	0460
Toxicology	0383
Home Economics	0386

PHYSICAL SCIENCES

Pure Sciences	
Chemistry	
General	0485
Agricultural	0749
Analytical	0486
Biochemistry	0487
Inorganic	0488
Nuclear	0738
Organic	0490
Pharmaceutical	0491
Physical	0494
Polymer	0495
Radiation	0754
Mathematics	0405
Physics	
General	0605
Acoustics	0986
Astronomy and Astrophysics	0606
Atmospheric Science	0608
Atomic	0748
Electronics and Electricity	0607
Elementary Particles and High Energy	0798
Fluid and Plasma	0759
Molecular	0609
Nuclear	0610
Optics	0752
Radiation	0756
Solid State	0611
Statistics	0463
Applied Sciences	
Applied Mechanics	0346
Computer Science	0984

Engineering	
General	0537
Aerospace	0538
Agricultural	0539
Automotive	0540
Biomedical	0541
Chemical	0542
Civil	0543
Electronics and Electrical	0544
Heat and Thermodynamics	0348
Hydraulic	0545
Industrial	0546
Marine	0547
Materials Science	0794
Mechanical	0548
Metallurgy	0743
Mining	0551
Nuclear	0552
Packaging	0549
Petroleum	0765
Sanitary and Municipal	0554
System Science	0790
Geotechnology	0428
Operations Research	0796
Plastics Technology	0795
Textile Technology	0994

PSYCHOLOGY

General	0621
Behavioral	0384
Clinical	0622
Developmental	0620
Experimental	0623
Industrial	0624
Personality	0625
Physiological	0989
Psychobiology	0349
Psychometrics	0632
Social	0451



UNIVERSITÉ CONCORDIA
École des études supérieures

Nous certifions par la présente que le mémoire rédigé

par **Déane Carrier**

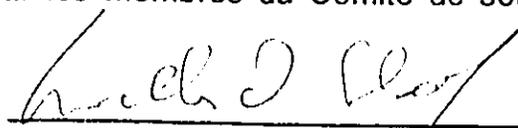
intitulé **Facteurs inhérents à la catastrophe technologique nuisant à l'utilisation de la radio comme moyen de communication d'urgence : les exemples de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable**

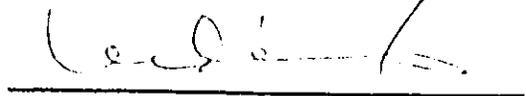
et déposé à titre d'exigence partielle en vue de l'obtention du grade de

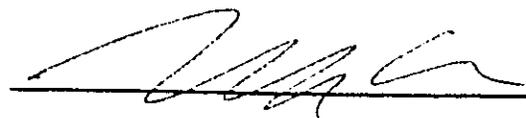
Maîtrise ès Arts

est conforme aux règlements de l'Université et satisfait aux normes établies pour ce qui est de l'originalité et de la qualité.

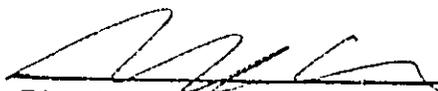
Signé par les membres du Comité de soutenance


Président

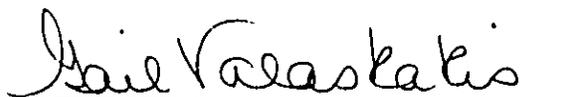

Examinatrice externe


Examineur


Directeur

Approuvé par 
Directeur du programme

 19 93


Doyen de la Faculté

SOMMAIRE

Facteurs inhérents à la catastrophe technologique nuisant à l'utilisation de la radio comme moyen de communication d'urgence : les exemples de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable

Déane Carrier

Le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence est peu utilisé lors de catastrophes technologiques. Parmi les différents éléments qui peuvent expliquer ce constat, on retrouve la présence de trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique. La confrontation de ces trois facteurs à certaines composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio créera des possibilités de mésententes ou de conflits entre les officiels impliqués dans la gestion de l'événement et les journalistes. Cette confrontation aura également un impact défavorable sur l'instauration d'un climat de confiance mutuelle et l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Or, l'instauration d'un climat de confiance mutuelle et l'établissement de la collaboration pro-active sont essentiels à une plus grande utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence. Les facteurs inhérents à la catastrophe technologique nuisent donc à l'utilisation de la radio comme moyen de communication d'urgence. Nous nous servons des exemples de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable pour illustrer nos propos.

REMERCIEMENTS

J'aimerais remercier mon directeur M. William Buxton pour le temps qu'il a généreusement investi dans la direction de ce mémoire. J'ai grandement apprécié sa disponibilité et son souci de la précision. Ses commentaires ont fait naître chez moi plusieurs réflexions entraînant ainsi l'évolution de mon travail.

Je remercie également les autres membres du comité de soutenance M. Marti Allor et Mme Hélène Denis pour l'intérêt manifesté envers mon sujet de recherche. Je tiens aussi à souligner la précieuse collaboration de M. Bernard Plante ainsi que celle de toutes les personnes qui ont accepté de me rencontrer et de participer aux entrevues de cueillette d'information. Enfin, un merci tout spécial à Gisèle Caron, André Fortin et Carole Marcoux qui ont eu l'amabilité de lire et de commenter les premières versions de ce mémoire.

AVIS AUX LECTEURS

Nous tenons à aviser le lecteur que la radio MA privée connaît actuellement une grave crise en raison de l'érosion de son auditoire. Depuis les dernières années, cette crise a entraîné diverses compressions budgétaires touchant toutes les salles de nouvelles des stations de radio MA privées du Québec. De plus, des indices nous amènent à croire que les compressions budgétaires suscitées par la crise de la radio MA privée ne sont pas terminées.

Nous croyons donc qu'advenant une future catastrophe technologique les stations de radio MA privées seraient moins performantes puisqu'elles disposent de moins de ressources. Le lecteur doit donc être conscient que certains éléments figurant dans ce mémoire ne reflètent pas le contexte de travail d'aujourd'hui ou de demain mais bien celui qui existait en 1988 et en 1990 lors des événements de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable. Soulignons que cette période précédait de peu le début des compressions budgétaires massives ¹.

¹ CKAC, la station que nous utiliserons à titre d'exemple, n'a pas échappé à ces compressions budgétaires. En 1991, 16 postes sur 30 étaient abolis dans la salle des nouvelles. De plus, au mois d'octobre 1993, CKAC restreignit de nouveau ses ressources. Il en résulta la perte de six postes de journalistes permanents. "La station CKVL a pour sa part complètement fermé sa salle des nouvelles en 1991 pour confier l'information quotidienne à NTR (le volet électronique de la Presse canadienne) "(François Berger, La Presse, 8 octobre 1993).

TABLE DES MATIERES

Introduction	1
Chapitre 1	
La catastrophe technologique : définition et exemples	26
Chapitre 2	
Modèle de fonctionnement de la radio lors d'une catastrophe technologique	47
Chapitre 3	
Le journaliste et sa culture par rapport à la catastrophe technologique	65
Chapitre 4	
Facteurs inhérents à la catastrophe technologique	77
Chapitre 5	
Confrontation des facteurs inhérents à la catastrophe technologique et des composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio.....	92
Conclusion	109
Bibliographie	120
Liste des entrevues effectuées	125
Liste des tableaux	
Tableau #1 (Confrontation du facteur A).....	94
Tableau #2 (Confrontation du facteur B)	99
Tableau #3 (Confrontation du facteur C)	104

INTRODUCTION

*

Les communications et l'étude des catastrophes

Le champ d'étude portant sur les communications et les domaines du risque, de la crise et de la catastrophe est actuellement en pleine expansion. Les publications et les colloques empruntant ces thématiques se multiplient. Bien que profitant d'une moins grande visibilité qu'aujourd'hui, l'étude des catastrophes ne date pas d'hier. Cet intérêt remonte aux lendemains de la résolution du premier conflit mondial. La toute première recherche date plus précisément de 1920 ¹ (Quarantelli in Walters, Wilkins, Walters, 1989 : 3). Exception faite de quelques travaux isolés, il fallut attendre la fin de la deuxième guerre mondiale avant que l'étude des catastrophes connaisse une première vague de popularité. C'est dans le contexte de l'époque, soit celui de "la guerre froide" ², que s'inscrivent plusieurs recherches alors effectuées aux États-Unis.

"Particularly important in these early days was the research done at the National Opinion Research Center (NORC) at the University of Chicago (1950-1954), studies by the Committee on Disaster Studies and the Disaster

¹ Il s'agit de la thèse de doctorat en sociologie de Samuel Prince. Ce dernier s'était intéressé aux conséquences sociales de l'explosion d'un bateau (le Mont-Blanc) dans le port de Halifax en 1917. Ce désastre avait tué 2 000 personnes et détruit une partie de la ville.

² Un conflit entre les deux grandes puissances de l'est et de l'ouest (E.U. | U.R.S.S.) plane à l'horizon des années 50 et 60. La crainte d'une éventuelle catastrophe est alors étroitement liée à celle d'un conflit armé.

Research Group (DRG) at the National Academy of Sciences (1951-1962), and work by the Disaster Research Centre (DRC), established at Ohio State University in 1963" ³ (1989 : 3).

Présentement, l'étude du thème des catastrophes se situe dans une deuxième vague de popularité. "Disaster research has increased tremendously, with probably more studies being undertaken in a single year of the 1980's than were conducted in the first 10 years of pioneering work combined" (1989 : 5). Cet engouement soudain n'est certes pas étranger aux nombreuses catastrophes technologiques survenues depuis la fin des années 70. Parmi celles qui ont été les plus frappantes pour l'opinion publique ⁴, on retrouve : Three Mile Island (1979), Bhopal (1984), Tchernobyl (1986), Challenger (1986), l'Exxon-Valdez (1989) et plus près de nous, Saint-Basile-le-Grand (1988) ainsi que Saint-Amable (1990). Notons que ces catastrophes technologiques s'inscrivent dans un contexte où les communications sont omniprésentes à l'échelle mondiale et où l'environnement est une préoccupation de plus en plus importante. Par ailleurs, il est intéressant de souligner que l'approche générale de la majorité des recherches s'est modifiée depuis leur origine. Les premières recherches s'attardaient surtout à l'aspect technique des catastrophes alors que les plus récentes sont majoritairement orientées vers les aspects sociaux entourant l'événement (Quarantelli, 1990). De cette approche sociale, est issu un nouvel

³ En 1985, le DRC est déménagé à l'Université du Delaware.

⁴ Nous avons retenu les catastrophes technologiques qui ont été les plus frappantes pour l'opinion publique mondiale et québécoise. Voilà pourquoi les événements de Saint-Basile et de Saint-Amable figurent dans notre liste bien que leurs impacts furent moins dramatiques que ceux qui découlèrent des catastrophes de Bhopal et de Tchernobyl.

intérêt, celui de l'analyse des différents systèmes de communication en situation d'urgence. Ce thème émerge actuellement de toutes parts. On le retrouve dans une quantité considérable de recherches car il est traité sous plusieurs aspects. Certains chercheurs s'intéressent particulièrement aux communications organisationnelles ⁵. D'autres consacrent leurs efforts aux communications destinées aux sinistrés ou aux communications entourant les médias ⁶.

Nous avons choisi d'exploiter précisément ce dernier aspect, c'est-à-dire les communications entourant les médias. Nous avons pu constater que, dans l'ensemble de la littérature consultée, mises à part quelques rares exceptions (Singer, 1972; Sood, Stockdale et Rogers, 1985; Scanlon, 1991), les journalistes et les médias sont dépeints comme des éléments négatifs dont il faut se méfier. En général, ils ne sont pas présentés comme étant des acteurs capables d'apporter une contribution quelconque sur le plan des communications d'urgence. L'une des rares exceptions concerne la radio et les journalistes travaillant pour ce média. Cette exception est liée à la capacité de la radio d'établir des communications rapides avec une population répartie sur un territoire relativement grand. Cette capacité est l'essence même du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence.

⁵ Par exemple Enrico Quarantelli et Hélène Denis.

⁶ Par exemple Joseph Scanlon, Benjamin Singer, Enrico Quarantelli et Patrick Lagadec.

Le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence

Le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence est multiple car il peut permettre d'atteindre plusieurs buts. En effet, on peut utiliser la radio pour alerter la population d'un danger imminent et émettre des consignes à son attention. On peut aussi y avoir recours afin de renseigner une population inquiète sur les caractéristiques, les causes et les conséquences entourant l'événement.

Un coup d'oeil sur l'histoire permet de constater que la radio n'en est pas à ses débuts en ce qui concerne la communication en situation d'urgence. Ce média fut l'un des acteurs majeurs de la seconde guerre mondiale ⁷. Évidemment, à cette époque, la radio n'avait pas à affronter la concurrence de sa consœur la télévision. Depuis son apparition sur la scène canadienne en 1952 ⁸, cette dernière a connu un essor populaire rapide et un énorme développement technologique a modifié son environnement. La télévision a tellement évolué que l'on pourrait même être porté à croire qu'elle a définitivement supplanté la radio et cela sur tous les plans. Pourtant, cette conception est fausse car, encore aujourd'hui, la télévision ne possède pas un potentiel aussi élevé que la radio sur le plan des communications d'urgence. Toutefois,

⁷ Dans le livre La guerre des ondes, on souligne même que la radio portait parfois le nom de "la grosse Bertha de la seconde guerre mondiale". Cette appellation montre clairement l'importance de la radio lors de ces événements puisque la grosse Bertha est le nom d'un canon utilisé lors de la première guerre mondiale.

⁸ En 1952, la Société Radio-Canada devenait le premier groupe autorisé à émettre des signaux de télévision au Canada.

quelques exceptions peuvent nous laisser croire le contraire. Par exemple, la nouvelle concernant l'assassinat du président Kennedy a été diffusée très rapidement par la télévision américaine.

"The Kennedy story, was carried into more than 90 per cent of american homes by television so quickly that over half of all Americans apparently heard the news before the President was pronounced dead, only 30 minutes after the shooting "

(Greenberg and Parker, 1965 : 3).

Plus récemment, la guerre du Golfe fut un événement télévisuel sans précédent. Des images des plus frappantes, des schémas produits par ordinateurs, des analystes hautement spécialisés nous donnaient l'impression d'assister à la guerre en direct, confortablement installés dans nos salons. Il s'agissait bel et bien d'une impression, car la grande majorité des émissions diffusées relevaient beaucoup plus de la mise en scène que de la diffusion en direct. De plus, c'est là-bas en Israël que la radio mettait véritablement à profit son potentiel. "À l'heure des bombardements, dans les bunkers, on écoutait la radio pour savoir si l'on pouvait sortir des abris en toute sécurité" ⁹. On constate donc que dans certaines circonstances et pour un public prioritaire ¹⁰, la radio conserve sa place de "Reine des ondes". Elle devient alors plus efficace que la télévision. Cette efficacité, la radio la doit à la simplicité de son fonctionnement

⁹ Entretien avec le professeur Dov Shinar du département de Communication de l'Université Concordia. Il était à Jérusalem pendant ces événements.

¹⁰ Notre interprétation des termes "public prioritaire" va dans le même sens que celle qui est utilisée dans les manuels traitant de communication d'urgence ainsi que celle de Patrick Lagadec (1991). Il s'agit du public qui, pour diverses raisons, doit être prioritairement informé.

technique et à la souplesse de sa programmation majoritairement axée sur la diffusion en direct. Or, ces deux caractéristiques n'appartiennent pas encore à la télévision bien qu'elle soit capable de quelques prouesses occasionnelles.

En effet, même si techniquement la télévision peut faire preuve de rapidité, cette dernière est encore considérée comme étant un média lourd sur le plan technique et au point de vue des modifications de la programmation. En télévision, tout est calculé à la seconde près. La télévision contemporaine ne diffuse à peu près pas d'émissions en direct. Le contenu d'une émission est pré-enregistré et préparé de façon à combler des durées définies entrecoupées par des annonces publicitaires pré-enregistrées elles aussi. Les bulletins de nouvelles, moins fréquents qu'à la radio, se retrouvent à des endroits fixes à l'intérieur d'une grille horaire fixe. Un événement doit être jugé extrêmement important pour entraîner la modification de cette grille, particulièrement en soirée, alors que la télévision connaît ses plus fortes cotes d'écoute ¹¹. Cependant, malgré les problèmes entourant le manque de flexibilité de la programmation, la diffusion d'événements en direct est techniquement possible. Elle peut s'effectuer de trois façons différentes : la première est la diffusion par satellite à l'aide d'une unité mobile ¹², la seconde

¹¹ Les commanditaires n'apprécieraient sans doute pas l'interruption de l'émission populaire qu'ils ont choisie pour diffuser leur publicité. Soulignons qu'à la télévision, plus les cotes d'écoute sont élevées, plus le temps de diffusion publicitaire coûte cher.

¹² Pour diffuser, les stations doivent réserver et payer l'accès à un satellite. Pour communiquer avec ce satellite, elles doivent utiliser une unité mobile de diffusion par satellite. Actuellement à Montréal, CFCF est la seule station qui possède un camion-satellite. Les autres stations doivent réserver et payer du temps pour utiliser le camion

nécessite l'utilisation d'antennes paraboliques de relais jusqu'à la station ¹³ et la troisième est la transmission à partir d'une prise télévision installée par une compagnie de téléphone ¹⁴. Notons que ces trois façons de procéder entraînent toutes un délai plus ou moins long avant de pouvoir être utilisées et sont plus ou moins flexibles et coûteuses. En raison de tous les éléments que nous venons de mentionner, la retransmission immédiate d'un événement imprévu est très rare à la télévision. Ce média connaît également certaines limites lorsqu'il y a panne d'électricité. En effet, même si le message peut être émis à l'aide d'une génératrice d'urgence, la population privée d'électricité est incapable de le capter car, dans de telles circonstances, les postes récepteurs ne fonctionnent pas¹⁵.

La radio, quant à elle, est techniquement beaucoup moins lourde et, grâce à son caractère direct, est capable d'une plus grande souplesse en ce qui a trait aux modifications imprévues de sa programmation. Advenant une situation d'urgence, la radio peut émettre un bulletin spécial d'information presque instantanément. La direction d'une

de CFCF. La Société Radio-Canada a, pour sa part, de l'équipement portatif mais l'installation de ce système nécessite un certain temps.

¹³ La Société Radio-Canada est la seule à posséder un camion à micro-ondes. Les autres stations louent du temps pour diffuser leur message à leur station-maîtresse. Cette façon de procéder fonctionne en autant qu'il y a des coupoles de relais sur le territoire et que celui-ci soit plat.

¹⁴ Par exemple, Télé métropole utilise des points NBL de Bell Canada qui lui sont réservés et installés dans différents endroits de Montréal. En utilisant cette méthode, la station est assurée d'une bonne qualité de diffusion et ne subit aucune contrainte en ce qui concerne le temps d'utilisation puisque la ligne lui est réservée. Par contre, cette technologie est contraignante sur le plan de la mobilité, étant donné qu'il s'agit d'un point de diffusion fixe. Lors de situations d'urgence, les stations peuvent faire installer des points NBL où se passe l'événement. Cependant, cela nécessite quelques heures.

¹⁵ D'ici à ce que les maisons soient équipées de génératrices ou en attendant la commercialisation de la télévision à piles, ce média ne peut servir la population privée d'électricité.

station de radio peut aussi, après quelques minutes à peine de réflexion, décider de modifier complètement la programmation en diffusant une émission spéciale. Du côté technique, la radio est un média très simple et peu coûteux comparativement à la télévision. Le téléphone conventionnel ou cellulaire est le seul élément généralement utilisé par le reporter pour communiquer avec les studios de diffusion. Soulignons, qu'en cas de bris ou de blocage des circuits téléphoniques et des systèmes de téléphonie cellulaire, le reporter pourra se servir d'un système de transmission VHF dont est habituellement muni le véhicule de reportage ¹⁶. De plus, la plupart des stations de radio disposent d'une génératrice d'urgence qui se met automatiquement en marche en cas de panne électrique, permettant ainsi de poursuivre la diffusion. En pareille situation, le message diffusé peut être capté en utilisant un poste récepteur fonctionnant à piles ¹⁷.

Comme nous venons de le démontrer, le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence dépasse largement celui de la télévision. La radio s'impose donc comme étant le média à

¹⁶ Un système permettant de communiquer sans avoir à utiliser les lignes téléphoniques est plus que nécessaire lors d'une catastrophe, car il arrive fréquemment que celles-ci aient subi un bris technique ou que les circuits soient surchargés, ce qui les rend presque inutilisables (à moins de faire partie des réseaux de lignes prioritaires en situation de catastrophes).

¹⁷ Il peut s'agir d'une radio portative, d'un baladeur ou d'une radio d'auto. Il est intéressant de remarquer que le baladeur fonctionne habituellement uniquement à l'aide de piles. Il a donc plus de chances d'en être muni qu'une radio portative, car cette dernière fonctionne aussi à l'électricité.

privilégier pour rejoindre la population rapidement lors d'une catastrophe ¹⁸.

La sous-utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence

Malgré son potentiel reconnu, il est rare que la radio soit officiellement mise à contribution pour avertir et informer la population en situation de catastrophe. Cette situation découle peut-être du fait que généralement la priorité de l'officiel n'est pas de communiquer mais de gérer l'événement dans son ensemble afin d'en arriver au rétablissement de la situation normale dès que possible. Pourtant, à la suite du chaos qui a entouré les communications à Saint-Basile-le-Grand, on a reconnu l'importance de communiquer et on a décidé d'aider les gestionnaires de ce côté. Le Gouvernement québécois a mandaté Communication-Québec afin de coordonner les communications lors de futurs événements nécessitant l'intervention gouvernementale. Toutefois, encore aujourd'hui, la radio n'est pas vraiment considérée comme étant un acteur majeur de la communication d'urgence.

¹⁸ Tous les journalistes et tous les responsables des communications rencontrés s'entendent sur l'importance de la radio en situation d'urgence. Récemment, la ville de Montréal publiait même un dépliant dans lequel on peut lire ce conseil : "En situation d'urgence, ayez à portée de la main un poste de radio portatif à piles, une lampe de poche et une provision suffisante de piles. Écoutez la radio car les médias vous renseigneront sur les directives à suivre" (L'Organisation des mesures d'urgence de la Ville de Montréal, 1992).

Il est vrai que dans certaines circonstances, un ralentissement de la communication avec les médias s'impose pour des questions d'éthique; par exemple lorsqu'il y a des victimes et que les familles n'ont pas encore été avisées. D'autre part, si l'événement se produit dans des lieux relativement circonscrits, s'il touche une quantité limitée de personnes, il sera possible de faire passer les messages aux personnes directement concernées sans utiliser la radio. On emploiera alors des moyens de communication non médiatiques ayant l'avantage de favoriser des contacts plus personnels avec la population touchée. Par exemple, lors de la violente tempête de Maskinongé (août 1991), les autorités ont privilégié les options suivantes : autos équipées de haut-parleurs circulant dans les secteurs touchés, distribution de dépliants informatifs par le biais du porte-à-porte et tenue d'assemblées publiques. Cependant, bien qu'utiles, ces moyens de communication s'avèreraient insuffisants dans certaines conditions. Par exemple, si le nombre de personnes touchées était élevé et si celles-ci étaient réparties sur un grand territoire, les autorités n'auraient d'autre choix que de se tourner vers les médias, et plus particulièrement vers la radio locale ou régionale ¹⁹. On aurait sans doute recours à la radio pour alerter la population et émettre des consignes à son attention. La radio permettrait aussi de renseigner la population directement ou indirectement touchée à propos des caractéristiques, des causes et

¹⁹ Nous distinguons la radio locale et la radio régionale de la façon suivante. La radio locale est située dans la municipalité qu'elle dessert. À cause d'obstacles géographiques ou de son pouvoir de diffusion restreint, elle ne peut diffuser de façon régionale. La radio régionale quant à elle dessert un territoire régional comprenant plusieurs municipalités. Ce territoire sera plus ou moins étendu selon le pouvoir de diffusion de la radio régionale.

des conséquences de l'événement. Notons que, même indirectement touchée, la population régionale est susceptible de souffrir d'inquiétude étant donné la relative proximité des lieux. Cette inquiétude risque particulièrement de se manifester au début de l'événement, alors qu'il y a habituellement manque d'information (Sood, Stockdale, Rogers, 1987). Si l'événement est d'une relative importance, la population régionale pourra être inquiète et, tout comme la population locale, elle se mettra rapidement à la recherche d'informations. Dans les heures, voire même dans les minutes suivant le début d'une catastrophe, l'un des premiers réflexes des gens touchés directement ou indirectement est d'essayer de trouver des réponses à ces questions illustrant la crainte : "Qu'est-ce qui se passe?" "Que faut-il faire?" "Les miens sont-ils en danger?" (Denis, 1990).

Dans un ouvrage récent, Patrick Lagadec soulève le problème de l'établissement de la communication avec les publics prioritaires mais non exposés (tout au moins de façon imminente) à la suite d'un accident. Il suggère dans un premier temps d'informer les familles des victimes, de communiquer avec tous ses publics en commençant par l'interne et "d'exister sur la scène médiatique" (Lagadec, 1991 : 201). En utilisant le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence, les officiels pourraient "exister sur la scène médiatique". Cette "existence médiatique" leur permettrait de prendre contact avec la population régionale non exposée mais indirectement touchée. De plus, l'utilisation de la radio locale ou

régionale pourrait augmenter l'impact des moyens de communication non médiatiques employés auprès de la population locale.

Précisons que l'utilisation du potentiel de la radio n'est aucunement liée à la prise de contrôle du média par l'État qui s'en servirait pour véhiculer son seul point de vue, comme c'est le cas actuellement dans certains pays à régime totalitaire, ou encore comme ce fut le cas en Allemagne lors du deuxième conflit mondial ²⁰.

Dans le contexte de cette recherche, l'utilisation de la radio par les officiels est plutôt étroitement associée au rôle de "service public" pouvant être joué par ce média. Elle implique une collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Soulignons que dans le contexte de la catastrophe, cette attitude est un élément essentiel à l'utilisation maximale du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence. Évidemment, cette collaboration pro-active suppose une confiance mutuelle entre officiels et journalistes. En situation de catastrophe, cette collaboration se traduirait par une communication intense ²¹ permettant la diffusion d'informations récentes et exactes. Cette attitude générale pourrait faciliter la gestion des communications d'urgence et peut-être même alléger le travail des communicateurs

²⁰ Utilisation de la radio par Hitler pour véhiculer la propagande nazie.

²¹ Nous tenons à préciser que cette communication intense n'implique pas nécessairement la présence physique des officiels à la station de radio. Cette présence physique exigerait une trop grande partie du temps précieux de l'officiel et risquerait d'entraîner des problèmes de justification par rapport au choix de la station à privilégier parmi celles de la région.

officiels. D'une part, ils subiraient probablement moins de pression de la part des journalistes car ces derniers seraient plus confiants de recevoir rapidement l'information factuelle dont ils ont besoin. D'autre part, la diffusion d'informations récentes et exactes aideraient à contrer le phénomène de la rumeur qui risque de survenir et de susciter une surcharge de travail pour les communicateurs officiels.

Les événements passés ont permis de constater qu'il existe un certain degré de collaboration entre officiels et journalistes. Cependant, on ne peut parler de collaboration pro-active. En situation d'urgence, la communication officielle semble toujours répondre à la demande des journalistes sans jamais la précéder. On répond aux questions des journalistes et on les informe par le biais de conférences de presse. Toutefois, on ne va généralement pas au-devant des besoins de la radio qui, dès le début d'une catastrophe est débordée d'appels d'auditeurs inquiets ²². De plus, il est rare que les officiels communiquent rapidement avec ce média dans le but d'informer la population des développements de la situation.

²² Ce fut le cas pour CKAC lors des catastrophes de Saint-Basile et de Saint-Amable. Au Saguenay, lors du tremblement de terre en 1988, les stations CBJ et CKRS connurent la même situation (Carrier, Fortin, 1993).

Hypothèse soutenant la sous-utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence

Nous avons donc constaté que généralement la collaboration proactive entre les journalistes et les officiels n'existe pas, du moins de façon apparente. De plus, malgré le potentiel reconnu de la radio comme moyen de communication d'urgence, les officiels ne privilégient pas l'emploi du média radiophonique pour informer la population.

Des divergences d'intérêts peuvent en partie expliquer ce constat. En effet, tel que l'ont déjà avancé plusieurs auteurs (Lagadec, Tixier et Quarantelli) lors d'une situation d'urgence, il existe des divergences d'intérêts entre les journalistes et les officiels impliqués dans la gestion de l'événement. Des recherches (Lagadec, 1991; Tixier, 1991; Denis, 1990 et 1993) révèlent également que les situations d'urgence peuvent faire ressortir des divergences d'intérêts au sein même du groupe des officiels.

Ouvrons ici une parenthèse afin de définir la composition du groupe des officiels. Dans le cadre de ce mémoire, nous considérerons comme faisant partie de ce groupe toute personne représentant aux yeux des journalistes une source d'information officielle. Notons que les membres du groupe des officiels sont susceptibles de jouer un rôle officiel ou apparaissant comme officiel dans la gestion de la catastrophe. De plus, aux yeux de la population, l'action des membres du groupe sera perçue ou pourra être perçue comme représentant

d'une manière ou d'une autre l'implication gouvernementale par rapport à l'événement. Le groupe des officiels est en fait un regroupement ad hoc composé de différents types d'intervenants tels que les gestionnaires en charge de coordonner les opérations, les policiers, les communicateurs officiels, les scientifiques, les administrateurs, les politiciens ²³ des niveaux municipal et provincial, etc. Étant donné que chaque type d'intervenants joue un rôle particulier, les intérêts de chacun d'entre eux peuvent être différents. De plus, chaque type d'intervenants possède une culture professionnelle par laquelle il interprète l'événement. Ainsi, le scientifique percevra l'événement par rapport à sa culture qui est fort différente de celle de l'administrateur ou de celle du politicien. Il est donc probable, en raison des différences culturelles et des divergences d'intérêts, que l'on retrouve des tensions entre les différents types d'intervenants impliqués. À titre d'exemple, mentionnons que les scientifiques sont susceptibles de subir d'énormes pressions de la part des gestionnaires qui voudront obtenir les résultats des tests scientifiques dans les plus brefs délais. Par ailleurs, les politiciens risquent de complexifier la tâche des coordonnateurs en faisant des promesses aux victimes. Certains événements peuvent même donner naissance à des luttes de pouvoir internes associées au prestige et à la volonté d'afficher l'image de l'organisation qui aura finalement réussi à "sauver la situation". Les conflits internes susceptibles de naître dans le contexte de

²³ Soulignons que les politiciens constituent une composante particulière au sein du groupe des officiels puisqu'ils sont élus. Cependant, les caractéristiques citées plus haut sont tout autant applicables aux politiciens qu'aux autres membres du groupe. C'est donc sciemment que nous avons décidé de les inclure dans le groupe des officiels.

l'urgence sont multiples et complexes. Comme nous l'avons mentionné, certains chercheurs se sont déjà attardé à ce sujet e recherche. Nous avons donc décidé de faire abstraction des conflits internes et de nous attarder aux conflits pouvant éventuellement exister entre le groupe des journalistes et celui des officiels ²⁴.

En ce qui concerne les divergences d'intérêts entre officiels et journalistes, on notera que chacun des deux groupes n'accorde pas la même importance au fait de communiquer. Pour les journalistes, cette action est fondamentale en tout temps. Par contre, généralement lors d'une catastrophe, la priorité de l'officiel n'est pas de communiquer mais de gérer l'événement dans son ensemble pour limiter les dégâts et en arriver au rétablissement de la situation normale dans les plus brefs délais. Ainsi, la principale divergence d'intérêts qui distingue habituellement les deux groupes est la suivante. Les journalistes veulent connaître et révéler à la population tous les éléments d'information entourant la situation et cela le plus rapidement possible. Les officiels quant à eux ont tendance à ralentir la diffusion de l'information vers les journalistes et vers le public. Ce ralentissement est causé par différents éléments. D'une part, comme nous venons de le souligner la priorité de l'officiel n'est généralement pas de communiquer. D'autre part, les officiels tiennent à diffuser un message juste, clair et exempt de données contradictoires afin d'éviter de semer de

²⁴ Bien qu'il s'agisse d'un regroupement hétéroclite, nous considérons que les officiels forment un groupe puisqu'ils partagent des points communs comme celui de représenter aux yeux de la population et des journalistes l'implication du gouvernement par rapport à la catastrophe.

la confusion dans la population. De plus, les officiels ont le souci de présenter au public la meilleure image possible de l'implication gouvernementale car, ils sont les représentants du gouvernement ou de l'administration gouvernementale. Précisons que ceci ne suppose nullement que les officiels auront la volonté de cacher de l'information au public. La présentation de la meilleure image possible implique cependant que les officiels voudront avoir la connaissance la plus complète possible de l'ensemble de la situation avant de communiquer un message afin d'être relativement prêts à répondre aux questions et aux accusations qui seront éventuellement soulevées par la population et par les journalistes. La volonté de présenter la meilleure image possible de l'implication gouvernementale risque donc d'amener les officiels à retarder la diffusion d'informations vers les journalistes.

Il existe donc des divergences d'intérêts majeures entre les journalistes et les officiels. Il est clair que les divergences d'intérêts risquent de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Ainsi, ces divergences d'intérêts peuvent avoir une incidence notable sur la sous-utilisation de la radio lors de catastrophes. Toutefois, ceci n'explique que partiellement ce phénomène. Selon nous, d'autres éléments jouent également un rôle majeur par rapport à la sous-utilisation de ce média. Il s'agit de facteurs inhérents à la catastrophe technologique ayant un impact direct sur les officiels

impliqués ²⁵. Ces facteurs risqueront également de causer la sous-utilisation de la radio en donnant naissance à des possibilités de mésententes ou de conflits et en nuisant à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle qui est un élément essentiel à l'établissement de la collaboration pro-active entre les deux groupes. Parmi les facteurs inhérents à la catastrophe technologique susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active, nous avons retenu, pour le bénéfice de cette recherche, les trois principaux ²⁶. Ces trois facteurs sont les suivants :

Facteur A. La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique ²⁷, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

²⁵ Notons que chacun de ces facteurs aura des conséquences différentes pour chacun des types d'intervenants officiels impliqués.

²⁶ Dans le chapitre 1, les exemples de Saint-Basile et de Saint-Amable nous permettront d'illustrer que ces facteurs sont bel et bien inhérents à la catastrophe technologique.

²⁷ Dans le contexte de cette recherche l'utilisation des termes "information scientifique" réfère à l'information relative à l'aspect scientifique de la catastrophe c'est-à-dire l'information qui découle habituellement de tests et dont l'interprétation permet de connaître les possibles répercussions sur la santé des humains et des animaux ainsi que sur l'environnement.

Nous avançons donc l'hypothèse que les trois facteurs cités inhérents à la catastrophe technologique nuisent à l'établissement de la collaboration pro-active ²⁸ entre officiels et journalistes.

Afin de soutenir cette hypothèse, nous effectuerons la confrontation entre les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique et certaines composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio ²⁹. Ayant des répercussions directes sur l'implication des officiels par rapport à la catastrophe, ces facteurs en auront aussi par ricochet sur les relations entre officiels et journalistes. Ces répercussions seront négatives. Dans plusieurs des cas, les facteurs identifiés viendront s'opposer au contexte de travail des journalistes c'est-à-dire au mode de fonctionnement de la radio et à la culture des journalistes. Dans d'autres cas, on retrouvera une complémentarité entre les facteurs identifiés et les composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio. Qu'il y ait opposition ou complémentarité, le type de rapports engendrés par les éléments en présence laissera entrevoir des possibilités de mésententes ou de conflits et nuira à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle. Ceci aura un impact défavorable sur les relations entre les officiels et les journalistes. Les trois facteurs inhérents à la catastrophe

²⁸ Tel que nous l'avons déjà mentionné, la collaboration pro-active entre officiels et journalistes est un élément essentiel à une meilleure utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence pour informer la population lors de catastrophes.

²⁹ Ce contexte de travail est composé du mode de fonctionnement de la radio et de la culture du journaliste.

technologique nuiront donc à l'établissement de la collaboration proactive entre les deux groupes entraînant ainsi la sous-utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence.

Aperçu des chapitres

Dans le chapitre 1, nous établirons le contexte de la situation. Nous y définirons la catastrophe. Puis, nous présenterons un tableau des deux catastrophes technologiques utilisées pour illustrer nos propos, c'est-à-dire celles de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable. Dans le contexte de ces deux événements, nous ferons ressortir les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique qui sont à la base de notre hypothèse.

Les chapitres 2 et 3 nous permettront d'établir le contexte de travail dans lequel évoluent les journalistes travaillant à la radio. Dans le chapitre 2, nous présenterons notre modèle relatif au fonctionnement de la radio lors de catastrophes technologiques. Dans le chapitre 3, nous brosserons un portrait de la culture des journalistes par rapport à la catastrophe. À la fin de chacun de ces deux chapitres, nous mettrons en évidence les composantes qui, à cause du type de rapports qu'elles auront avec les trois facteurs, seront les plus susceptibles de causer des répercussions négatives sur la relation entre officiels et journalistes.

Le chapitre 4 portera sur les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique susceptibles de nuire à la collaboration pro-active entre officiels et journalistes travaillant à la radio. Rappelons qu'il s'agit des trois facteurs suivants :

Facteur A. La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Dans le chapitre 5, nous confronterons les trois facteurs aux composantes identifiées dans le contexte de travail des journalistes. Cette confrontation nous permettra de mettre en lumière les oppositions et les complémentarités susceptibles d'engendrer des mésententes ou des conflits entre les officiels et les journalistes nuisant ainsi à l'établissement de la collaboration pro-active entre ces deux groupes.

Enfin, pour conclure, nous tracerons quelques pistes visant l'établissement d'une collaboration pro-active entre les officiels et les journalistes. Rappelons que l'établissement de cette collaboration pro-active devrait permettre une meilleure utilisation de la radio par les officiels comme moyen de communication

d'urgence permettant d'informer la population lors de catastrophes technologiques.

Étendue et limites de la recherche

Cette recherche se limite exclusivement à l'étude des catastrophes technologiques nécessitant l'intervention gouvernementale. Soulignons que nous avons décidé d'étudier l'utilisation de la radio dans le contexte de la catastrophe technologique car nous croyons que, comparativement à la catastrophe d'origine dite naturelle, ce type de catastrophe est susceptible de causer plus de possibilités de mésententes ou de conflits dans la relation entre officiels et journalistes. Or, nous sommes particulièrement intéressés à faire ressortir les diverses possibilités de mésententes et de conflits pouvant exister entre ces deux groupes. Bien que nous nous référerons régulièrement aux catastrophes de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable, il ne s'agit pas d'une étude de cas. Nous avons simplement considéré qu'il serait intéressant d'illustrer nos propos dans le cadre de ces deux événements majeurs qui ont vivement touché l'ensemble des Québécois.

Cette recherche se consacre à l'étude du secteur radiophonique privé car, en situation d'urgence, ce dernier semble réagir plus rapidement

que le secteur public ³⁰. De plus, en ce qui concerne la répartition de l'auditoire, le secteur privé remporte un plus fort taux d'écoute. "Les stations privées recueillent la faveur du public avec 88% de l'écoute totale" (: 11). Nous nous attarderons à une station MA plutôt que MF étant donné l'implication des MA dans l'information. "Les dépenses des stations MA reflètent le rôle majeur que joue l'information dans leur programmation, surtout chez les MA montréalaises" (Dalphond, Morin, Dupéré, 1989 : 4).

Nous avons choisi d'utiliser à titre d'exemple la station CKAC ³¹, puisqu'à maintes reprises, elle a fait preuve d'une grande efficacité lors de situations d'urgence ³². De plus, bien que la préférence d'écoute se dirige maintenant vers les stations MF, CKAC conserve la première place d'écoute chez les stations MA montréalaises (sondages BBM 1992).

Comme nous l'avons déjà mentionné, afin d'établir le contexte dans lequel évoluent les journalistes, nous brosserons un portrait de leur culture et présenterons un modèle portant sur le fonctionnement de la radio lors de situations d'urgence imprévues telles que les

³⁰ On se rappellera entre autres choses que lors du tremblement de terre qui secoua le Québec le 25 novembre 1988, la tête du réseau français de la Société Radio-Canada (Montréal) avait mis plus de temps à réagir que les radios privées. Le même phénomène a été constaté au Saguenay (Carrier, Fortin, 1993).

³¹ Nous considérerons CKAC comme étant une station régionale par rapport aux municipalités de Saint-Basile et de Saint-Amable ainsi que pour l'ensemble de la Rive-sud.

³² Par exemple, CKAC a été la première station à diffuser de l'information au sujet de l'incendie de Saint-Amable. Elle a été la première à annoncer la catastrophe et l'avion utilisé pour la circulation a été le premier sur les lieux, avec à son bord la journaliste de CKAC affectée à la circulation. Cette dernière a pu décrire l'ampleur de l'incendie dès le début.

catastrophes technologiques. Ce portrait mettra en relief les principales caractéristiques propres à l'univers journalistique nord-américain. Il est donc susceptible de ne pas être applicable à un autre type d'environnement social. Par ailleurs, notre modèle est représentatif de la station CKAC mais il est possible qu'il puisse s'appliquer à d'autres stations de radio MA privées. Pour ce faire, il faudrait que ces stations accordent plus ou moins la même importance à l'information ³³ que le fait CKAC en temps normal et lors d'une situation d'urgence telle qu'une catastrophe technologique.

Enfin, nous tenons à préciser que cette recherche est orientée spécifiquement vers l'utilisation de la radio MA locale ou régionale en cas d'urgence. Étant donné les caractéristiques particulières de la radio nationale ³⁴, nos conclusions ne pourront pas nécessairement s'y appliquer. Cependant, il est probable que l'ensemble de nos propos soit partiellement applicable à son utilisation ainsi qu'à celle d'autres moyens de communication que la radio locale ou régionale lors de catastrophes technologiques ou de situation

³³ Nous faisons référence à la vitesse de réaction de la station face à l'événement et à l'importance qui lui sera consacrée à l'intérieur de la programmation.

³⁴ La radio nationale se distingue de la radio locale ou régionale dans son type de fonctionnement. Par exemple, lorsqu'elle émet une émission à caractère national, la Société Radio-Canada doit tenir compte de l'importance nationale de la nouvelle avant de modifier sa programmation. Si la nouvelle est jugée très importante sur le plan local, régional ou provincial sans l'être sur le plan national, on pourra décider de produire simultanément deux émissions. De cette façon, on pourra diffuser une émission spéciale qui s'adressera à une ou plusieurs régions d'une province tout en poursuivant la diffusion régulière vers le reste du pays. Face à cette situation d'urgence imprévue, une station nationale compte donc plus de limites par rapport aux modifications de programmation qu'une station locale ou régionale.

d'urgence ayant des caractéristiques communes avec ce type d'événement.

Méthodologie utilisée

Cette recherche s'appuie sur une revue de la littérature portant principalement sur les communications et la gestion de situations d'urgence telles que les crises et les catastrophes. Nous avons également consulté des articles de journaux et de magazines relatant les événements de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable. De plus, nous avons procédé à des entrevues avec des officiels qui furent impliqués dans des situations d'urgence et avec des journalistes de la station de radio CKAC ayant travaillé lors des incendies de Saint-Basile et de Saint-Amable.

CHAPITRE 1

La catastrophe technologique : définition et exemples

*

À prime abord, il peut sembler inutile de définir le terme catastrophe car il évoque généralement plus ou moins la même imagerie c'est-à-dire une série d'images dramatiques. Cependant, cette étape est cruciale car cette terminologie peut laisser place à l'interprétation. Dans un premier temps, nous nous attarderons donc à définir ce qu'est une catastrophe technologique. Dans un deuxième temps, nous présenterons les portraits de deux catastrophes technologiques ayant touché le Québec : Saint-Basile-le-Grand et Saint-Amable. Ces portraits ³⁵ nous permettront de mettre en relief certains éléments qui sont imposés par la catastrophe technologique et qui risquent de nuire à l'établissement de la collaboration proactive entre officiels et journalistes.

Définition

La définition du dictionnaire Petit Robert fait surtout référence à des termes communément employés en tant que

³⁵ Il ne s'agit pas ici de présenter un éventail complet de tous les aspects de la catastrophe mais plutôt de faire un rappel des événements tout en mettant en évidence les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique.

synonymes de catastrophe. En voici une brève énumération : accident, sinistre, malheur effroyable et brusque, bouleversement, calamité, cataclysme, désastre, drame, fléau et infortune. Si ces mots sont employés par tous, notons cependant que leur emploi peut varier grandement d'un individu à l'autre selon sa propre perception d'un événement. Par exemple, quelqu'un qui côtoie quotidiennement des situations d'urgence comme des incendies sera probablement porté à limiter l'usage du mot catastrophe à des événements extrêmement dramatiques. Par contre, un individu qui n'est pas régulièrement en contact avec ce type de situation aura peut-être une perception plus dramatique d'un accident et le qualifiera de catastrophe.

Cette possible variation de perception nous a amené à vérifier l'interprétation du mot catastrophe chez les personnes que nous avons interviewées. Nous avons pu remarquer qu'à peu de choses près, toutes les définitions formulées abondent dans le même sens. Celles-ci mettent en évidence les notions de bouleversement et de drame éventuel. Par exemple, selon un intervenant de la Sécurité civile du Québec : "Une catastrophe, c'est lorsque les capacités normales de réaction d'un organisme, d'une municipalité ou d'une industrie sont dépassées." Selon le directeur de l'information :

"Une catastrophe, c'est quelque chose d'imprévisible qui a des conséquences directes pour beaucoup de gens ou des conséquences dramatiques pour quelques personnes. Ça peut être une panne d'électricité générale, une tempête de neige inhabituelle, le drame vécu à l'École Polytechnique ou la fusillade de l'Assemblée nationale."

Soulignons qu'afin d'illustrer leurs représentations de la catastrophe, les officiels et les journalistes interviewés ont mentionné des événements passés. La majorité d'entre eux a qualifié les mêmes situations de catastrophes. À maintes reprises, Saint-Basile-le-Grand, Saint-Amable ³⁶, la crise d'Oka et la fusillade de l'Assemblée nationale furent cités en exemple. Certaines personnes interviewées (surtout des officiels) ont également fait référence à la Loi provinciale sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre. Le terme sinistre s'y définit comme suit :

“un événement grave, réel ou attendu prochainement, causé par un incendie, un accident, une explosion, un phénomène naturel ou une défaillance technique découlant d'une intervention humaine ou non, qui par son ampleur, cause ou est susceptible de causer la mort de personne ou atteinte à leur sécurité ou à leur intégrité physique ou des dommages étendus aux biens.”

Etant donné l'importance légale de la définition de la Loi ³⁷, nous en retiendrons l'esprit. Nous nous appuierons également sur la définition présentée par Hélène Denis dans le cadre de son étude portant sur Saint-Basile-le-Grand (1990). Cette définition utilise sensiblement les mêmes paramètres que ceux qui apparaissent dans la Loi et inclut les notions additionnelles suivantes : 1) l'aspect soudain de l'événement, 2) la faible probabilité qu'il se produise ³⁸.

³⁶ Cependant, selon le journaliste affecté aux faits divers de CKAC, Saint-Amable a été un gros incendie et non une catastrophe. Soulignons que ce journaliste couvre quotidiennement des situations d'urgence, notamment des incendies.

³⁷ En principe, il faut qu'une catastrophe corresponde à cette définition pour que le gouvernement intervienne.

³⁸ Ces deux notions soulignent l'impact du facteur de surprise souvent causé par la catastrophe.

"La catastrophe, telle que nous l'entendons dans l'étude présente, est constituée par un événement soudain, dont la probabilité est faible, mais, s'il survient, dont les conséquences sont importantes (pour un individu, une organisation, une communauté), soit en termes de coûts financiers ou matériels, soit en termes de coût pour la santé physique ou psychologique, soit dans ses implications politiques, ou le tout simultanément" (Denis, 1990 : 19)

Précisons qu'en ce qui concerne la dimension temporelle de l'événement, notre recherche se situe principalement à l'intérieur de la phase deux, telle que définie par la même auteure ³⁹. Nous nous attarderons donc surtout à la phase deux, soit "l'impact et la mitigation, c'est-à-dire la lutte, comprenant l'alerte et la normalisation immédiate ou le retour à une situation acceptable" (Denis, 1993 : 27).

Enfin, dans le cadre de notre étude, il est important de préciser que le qualificatif technologique entourant le type d'événements qui nous intéresse, jettera les bases d'un contexte particulier. Ce contexte accordera une grande importance aux scientifiques en raison des nombreux dangers pour la santé souvent inhérents à la catastrophe technologique. De plus, la nature technologique de la catastrophe favorisera l'apparition du phénomène de la recherche de coupables ou de responsables. En effet, on a généralement tendance à croire que la catastrophe technologique aurait pu être évitée grâce à

³⁹ Hélène Denis a défini trois phases qui permettent de situer la catastrophe dans sa dimension temporelle. Celles-ci apparaissent comme suit : 1. la phase prodromique (ou l'avant-catastrophe), 2. l'impact et la mitigation, 3. l'après-catastrophe (Denis, 1993 : 27).

des mesures préventives appropriées. Dans les cas où des mesures de sécurité appropriées n'auraient pas été mises en place, la population pourra être portée à croire que la catastrophe technologique a pour origine une négligence humaine quelconque ou encore l'inefficacité d'un gouvernement qui ne réussit pas à faire appliquer ses propres règles.

La catastrophe technologique de Saint-Basile-le-Grand : l'incendie d'un entrepôt de BPC.

L'événement

Le 23 août 1988, en soirée, débute à Saint-Basile-le-Grand l'incendie d'un entrepôt de BPC. Cet événement allait devenir la première catastrophe technologique d'envergure médiatisée que connut le Québec. Cette catastrophe entraîna l'évacuation successive de certains secteurs des municipalités de Saint-Basile-le-Grand, de Saint-Bruno et de Sainte-Julie. On compte un total de 6 029 évacués selon les données de la Sécurité civile. Bien que l'incendie fut maîtrisé dès le 24 août, les évacués durent attendre 17 jours avant qu'un comité international d'experts affirme que les risques pour la santé étaient écartés. La phase 2 de l'événement, couvrant la période du début de l'incendie jusqu'à la réintégration des domiciles par les sinistrés, s'est donc étendue sur 18 jours.

La gestion de l'événement

Dès le début, la situation n'était pas des plus simples, le propriétaire de l'entrepôt étant absent. La municipalité avait d'abord mis en place son propre plan d'urgence puis, l'ampleur de la situation nécessita rapidement l'intervention du gouvernement. Notons que ce dernier eut quelques difficultés à gérer cette première grosse catastrophe nécessitant différentes ressources provenant de plusieurs organisations. Parmi les organisations et individus impliqués lors de l'événement, on retrouve : les municipalités de Saint-Basile-le-Grand, Saint-Bruno et de Sainte-Julie, des comités de citoyens, la Sûreté du Québec, les ministères de l'Environnement du Québec et du Canada, les ministères de l'Agriculture, de la Santé et des services sociaux, un comité international d'experts mandaté pour interpréter les données et juger de la toxicité, des firmes privées de consultants ⁴⁰, les docteurs Carrier et Nantel ⁴¹, le député provincial ⁴² et le ministre de l'Environnement du Québec.

Il ressort des entrevues effectuées et du rapport Denis que le gouvernement n'était pas prêt à gérer une situation de cette ampleur. Il ne pouvait alors s'appuyer sur aucune structure de gestion et de communication préétablie et efficace. Il résulte de

⁴⁰ Par exemple, Canutec, la première firme appelée pour évaluer l'incendie par Saint-Basile. Cette démarche faisait partir du plan d'urgence de la municipalité.

⁴¹ Le docteur Nantel deviendra le porte-parole officiel du ministère de l'Environnement et la personnalité scientifique la plus acceptée des médias.

⁴² Le député provincial fut lui-même évacué.

cette situation que les intervenants ont donc dû faire preuve d'imagination. Toutefois, malgré les nombreux efforts improvisés, Saint-Basile connut de nombreux problèmes de gestion et de communication.

Quelques constatations

Les problèmes de communication ont été présents sur tous les plans que ce soit sur celui de la communication entre intervenants⁴³, avec les sinistrés ⁴⁴ ou avec les médias. Pour ce qui est des communications avec les médias, pendant la première semaine, chaque ministère agissait comme il en avait l'habitude, c'est-à-dire de façon autonome en utilisant son propre porte-parole et en émettant ses propres communiqués. Cette situation allait vite entraîner une grande confusion chez les médias. L'information contenue dans certains communiqués émis par différents ministères se contredisait ou semblait se contredire. "Par exemple, Agriculture disait que l'on ne pouvait pas boire le lait et Environnement disait

⁴³ "Ces problèmes sont particulièrement graves lorsqu'ils impliquent des ministères qui sont dans le feu de l'action, tels Environnement, Agriculture et Santé. Il ne semble pas y avoir, même à l'interne, connaissance préalable des intervenants entre eux, de ce qu'ils peuvent offrir comme services en temps de crise (de façon à ne pas attendre à la dernière minute pour découvrir qu'un partenaire peut ou non rendre ces services)" (Denis, 1990 : 59).

⁴⁴ Les sinistrés ont souvent dû se contenter d'une communication indirecte. Par exemple, ils ont souvent obtenu de l'information au sujet de la réintégration des domiciles par le biais des médias. Les sinistrés ne vont donc pas tarder à blâmer le gouvernement à ce sujet. "D'où la décision importante, à un moment donné, de diffuser l'information de façon ordonnée aux maires, aux sinistrés et aux médias. (Denis, 1990 : 63).

qu'on pouvait boire l'eau" (Entrevue, Poéti, 1991). La Sûreté du Québec qui, dès le début de l'incendie, avait joué un rôle de premier plan en aidant, entre autres choses, aux évacuations, se verra confier la tâche de coordonner les communications. La Sûreté du Québec tenta donc d'assurer la cohésion du message général. Le manque de cohésion de ce message ne reposait pas uniquement sur la production de communiqués contradictoires. La catastrophe de Saint-Basile est caractérisée par un haut niveau de prise de parole de la part de plusieurs personnalités de la scène publique, ces personnalités se rendant sur les lieux et émettant leurs commentaires dans un cadre souvent informel ⁴⁵. Parmi ces nombreuses prises de parole spontanées, certaines entraînent des problèmes, comme par exemple la diffusion de mauvaises informations, d'informations incomplètes ou de commentaires qui furent interprétés comme étant des informations ⁴⁶.

Bien que l'on constate une meilleure cohésion du message général après l'implication de la SQ en tant que coordonnateur, ce choix gouvernemental fut plus ou moins bien accepté. Le rapport Denis souligne la méfiance de certains intervenants par rapport au rôle joué par cette institution policière. Les médias, déjà effarouchés par la situation "cahotique" du début, ne sont pas à l'aise avec cette situation. "Les médias sont alors portés à soupçonner une opération

⁴⁵ C'est-à-dire en-dehors des conférences de presse.

⁴⁶ "Pris dans le feu de l'action, avec un paquet de journalistes qui mettent un micro en-dessous du nez, il (le politicien) peut parfois donner ses premières constatations et s'apercevoir, 10 minutes plus tard, qu'elles étaient erronées et là, il est trop tard (Entrevue, Poéti, 1990).

policière plutôt qu'une gestion de catastrophe technologique, ce qui peut-être les rend plus revendicateurs d'informations" (Denis, 1990 : 63). Notons qu'à cause des enquêtes en cours, la Sûreté du Québec se faisait avare d'informations. De plus, à la suite des problèmes générés par les contradictions du début, le gouvernement décida d'attendre l'obtention de résultats significatifs avant d'en aviser la population. Certains intervenants comme le ministère de l'Environnement, qui avait pratiqué une "politique de transparence" se virent imposer le muselage (Denis, 1990 : 58). On assista donc à un vide d'information que les médias allaient combler. Étant donné que l'information de source officielle se faisait attendre, la place était totalement libre pour la transmission d'informations partielles et d'histoires personnelles ayant comme caractéristiques d'accentuer l'éclairage médiatique sur le drame humain tout en risquant de tomber dans le sensationnalisme. Le vide d'information eut également comme conséquence de favoriser le phénomène du développement de rumeurs. Précisons que ce phénomène avait été précédemment alimenté par les nombreuses contradictions qui avait d'abord marqué les communications avec les médias et avec les sinistrés (Denis, 1990).

L'exemple de Saint-Basile-le-Grand nous permet de mettre en relief l'importance de l'aspect scientifique lors d'une catastrophe technologique. En effet, l'aspect scientifique est alors très important car la réintégration des domiciles repose sur les résultats de tests relativement à la toxicité. De plus, plusieurs secteurs d'application tels que l'environnement, l'agriculture et la

santé dépendent directement de ces tests. Mentionnons qu'à Saint-Basile, les tests seront non seulement importants mais entraîneront aussi des délais particulièrement longs puisque d'une part, les différents laboratoires utilisés ne pourront mettre soudainement tous leurs équipements au bénéfice de ces tests et que d'autre part, il n'existe alors aucune norme internationale concernant la toxicité des BPC qui brûlent de façon non contrôlée. On ne connaît donc pas exactement le niveau de danger associé aux BPC en combustion. D'ailleurs, selon le rapport Denis, l'incertitude toxicologique est la plus importante de l'événement puisque la réintégration des foyers dépend directement de la toxicité retrouvée dans l'environnement ⁴⁷. Précisons qu'à cette incertitude scientifique vient s'ajouter l'incertitude météorologique. En effet, il est impossible de prévoir la direction des vents. "La direction du panache de fumée toxique ne peut être connue à l'avance et est toujours sujette à changement. Ce qui signifie qu'il faut se tenir prêt à évacuer de nouveaux secteurs en un laps de temps relativement court" (Denis, 1990 : 23).

En un temps record, les BPC sont devenus une question hautement politique. Pour le gouvernement provincial, la situation a été on ne peut plus éprouvante. Celui-ci a alors subi de vives accusations qui provenaient non seulement des journalistes mais aussi des groupes écologiques, des évacués et du parti de l'opposition. "Le ministre de l'Environnement a menti à la population en se faisant rassurant il y a un an sur la sécurité de l'entrepôt de Saint-Basile-le-Grand, a

⁴⁷ Pour évaluer les multiples possibilités de retombées de cet incendie de BPC, on a dû faire appel à plusieurs experts scientifiques.

soutenu hier l'opposition péquiste" (La Presse, 31 août 1988). Par ailleurs, le ministre de l'Environnement et le premier ministre devront composer avec l'accueil colérique que leur réserveront des évacués :

"L'image de Saint-Basile a été ternie parce que vous avez permis l'entreposage de produits toxiques dans un endroit qui n'était pas sécuritaire. Nous vous avons élu parce que nous avons cru que vous alliez y changer quelque chose. C'est maintenant qu'on va voir si vous formez un bon gouvernement" (La Presse, 25 août 1988).

Aux prises avec un niveau de risque politique élevé, le gouvernement entreprend alors différentes mesures. Québec et Ottawa apporteront une aide financière aux sinistrés. De plus, le conseil des ministres adopte un nouveau règlement comportant des normes plus sévères pour l'entreposage des BPC ⁴⁸. Par ailleurs, le ministre de l'Environnement qui s'était impliqué dès le début en se rendant sur place a continué à suivre le déroulement des événements de très près pendant toute la durée de la catastrophe. Notons que pour le ministre de l'Environnement, se rendre sur place alors que la situation échappait à tout contrôle comportait un degré élevé de risque politique ⁴⁹. Cependant, malgré le fait qu'il ait eu à faire face à maintes critiques, celui-ci a réussi à se sortir indemne de la catastrophe en gardant son poste. Selon des journalistes, le ministre

⁴⁸ Le syndrome "pas dans ma cours" est alors très présent. À titre d'exemple, mentionnons que plusieurs municipalités refuseront la construction ou la mise en opération d'un incinérateur à BPC.

⁴⁹ Notons qu'en raison des nombreux problèmes rencontrés ne pas se rendre sur les lieux aurait aussi compté sa part de risque politique.

de l'Environnement a alors profité de la crédibilité dont il jouissait déjà auprès de l'opinion publique. De plus, le fait d'intervenir directement sur le terrain au sein d'une situation difficile aura été généralement perçu comme étant une attitude politiquement responsable.

Les événements de Saint-Basile ont eu plusieurs conséquences. La principale a sans doute été de susciter une forte prise de conscience au sujet du manque de planification face à la gestion de grosses catastrophes nécessitant l'intervention de plusieurs organisations. On se pencha de près sur cette question. Un rapport détaillé sur Saint-Basile fut préparé par Hélène Denis et un groupe de travail interministériel fut créé pour préparer une politique gouvernementale sur les situations d'urgence. Dans l'avenir, Protection civile et le ministère des Communications ⁵⁰ seraient appelés à jouer des rôles prédominants par rapport à la coordination de la gestion et à la coordination de l'information ⁵¹.

⁵⁰ À Saint-Basile Communication-Québec a joué un rôle très effacé car c'est la SQ qui avait le mandat de coordonner les communications.

⁵¹ Le 24 mai 1989, un décret du conseil des ministres confiait au comité provincial de Sécurité civile le mandat de proposer une politique gouvernementale de prévention et de gestion des sinistres" (Dorval, 1990). Le ministère des Communications a, quant à lui, participé aux travaux du comité interministériel et a joué un rôle de leadership dans le dossier relatif à la préparation d'une politique de communications d'urgence. On commença à mettre sur papier les grands principes qui guideraient la gestion des communications lors de futures catastrophes.

La catastrophe technologique de Saint-Amable : l'incendie d'un dépotoir de pneus.

L'événement

Le mercredi 16 mai 1990 à 15h10, un employé travaillant au déchiquetage donne l'alerte au sujet de l'incendie de l'entrepôt de pneus de Saint-Amable. Dix minutes plus tard, une vingtaine de pompiers volontaires commencent à combattre l'élément destructeur. Suivra la mise en opération du plan d'urgence de la municipalité et l'arrivée du maire rapidement averti de la situation. Une vaste opération multiorganisationnelle se met en branle. Dès 15h30, on décide de mettre en action le plan gouvernemental d'intervention lors d'une situation de crise. La phase 2 de l'événement, soit la mitigation incluant la lutte contre l'incendie, se termine le samedi 19 mai à 23h07 alors que le brasier est officiellement enterré sous le sable. Le sinistre a duré 79 heures. L'incendie de pneus de Saint-Amable n'a pas nécessité d'évacuation forcée. Cependant, après recommandation de la cellule de crise ⁵², dix-huit familles ont volontairement quitté leur domicile. Grâce à la présence de vents d'est ⁵³, le nuage de fumée s'est dirigé vers les terres plutôt que vers les zones plus habitées. N'eut été de ces vents

⁵² Cette recommandation a été effectuée sur une base préventive.

⁵³ Les vents d'est ne prévalent que 2,5% du temps dans la région de Montréal (Drapeau, 1990).

favorables, la population locale et régionale ⁵⁴ aurait pu être plus affectée par la situation (Denis, 1990; Dorval, 1990). Selon le ministère de l'Environnement du Québec, le site contenait de 3 à 4 millions de pneus, et selon le propriétaire, de 15 à 30 millions.

La gestion de l'événement

Parmi les organisations impliquées lors de l'événement, on retrouve la municipalité de Saint-Amable, la Sûreté du Québec, la Sécurité civile ⁵⁵, le ministère des Communications, le ministère de l'Environnement du Québec, le ministère de l'Environnement du Canada, celui de l'Agriculture, pêcheries et alimentation, le ministère de la Santé et des services sociaux incluant le Centre local des services communautaires des Seigneuries, le Conseil de la santé et des services sociaux de la Montérégie, le Département de santé communautaire de l'hôpital Charles-Lemoyne.

Plusieurs éléments ont favorisé la gestion de l'incendie de pneus de Saint-Amable. Rappelons que suite à la catastrophe de Saint-Basile, le gouvernement avait entrepris l'élaboration d'un plan d'intervention gouvernementale lors de situations d'urgence. Deux événements importants ont permis de tester l'efficacité de ce plan⁵⁶. Par ailleurs, deux incendies du même type ont précédé de peu

⁵⁴ "Le dépotoir de pneus est situé à moins de 700 mètres d'un parc de maisons mobiles. On estime à 1,8 million le nombre de personnes vivant à moins de 30 km de Saint-Amable et à 3,5 millions celles vivant à moins de 60 km" (Drapeau, 1990).

⁵⁵ Appelée précédemment Protection civile.

⁵⁶ Il s'agit de la contamination au plomb d'un quartier de Saint-Jean-sur-Richelieu et du déraillement de wagons de chlore à Saint-Léonard-d'Aston.

celui du dépotoir de pneus de Saint-Amable. Il s'agit des incendies de pneus de Sainte-Anne-des-Plaines, au Québec, qui était survenu quelques semaines auparavant et de celui de Hagersville, en Ontario, qui s'était produit au mois de février 1990 ⁵⁷. Ces deux incendies ont entraîné une nette sensibilisation des intervenants par rapport au risque potentiel de la municipalité de la Rive-sud ⁵⁸. Lorsque l'incendie de Saint-Amable s'est produit, les intervenants étaient donc conscients du risque potentiel et étaient mieux préparés. Les rôles de chacun étaient plus clairs qu'à Saint-Basile-le-Grand. La Sécurité civile était mandatée pour assurer la coordination générale. La Sûreté du Québec lui apporterait son appui. Les différents ministères fourniraient le support technique et l'expertise nécessaire. Les communications seraient centralisées. Communication-Québec s'occuperait de la gestion de l'information et du renseignement ⁵⁹. Enfin, bien qu'il ne s'agisse pas du principal facteur, notons que le fait que l'accident de Saint-Amable soit survenu alors que les intervenants étaient au bureau (mercredi, 15h10⁶⁰) a aussi favorisé l'intervention rapide du gouvernement.

⁵⁷ Hagersville et Saint-Amable partageaient toutes deux sensiblement les mêmes risques reliés à la présence de leur dépotoir de pneus respectifs. Saint-Amable put donc se servir de l'expérience de Hagersville.

⁵⁸ Les intervenants étaient tellement sensibilisés au risque que représentait le dépotoir de pneus que plusieurs d'entre eux, en apercevant le nuage de fumée noire provenant de la Rive-sud, ont pensé qu'il pouvait s'agir des pneus de Saint-Amable. Par exemple, Jean Arsenault, de la Sécurité civile (Entrevue Arsenault, 1991), et le docteur Marcel Boucher, du Conseil de la santé et des services sociaux de la Montérégie (Drapeau, 1990).

⁵⁹ André Dorval établit la distinction suivante entre l'information et le renseignement : "L'information, c'est la diffusion vers les médias, les renseignements c'est lorsque les gens appellent."

⁶⁰ D'autre part, le fait que le sinistre ait pris naissance en pleine heure de pointe a créé un ralentissement marqué de la circulation locale et régionale. Ce ralentissement a été causé plus précisément par le nuage de fumée noire émanant du dépotoir de pneus de

Quelques constatations

En ce qui concerne les communications entre les intervenants, avec la population exposée et avec les médias, Saint-Amable a été un succès comparativement à Saint-Basile. Communication-Québec a réussi à coordonner les communications tout en affichant l'image d'une organisation relativement ouverte. Il est intéressant de souligner que Communication-Québec a utilisé les médias et particulièrement la radio pour faire connaître les heures des prochaines assemblées publiques ⁶¹ et les numéros de téléphone des services de renseignements téléphoniques ⁶² aux citoyens. Notons qu'à Saint-Amable, l'information était diffusée de façon très ordonnée. Le nombre de porte-parole officiels était très limité. Le contenu, de même que le moment de leurs interventions étaient soigneusement planifiés afin d'éviter de répéter les mêmes erreurs⁶³. La plupart des problèmes rencontrés à Saint-Basile furent donc évités. Notons cependant qu'au cours des premières heures de l'événement, les médias ont souffert d'un certain manque

Saint-Amable. Soulignons que Saint-Amable est située sur la Rive-sud, près de la route 132, une importante voie de circulation régionale.

⁶¹ Les assemblées publiques étaient tenues en même temps que les conférences de presse. Il s'agissait donc de réunions d'information s'adressant aux citoyens et aux journalistes.

⁶² Il y avait trois services de renseignements téléphoniques. L'un plutôt général, mis sur pied par Communication-Québec, visait les citoyens et les médias. Ce service répondait aux questions du genre : "À quelle heure la prochaine conférence de presse? Est-ce qu'il faut évacuer? Quelles sont les mesures compensatoires, si l'on évacue?" Un autre service téléphonique, mis sur pied par le Département des Services Communautaires, appelé "Info-santé", répondait aux questions relatives aux inquiétudes face à la santé." Le dernier, enfin, était offert par le ministère de l'Agriculture et de l'alimentation du Québec et s'occupait des questions agricoles (Entrevue, Dorval, 1992).

⁶³ C'est ainsi que le ministre de l'Environnement ne fut invité à se rendre sur les lieux pour prendre la parole devant les citoyens que lorsque la situation fut bien contrôlée.

d'information. La première conférence de presse a été organisée par la municipalité et s'est déroulée à 19h. Le maire y fut le porte-parole. Soulignons que la municipalité préféra tenir cette première conférence de presse plutôt que d'attendre le coordonnateur des communications mandaté par le gouvernement. Celui-ci arriva de Québec à 20h. Précisons que c'est donc à partir de la deuxième conférence de presse (le soir même à 22h.), que Communication-Québec a pleinement coordonné le tout. Le maire a continué à jouer le rôle de porte-parole jusqu'à la fin des événements tout en étant appuyé par les ressources fournies par le gouvernement.

“Il était le principal interlocuteur. Il donnait la vision d'ensemble. Il faisait le point. Quand ça devenait plus pointu, il référait la personne ressource. Par exemple, le directeur général d'Environnement répondait aux questions portant sur la toxicité” (Entrevue, Dorval, 1992).

Bien qu'il ait été moins troublant ⁶⁴ qu'à Saint-Basile, l'aspect scientifique a également connu une certaine importance lors de la catastrophe technologique de Saint-Amable. Par exemple, notons que la toxicité des pneus en combustion associée à la direction des vents, était un élément déterminant par rapport à l'évaluation des secteurs qui risquaient d'être évacués. De plus, les techniques de lutte contre l'incendie étaient également intimement liées à l'aspect scientifique, étant donné les dangers de contamination de la

⁶⁴ Contrairement à Saint-Basile, il existait à Saint-Amable des normes concernant la toxicité des produits en combustion.

nappe phréatique ⁶⁵. À Saint-Amable, il y a donc eu des craintes par rapport à la toxicité de l'incendie. Cependant, ces craintes ⁶⁶ ont été mieux contrôlées qu'à Saint-Basile. La toxicité du panache de fumée fut testée dès les premières heures et les résultats furent livrés rapidement ⁶⁷. "18h30, Environnement Canada mesure le niveau de toxicité du panache de fumée et affirme que ce niveau est en-deçà des seuils de détection" (Drapeau, 1990).

Sur le plan politique, Saint-Amable a été un événement moins menaçant que Saint-Basile. Le gouvernement a toutefois subi les accusations des écologistes, de la population avoisinante et du parti de l'opposition. Ce dernier accusa le gouvernement d'avoir fait preuve de négligence par rapport à la sécurité du site avant la catastrophe. Notons que la foudre des accusations publiques fut beaucoup moins intense qu'à Saint-Basile. La durée moins longue du sinistre et le fait que la situation ait été mieux gérée a sans doute contribué à ce que le risque politique ne soit pas trop élevé. De plus, rappelons qu'à Saint-Amable, les politiciens profitèrent d'un encadrement sur le plan des communications.

⁶⁵ Rappelons qu'au début de l'accident, on a assisté à une controverse au sujet de la façon de combattre l'incendie. On ne s'entendait pas à savoir si l'on devait utiliser l'eau, les mousses ou le sable. L'utilisation de l'eau fut mise de côté à cause du risque de contaminer la nappe phréatique. Détail troublant, il s'agissait de l'option figurant dans le plan d'urgence de la municipalité approuvé par la Sécurité civile.

⁶⁶ Notons que ces craintes auraient pu être plus présentes au sein de la population à la suite de la diffusion d'information provenant d'un groupe écologique. Précisons que cette diffusion d'information avait suivi les incendies de pneus de Hagersville et de Ste-Catherine. Ce groupe affirmait que si le dépotoir de Saint-Amable brûlait, on connaîtrait "l'hiver nucléaire".

⁶⁷ Comparativement aux nombreux tests effectués à Saint-Basile-le-Grand.

Parallèles entre les deux exemples

On retrouve plusieurs différences entre les catastrophes technologiques de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable. Celles-ci se situent principalement par rapport à leur durée, aux niveaux d'incertitude toxicologique et à la gestion des deux événements. Ayant connu une durée beaucoup plus longue, un niveau d'incertitude toxicologique beaucoup plus élevé ainsi que de nombreux problèmes de gestion, la catastrophe de Saint-Basile aura été, faut-il le préciser, un événement nettement plus marquant aux yeux de la population, des journalistes et des intervenants officiels.

Par ailleurs, il existe certaines similitudes entre les deux cas. On remarque par exemple, que ces deux événements ont été gérés par le gouvernement québécois et qu'à peu de chose près, les mêmes catégories d'intervenants officiels ont été impliquées. Il s'agit d'intervenants provenant des domaines policier, administratif, scientifique et politique ⁶⁸. D'autre part, ces deux événements ont rapidement et massivement attiré l'attention des médias et par ricochet celle de la population. Enfin, les catastrophes technologiques de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable permettent d'illustrer que les trois facteurs inclus dans notre

⁶⁸ Dès le début des deux événements, les policiers ont été appelés sur les lieux et sont intervenus. Lors des deux catastrophes, on a eu recours à l'appareil administratif gouvernemental. Dans les deux situations, la présence des scientifiques a été nécessaire et très importante. Enfin, à Saint-Basile comme à Saint-Amable, les journalistes ont rapidement interpellé ou tenté d'interpeller les politiciens.

hypothèse sont bel et bien inhérents à ce type de situation. Ces trois facteurs, rappelons-le, sont ceux-ci :

Facteur A. La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique, omniprésente lors de catastrophes technologiques, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

L'existence de ces trois facteurs ressort donc d'une façon évidente des exemples de Saint-Basile et de Saint-Amable.

Le facteur A s'est illustré à Saint-Basile après dix-huit jours, lorsque l'on a confié à la SQ le mandat de coordonner l'information. À Saint-Amable, dès le début de la catastrophe, Communication-Québec coordonna l'information ce qui engendra un inévitable ralentissement de la communication. De plus, ceci suscita une relative méfiance des journalistes qui préfèrent varier leurs sources d'information plutôt que de s'en tenir à l'information officielle présentée lors des conférences de presse. Or, à Saint-Amable, l'encadrement des communications réduisit les sources d'information disponibles.

Le facteur B, soit l'omniprésence de l'information scientifique de nature complexe, a été présent lors des deux catastrophes.

Soulignons cependant, que ce facteur a été particulièrement important à Saint-Basile étant donné que d'une part les BPC étaient alors une substance inconnue pour l'ensemble de la population. D'autre part, l'inexistence de norme internationale concernant le niveau de toxicité des BPC en combustion eut une influence marquante sur la durée de l'évacuation des résidents.

Enfin, on retrouve la présence du facteur C concernant le risque politique que courent les politiciens associés à l'événement à Saint-Basile comme à Saint-Amable. À Saint-Basile, le ministre de l'Environnement fut la principale cible du parti de l'opposition, des groupes écologiques et des citoyens. À Saint-Amable, les gestionnaires considérèrent l'importance de ce facteur, étant donné qu'ils évitèrent que le ministre de l'Environnement se rende sur les lieux avant que la situation soit contrôlée ⁶⁹.

⁶⁹ Selon les propos tenus par l'un des principaux gestionnaires de l'événement dans le cadre du cours "Gestion de catastrophe et environnement", 1993, 2^{ème} cycle, École Polytechnique de Montréal.

CHAPITRE 2

Modèle de fonctionnement de la radio lors de la catastrophe technologique

*

Lors d'une situation d'urgence imprévue comme par exemple une catastrophe technologique, la radio adopte une façon de fonctionner particulière. Afin d'étudier cette façon de fonctionner, nous présentons notre modèle de fonctionnement de la radio dans le cadre du présent chapitre. Ce modèle est composé de dix points. Les deux premiers se succèdent mais il n'existe pas d'ordre chronologique entre les autres. Notre modèle trouve quelques-unes de ses racines dans le modèle portant sur le fonctionnement général des médias produit par Joseph Scanlon et Suzanne Alldred (1982 : 15-21), repris et modifié par Patrick Lagadec (1991 : 124-131). Notre modèle s'appuie également sur d'autres publications ⁷⁰. Il a aussi été produit à partir d'entrevues effectuées avec certains officiels ainsi qu'avec le directeur de l'information et les journalistes de CKAC ⁷¹. Nous avons sciemment choisi de nous attarder particulièrement au travail du journaliste puisqu'il devient le pilier de la communication d'urgence. Enfin, soulignons que

⁷⁰ Les publications consultées apparaissent dans la bibliographie.

⁷¹ Notre modèle n'a pas la prétention de représenter le mode de fonctionnement de toutes les radios locales ou régionales MA privées. Il pourrait toutefois s'appliquer à d'autres stations de radio ayant sensiblement les mêmes caractéristiques que CKAC.

presque tous les éléments utilisés apparaissent dans plus d'une source. Voici donc les dix points de notre modèle.

1. La radio sera rapidement informée de l'événement.

La radio locale ou régionale privée sera rapidement informée de toute catastrophe qui se passe sur son territoire. Cette information peut provenir de différentes sources. Parmi celles-ci, on retrouve l'écoute des fréquences utilisées par la police. Cette pratique est courante chez les stations de radio. En y recourant, ces dernières peuvent être informées rapidement d'une catastrophe car ce type d'événement nécessite l'intervention rapide des policiers. Or, lorsque ces derniers communiquent entre eux en utilisant leurs fréquences réservées, leurs conversations sont interceptées par des journalistes ⁷² ou par des informateurs ⁷³.

La radio peut aussi être informée du début d'une catastrophe par des journalistes favorisés par le hasard et par des appels provenant de la police ⁷⁴, de contacts privilégiés ou d'auditeurs. Comme le mentionne Jacques Millette, le directeur de l'information à CKAC:

⁷² À CKAC, il y a un poste récepteur à ondes courtes dans la salle des nouvelles qui est surtout utilisé par la reporter affectée à la circulation. Le reporter affecté aux faits divers en a un également.

⁷³ Certains auditeurs et des informateurs qui possèdent aussi ce type d'appareil informent régulièrement les journalistes.

⁷⁴ Le département des affaires publiques de la Sûreté du Québec a non seulement le mandat de répondre aux journalistes mais aussi celui de communiquer avec eux pour les informer.

“Règle générale dans ces situations-là, les gens ne prennent pas la peine d'appeler le gouvernement ou la police. Le premier contact qu'ils vont faire c'est d'appeler leur station de radio ⁷⁵. Ils vont t'appeler, ils vont te demander: “Qu'est-ce qu'on fait avec ça?” Parce que, règle générale, on est plus facile à rejoindre que ces gens-là.”

Robert Poéti, directeur des affaires publiques à la Sûreté du Québec abonde dans le même sens : “Il y a plusieurs personnes qui, dès qu'arrive une catastrophe, vont appeler les médias plutôt que d'appeler la police.”

2. Les journalistes vérifieront la validité de l'information.

Le directeur de l'information et tous les journalistes interviewés ont insisté sur la nécessité de vérifier l'information initiale en tout temps. Habituellement, ils procèdent à cette étape en communiquant avec les autorités officielles telles que la police ou la municipalité. D'une part, cette étape assure la justesse de l'information livrée en ondes. D'autre part, elle permet au directeur de l'information de décider s'il procédera à des réaffectations, s'il rappellera des journalistes, des reporters et des animateurs supplémentaires et jusqu'à quel point il modifiera la programmation en cours.

⁷⁵ Les appels d'auditeurs constituent une source d'information non négligeable pour les stations de radio. D'ailleurs, afin d'encourager cette forme de participation du public, CKAC a déjà mis sur pied le concours “La nouvelle en primeur” et en a fait la promotion pendant quelques années. L'auditeur annonçant la plus grande nouvelle à CKAC méritait une bourse de 10 000.00 \$. Le 16 mai 1990, un employé d'Hydro-Québec travaillant dans une tour à bureau du centre-ville avertit CKAC de l'incendie de Saint-Amable et remporta le grand prix annuel.

3. Les journalistes tenteront d'obtenir plus d'information.

Dès qu'une catastrophe arrive, les journalistes tentent d'obtenir le plus rapidement possible de l'information auprès de sources officielles et non officielles. Les journalistes contactent les autorités policières, municipales, gouvernementales, des experts, des témoins et des intervenants comme par exemple, des pompiers. Si un événement ayant des points communs avec la situation présente a déjà été couvert par la station, les journalistes fouilleront dans les archives afin d'y trouver de l'information complémentaire.

L'information relative à une catastrophe peut être divisée en trois phases (Scanlon, 1991) ⁷⁶. Celles-ci apparaissent habituellement dans l'ordre. Toutefois, la phase précédente n'est pas nécessairement terminée lorsque survient la suivante.

1) La première phase débute dès que l'événement est connu. Les journalistes recueillent et livrent alors l'information de type factuel primaire. Par exemple: "Le dépotoir de pneus de Saint-Amable est en feu." Notons que cette première phase est caractérisée par un manque d'information (Sood, Stockdale, Rogers, 1987 : 32) ⁷⁷, ce qui aura pour effet de générer la répétition en ondes des éléments connus des journalistes.

⁷⁶ Lors des entrevues des journalistes ont spontanément décrit les mêmes trois phases sans que ceux-ci n'ait été préalablement avisés de leur existence.

⁷⁷ Sood et ses collègues expliquent que ce manque de nouvelles est causé par le fait que soudainement une très grande partie du temps d'antenne (sinon tout) est consacré à un événement qui vient à peine de survenir.

2) La deuxième phase permet de tracer un tableau un peu plus précis de la situation en continuant de donner plus d'informations de type factuel. Par exemple, on apprendra que le vent souffle alors vers l'ouest ⁷⁸. Cette phase permet aussi de livrer des consignes à la population qui pourrait être en danger. Soulignons que ces consignes proviennent des autorités officielles telles la police, le ministère de l'Environnement et la Sécurité civile.

3) La troisième phase est celle de l'analyse, de la recherche de coupables et de responsables. Les journalistes essaient de trouver réponse à ce genre de questions : "Quels sont les impacts à court, moyen et long terme sur la santé?" "Comment se fait-il qu'un entrepôt de BPC soit aussi facilement accessible et que quelqu'un ait pu y mettre le feu?"

4. La station déploiera toutes les ressources techniques dont elle dispose pour assurer la couverture de la catastrophe.

Toute station de radio voulant être assurée de pouvoir émettre lors d'une catastrophe dispose de génératrices reliées à l'équipement nécessaire à la diffusion. C'est le cas de CKAC où tout est prévu pour fonctionner à l'aide de génératrices, c'est-à-dire l'émetteur, les studios de mise en ondes et de montage ainsi que tout l'équipement

⁷⁸ La direction du vent a une influence directe sur la direction du panache de fumée et sur l'aire de dispersion des retombées.

relié à la salle des nouvelles : fils de presse, ordinateurs, imprimantes, etc.⁷⁹

CKAC s'appuie aussi sur la technologie pour rejoindre les reporters rappelés au travail. Ces derniers sont munis de téléavertisseurs qu'ils apportent avec eux en tout temps. Ils ont aussi des téléphones cellulaires portatifs et leur voiture de reportage ⁸⁰ est équipée d'un système VHF Motorola. Grâce à ces appareils, il est facile de rejoindre les reporters en tout temps ⁸¹.

Une station de radio peut également disposer de ressources techniques supplémentaires qui peuvent s'avérer d'une grande utilité lors d'une situation d'urgence. Par exemple, lors de la catastrophe de Saint-Amable, CKAC a eu recours à l'avion affecté à la circulation ⁸². Dès que la validité de la catastrophe fut assurée, CKAC avisa la reporter à la circulation de se rendre immédiatement sur place. Celle-ci était déjà en vol avec son pilote. En quelques minutes, ils arrivèrent sur les lieux et l'avion de CKAC fut le premier à survoler le foyer d'incendie. Lise Lapointe, reporter à la circulation, relate :

“Comme c'était au tout début, il n'y a personne qui interdisait le secteur. Plus on approchait, plus on voyait

⁷⁹ Notons cependant que l'usage des génératrices ne fut pas nécessaire lors des catastrophes de Saint-Basile et de Saint-Amable, étant donné qu'aucune panne d'électricité n'est survenue à Montréal lors de ces événements.

⁸⁰ Lorsque les entrevues furent effectuées, les reporters travaillant à temps plein conservaient leur voiture de reportage pour se rendre à la maison, c'est-à-dire qu'ils en avaient l'accès permanent, exception faite de leurs périodes de vacances annuelles.

⁸¹ Toutefois, il est intéressant de souligner qu'en situation d'urgence, les reporters se rapportent souvent eux-mêmes au travail. Cette attitude n'a pas été vérifiée auprès de tous les journalistes mais les entrevues effectuées laissent supposer que plusieurs reporters se rapportent habituellement d'eux-mêmes au travail dans de telles circonstances.

⁸² À la suite de compressions budgétaires, les reportages de circulation s'effectuent maintenant en salle plutôt qu'à bord d'un avion.

l'ampleur de la colonne de fumée qui se dégageait des pneus. Ça faisait comme une demi-lune et, avec l'avion, on passait en-dessous pour ne pas passer dedans à cause des vapeurs toxiques.”

5. La radio déploiera toutes les ressources humaines dont elle dispose pour assurer la couverture de la catastrophe.

À CKAC, le directeur de l'information dispose d'une grande latitude en ce qui concerne le travail des journalistes. Lorsque survient un événement majeur imprévu, il peut décider de changer les affectations du matin de manière à assurer une couverture maximale de la situation. Habituellement, le travail de la grande majorité des journalistes est rapidement réorienté vers tout ce qui touche de près ou de loin l'événement. Les exemples de Saint-Amable et de Saint-Basile permettent de brosser un tableau de ce type de situation. Notons que plusieurs journalistes et reporters ont alors effectué des heures de travail supplémentaires ⁸³. Par ailleurs, il est intéressant de souligner que les tâches de travail des autres employés de la station n'ont pas été modifiées puisque CKAC dispose d'une quantité suffisante de journalistes.

⁸³ À CKAC, une clause de rachat de temps supplémentaire fait partie du contrat de travail des reporters. Ceux-ci bénéficient d'un montant forfaitaire fixe, indépendamment du nombre d'heures supplémentaires travaillées chaque semaine. Cette clause permet au directeur de l'information de rappeler au travail les reporters sans se préoccuper de l'aspect budgétaire.

1) L'incendie de Saint-Basile-le-Grand

La plupart des journalistes de CKAC ont collaboré à couvrir cet événement. Toutefois, comme celui-ci s'est produit en soirée, il a surtout touché les affectations du lendemain. Le soir même, deux reporters ont été rejoints et se sont vu confier la tâche de se rendre sur les lieux. Un troisième s'est aussi dirigé vers Saint-Basile après avoir appris la nouvelle aux informations de 22 heures de la télévision de Radio-Canada. Ces trois reporters ont passé la nuit sur les lieux, intervenant fréquemment en ondes à ce sujet. En salle, le chef de pupitre a coordonné la couverture de la catastrophe en soirée et au cours de la nuit.

2) L'incendie de Saint-Amable

CKAC a appris l'événement peu avant 16 heures ⁸⁴. Après vérification, le reporter aux faits divers et un autre reporter ont été envoyés sur place. La reporter affectée à la circulation a reçu ordre de se diriger vers le foyer d'incendie à bord de l'avion dans lequel elle prenait place. Des journalistes travaillant en salle ont reçu le mandat d'effectuer une recherche intensive reliée à l'événement ⁸⁵. Un animateur s'est vu confié le rôle "d'anchorman ⁸⁶" dans le cadre d'une émission spéciale. Le directeur de l'information a coordonné le tout.

⁸⁴ Sur le plan des cotes d'écoute, il s'agit de la deuxième période d'importance pour une station de radio.

⁸⁵ Par exemple, ils ont communiqué avec les autorités policières, la municipalité de Saint-Amable, la Sécurité civile, des spécialistes en santé et en toxicologie ainsi qu'avec des groupes écologiques. Comme le nuage de fumée risquait de toucher l'est de la Métropole, ils ont également rejoint la ville de Montréal et la Communauté urbaine de Montréal.

⁸⁶ C'est-à-dire le rôle d'animer une émission de type affaires publiques.

6. La radio va entraîner des besoins particuliers.

Lorsque survient une catastrophe, les journalistes envahissent rapidement les lieux ⁸⁷ imposant du même coup leurs besoins particuliers. Habituellement, ces besoins ne correspondent pas à des demandes directes de la part des journalistes. Cependant, les autorités n'ont d'autre choix que d'y répondre et d'en tenir compte en effectuant la gestion de la catastrophe. Par exemple, Saint-Basile a entraîné l'affluence d'un grand nombre de journalistes et lors des premiers jours, aucun lieu n'avait été aménagé à leur intention et mis à leur disposition. Les journalistes circulaient alors d'un lieu à l'autre sans réel encadrement. Cette situation a causé des inconvénients aux évacués et au personnel de l'administration municipale ⁸⁸.

“Les journalistes ont besoin de tout, ta secrétaire, ton téléphone...Ils se fichent que les gens appellent pour savoir s'il y a des blessés...Ils pensent à l'heure de tombée, c'est tout. Ils sont partout. N'ont aucun respect pour le sommeil des gens dans les centres d'hébergement...Mettent leurs mégots de cigarette partout, sur les tapis...”(Citation extraite de Denis, 1990 : 63).

⁸⁷ À titre d'exemple, notons que l'explosion de la navette Challenger a provoqué un envahissement rapide du site par les journalistes. La responsable des relations publiques de la NASA observe: “Je sais pas comment tant de gens ont pu surgir de nulle part en si peu de temps; nous avons 400 à 500 journalistes accrédités pour le lancement. Pour le soir, 800 autres sont arrivés. Le lendemain nous en avons entre 1,400 et 1,500” (Lagadec, 1992 : 112).

⁸⁸ Notons que les propos qui suivent illustrent la perception d'une personne par rapport à l'ensemble des journalistes et que ces propos ne visent pas nécessairement les journalistes de CKAC.

On remarque que les journalistes ont été beaucoup plus encadrés lors de l'incendie de Saint-Amable. Dès le premier soir, Communication-Québec a mis sur pied une salle de presse ⁸⁹ et a coordonné les communications avec les médias.

7. A l'intérieur de la programmation, une grande importance sera donnée à la catastrophe et ses moindres développements seront rapidement diffusés.

À CKAC, lorsque survient un événement imprévu très important, le directeur de l'information a tout le pouvoir voulu pour modifier les émissions en cours.

“Comme c'est une station où l'information est très importante, j'ai carte blanche. Peu importe l'émission, je peux décider de tout mettre ça de côté au moment où je le veux. Je n'ai pas à consulter personne. Je peux décider qu'on réquisitionne les ondes et que l'information prend toute la place” (Entrevue, J. Millette, 1991).

Sa décision tient compte de l'ampleur de l'événement et des ressources humaines dont il dispose ou dont il peut disposer. Dès la validité de la catastrophe assurée, il peut décider d'émettre des bulletins spéciaux et de diffuser des émissions spéciales consacrées à ce sujet. Plusieurs intervenants différents participeront à ces émissions spéciales. Par exemple, on pourra y retrouver des

⁸⁹ On a mis à la disposition des journalistes des outils de travail, comme par exemple des téléphones et des prises pour brancher leurs ordinateurs.

analystes scientifiques, des porte-parole officiels, des représentants de groupes écologiques et des membres de comités de citoyens. Habituellement, un événement imprévu et jugé important occupera une grande partie du contenu diffusé. Lors des émissions spéciales, le temps alloué à la publicité pourra être appelé à diminuer de façon à accorder à l'information le temps d'antenne maximal ⁹⁰. Lors des accidents écologiques de Saint-Basile-le-Grand et de Saint-Amable, les moindres développements étaient diffusés dès que les journalistes en prenaient connaissance. Cependant, on remarque qu'en ce qui concerne les changements de programmation, ces deux catastrophes diffèrent quelque peu.

1) Saint-Basile-le-Grand

Comme la catastrophe a débuté en soirée, elle n'a pas entraîné d'émission spéciale très rapidement. Les reporters initialement présents sur les lieux ⁹¹ sont intervenus en ondes au cours de la soirée et de la nuit dans le cadre de bulletins spéciaux et de discussions en direct avec l'animateur en poste. CKAC a toutefois produit une émission spéciale le lendemain matin dans le cadre de son émission matinale ⁹².

⁹⁰ Le directeur de l'information a précisé que lors d'émissions spéciales, on a déjà retiré toute publicité des ondes. L'usage est maintenant de réduire le temps publicitaire mais de conserver quelques pauses de deux minutes. Pendant celles-ci, le directeur de l'information peut communiquer avec l'animateur et, au besoin, le conseiller.

⁹¹ Soit près de l'hôtel de ville et du poste de police local.

⁹² Soulignons qu'il s'agit de la plus forte période d'écoute quotidienne (de 6h. am à 9h. am). Cette émission a permis de transmettre l'information factuelle récente ainsi que l'analyse disponible au sujet des répercussions possibles sur la santé et l'environnement. Précisons cependant qu'il y avait encore très peu d'information à ce sujet. De plus, un reporter était allé rencontrer les évacués qui étaient rassemblés dans le gymnase d'une école locale.

2) Saint-Amable

Dans le cas de Saint-Amable, une émission spéciale a pu être diffusée très rapidement car la catastrophe a débuté vers 16 heures, alors que la majorité du personnel était encore en poste. En fait, la station a pu utiliser les ressources déjà en place. La structure de l'émission en cours a été assouplie afin de permettre la livraison du maximum d'informations au fur et à mesure que celles-ci devenaient disponibles. Les principales sources d'information utilisées étaient les reporters, les analystes et les sources officielles telles que la police, la municipalité et la Sécurité civile. En soirée, on a continué à axer le contenu de l'émission sur la catastrophe. L'information ne se renouvelant pas à un rythme assez rapide pour combler tout le temps d'antenne disponible, on a décidé de donner la parole aux auditeurs, bien qu'il ne s'agisse pas d'une pratique courante à CKAC lors de ce type d'événement.

8. La station de radio recevra une multitude d'appels des auditeurs et tentera de trouver réponse à leurs questions.

Lors d'événements du type de Saint-Basile ou Saint-Amable, CKAC reçoit beaucoup d'appels de la part de ses auditeurs. Une grande quantité de personnes est alors à la recherche d'information. Plutôt que d'essayer de rejoindre les autorités officielles, plusieurs d'entre elles appellent leur station de radio.

“Par exemple dans le cas de Saint-Basile, dans les minutes qui ont suivi le début de l’incendie, il y avait déjà des gens qui appelaient pour demander : “Il y a plein de cendre dans ma piscine, est-ce que je peux me baigner quand même?” “La fumée est passé à ras du sol près de mon jardin, est-ce que l’on peut manger les fruits et légumes?” “Mon chien, est-ce que je peux le mettre dehors?” (Entrevue, J. Millette, 1991)

Lors de catastrophes, CKAC se voit comme jouant un rôle de “service public” auprès de la population. Cette image est renforcée par l’affluence des appels d’auditeurs inquiets. Se voulant près de ses auditeurs, la direction encourage alors les journalistes à trouver réponse à leurs questions.

9. La radio aura tendance à donner une couleur humaine plutôt que scientifique aux événements.

Les journalistes travaillant à la radio auront tendance à traiter l’information de façon humaine plutôt que scientifique car ce média est peu approprié à la transmission d’information scientifique. La radio MA privée est un média rapide et concis qui a pour but d’informer et de divertir les gens. Son contenu repose principalement sur la parole. Elle ne bénéficie d’aucun support visuel lui permettant de présenter des graphiques compliqués souvent nécessaires à la présentation d’informations scientifiques. Habituellement, la radio s’efforce donc de véhiculer des messages simples et concis afin d’en faciliter la compréhension, de façon à ne pas perdre l’intérêt de l’auditeur. Lors d’une catastrophe, la radio

fonctionnera de la même manière. L'accent sera mis sur les points concrets. L'information scientifique véhiculée devra être vulgarisée. Les journalistes présenteront des descriptions de l'événement ainsi que de l'information portant sur ses conséquences, comme par exemple de l'information factuelle provenant des autorités et des témoignages de résidents évacués.

En plus du fait que la radio ne soit pas un média très adapté à la diffusion d'informations scientifiques, il faut remarquer que la grande majorité des journalistes travaillant à la radio sont des généralistes. Habituellement, ils n'ont aucune formation spécifique qui leur permettrait de comprendre l'information scientifique. Lorsqu'un événement comme Saint-Basile ou Saint-Amable survient, les journalistes sont donc totalement dépaysés. Alain Gravel qui a passé la première soirée et la première nuit à Saint-Basile, raconte :

"Très honnêtement, je ne crois pas que j'étais le seul journaliste qui savait plus ou moins ce qu'était des BPC. Alors d'une part, il faut que tu l'apprennes et vite. Tu l'apprends d'un collègue, un journaliste spécialisé en environnement. D'autre part, tu dois voir s'il y a des dangers. Il y a un type d'Environnement qui te l'explique et qui n'en met pas trop, en fait moins que trop parce qu'à ce moment-là, ils doivent rassurer les gens. Il faut se mettre dans le contexte que tous les journalistes qui étaient là ou à peu près tous étaient des généralistes ou des gars de faits divers."

De plus, comme l'a souligné ce journaliste en entrevue : "En 88, personne ne parlait des BPC."

Lors de catastrophes impliquant des produits toxiques, la principale préoccupation des journalistes est de comprendre l'information qui leur est transmise afin de pouvoir informer les gens sur les questions reliées à l'incertitude qu'ils vivent. À Saint-Basile, le degré d'incertitude était élevé, même chez les experts. Les journalistes ne pouvaient donc pas obtenir rapidement l'information souhaitée.

“On était assez proche du foyer de l'incendie mais on ne savait pas ce que finalement le ministère de l'Environnement ignorait également...les conséquences du panache de fumée pour la santé. D'ailleurs, même les équipes médicales n'avaient pas l'air de le savoir. Les BPC, on ne savait pas du tout ce que ça pouvait faire. Les gens te disaient : “Les yeux me piquent ⁹³, j'ai de la misère à respirer. Ça, c'était à peu près général. On essayait d'avoir de l'information et c'était difficile parce qu'il n'y en avait pas” (Entrevue, St-Roch, 1992).

Cependant, lors de catastrophes, la radio essaie quand même d'informer la population. Malgré les difficultés mentionnées, elle tentera de vulgariser l'information scientifique dans le but d'aider les auditeurs à comprendre la situation. Pour cela, elle aura recours à des spécialistes qui seront invités à participer aux émissions à titre d'analystes. Le directeur de l'information se rappelle les difficultés rencontrées à ce sujet lors de Saint-Basile :

“Le seul (analyste scientifique) que l'on a eu de vraiment sérieux et de crédible c'est le toxicologue Albert Nantel. Dans les autres cas, ou

⁹³ Précisons que cette réaction physique peut être ressentie par rapport à n'importe quel type de fumée.

bien les gens ne voulaient pas se prononcer tout de suite parce qu'ils n'avaient pas tout en main pour se faire un propre jugement ou encore, ils n'étaient pas disponibles parce ce sont des professeurs d'université. Ils sont chez eux le soir et ils n'ont pas le réflexe de collaborer avec les médias" (Entrevue, J. Millette, 1991).

10. Si d'autres médias diffusent ou publient, l'information aura tendance à se propager de média en média.

Les journalistes écoutent et lisent ce qui est véhiculé par les autres médias. Ceci a pour conséquence que les mêmes nouvelles voyagent d'un média à l'autre au fil des modifications et des précisions apportées par chacun d'entre eux. Lorsqu'il y a reprise d'information par un deuxième média, l'étape de la vérification est très importante puisque si une erreur s'est initialement glissée dans le texte, celle-ci risque d'être retransmise. À CKAC, lorsque qu'il y a reprise d'information véhiculée par un premier média, l'usage est d'en effectuer la vérification. En même temps, on tentera d'en apprendre davantage. Si cette étape de vérification s'avère impossible, on citera alors dans le nouveau texte le nom du média qui a initialement transmis la nouvelle. Soulignons que, étant donné que CKAC est une station très active sur le plan de la recherche et de la livraison de nouvelles, certaines informations qu'elle transmet sont susceptibles d'être reprises par des médias plus lents ⁹⁴ ou qui disposent de

⁹⁴ Comme les journaux par exemple.

moins de personnel. Il peut également s'agir de médias qui n'ont pas eu accès à cette information ⁹⁵.

Parmi les dix points qui composent notre modèle de fonctionnement de la radio, certains à cause du type de rapports qu'ils auront avec les trois facteurs inhérents à la catastrophe, sont susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration proactive entre officiels et journalistes. Pour les fins de notre démonstration ⁹⁶, nous avons retenu les points du modèle qui risquent d'être les plus nuisibles à la relation entre officiels et journalistes. Les points sélectionnés sont orientés vers la nécessité du média de trouver rapidement de l'information et de la transmettre tout aussi rapidement, sous une forme facilement compréhensible pour l'ensemble du public. Nous avons donc retenu les quatre points suivants :

3. Les journalistes tenteront d'obtenir plus d'information.

7. À l'intérieur de la programmation, une grande importance sera donnée à la catastrophe et ses moindres développements seront rapidement diffusés.

⁹⁵ Lors de l'incendie de pneus de Saint-Amable, l'un des reporters de CKAC a réussi à se rendre sur les lieux mêmes de l'incendie. Ce dernier fut donc le premier à recueillir les commentaires des pompiers concernant la mésaventure au sujet des techniques à employer pour combattre le sinistre. CKAC fut le premier média à diffuser cette information qui fut reprise par La Presse le lendemain matin.

⁹⁶ Nous ferons cette démonstration au chapitre 5.

8. La station de radio recevra une multitude d'appels des auditeurs et tentera de trouver réponse à leurs questions.

9. La radio aura tendance à donner une couleur humaine plutôt que scientifique aux événements.

CHAPITRE 3

Le journaliste et sa culture par rapport à la catastrophe technologique

*

Comme tout autre intervenant, le journaliste travaillant à la radio, percevra la catastrophe à travers sa propre culture. Celle-ci lui "permettra de définir la situation et de l'interpréter. Elle se cristallise dans des grilles de référence qui vont guider l'action" (Denis, 1993 : 174). Ces grilles de référence mentionnées par l'auteure sont comme un filtre culturel propre à chaque groupe et exprimant son interprétation de l'événement. Afin de comprendre le contexte entourant le travail du journaliste, nous nous pencherons donc sur les principales composantes de sa culture ainsi que sur sa grille de référence. Puis, nous identifierons les éléments issus de la culture du journaliste qui sont susceptibles de nuire à l'établissement d'une collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Précisons que parmi les principales composantes de la culture du journaliste, nous retiendrons les suivantes :

- . Les distinctions existant entre le journaliste généraliste et son collègue affecté aux faits divers.
- . la pression du temps
- . l'autonomie du journaliste
- . le devoir déontologique de douter
- . la concurrence et le service public.

Habituellement, le groupe constitué des journalistes travaillant à la radio est assez homogène. Par exemple, bien que certains journalistes affectés aux faits divers aient travaillé lors de la couverture de Saint-Basile et de Saint-Amable ⁹⁷, la majorité des journalistes présents était composée de généralistes. On ne notera que quelques différences entre les journalistes affectés aux faits divers et leurs collègues généralistes.

Les généralistes et les journalistes affectés aux faits divers

La radio emploie surtout des généralistes, c'est-à-dire des journalistes qui n'ont pas de formation scientifique. Ce sont des touche-à-tout qui passent d'un sujet à l'autre quotidiennement. Ils ont l'habitude d'apprendre très rapidement des notions de base provenant de différents secteurs. Notons que lorsque ce secteur est scientifique, l'expérience risque d'être plus ardue. De plus, le manque de connaissances scientifiques est un élément qui n'aidera en rien le journaliste à prendre du recul par rapport à l'information qu'il reçoit et qu'il retransmet.

⁹⁷ En ce qui concerne l'ensemble des médias, il y avait des journalistes de faits divers sur place, particulièrement dans les premières heures des deux catastrophes. Pour ce qui est de CKAC, le journaliste couvrant habituellement les faits divers n'était pas présent à Saint-Basile (Selon les témoignages, il était probablement en vacances à cette période). Cependant, mise à part la présence du haut des airs de la journaliste affectée à la circulation, le journaliste affecté aux faits divers fut le premier sur les lieux lors de l'incendie de Saint-Amable.

En plus des généralistes, les catastrophes reliées à un incendie amènent souvent sur les lieux des journalistes affectés aux faits divers ⁹⁸. Notons que ces derniers couvrent habituellement les incendies, les accidents et la scène criminelle. Leur principale source d'information est la police avec laquelle ils entretiennent une relation quotidienne. Cette relation peut favoriser les journalistes affectés aux faits divers, particulièrement au début d'une catastrophe. Ayant développé un réseau de contacts policiers, ils auront peut-être la chance d'obtenir un peu plus d'information que leurs collègues. Par contre, tout comme les généralistes, les journalistes affectés aux faits divers manquent habituellement de connaissances scientifiques. Ils risquent donc aussi d'avoir de la difficulté à prendre du recul par rapport à l'information qu'ils obtiennent et qu'ils retransmettent.

Le journaliste et la pression du temps

Dans le contexte qui nous préoccupe, le journaliste dispose généralement de peu de temps pour analyser l'information qu'il recueille ⁹⁹. Lorsqu'une catastrophe survient, le but du journaliste est d'obtenir de l'information dans les plus brefs délais et de la livrer le plus rapidement possible aux auditeurs. "The earlier such information is obtained, the higher its value" (Wilkins in Walters,

⁹⁸ Ce fut le cas pour Saint-Basile et Saint-Amable.

⁹⁹ Nous ferons donc abstraction des caractéristiques propres aux journalistes qui disposent de beaucoup de temps, comme cela peut être le cas dans le cadre de la préparation de dossiers pour la télévision ou d'articles de fond pour les magazines.

Wilkins, Walters, 1989 : 90). Le facteur temps est particulièrement important pour le journaliste qui travaille à la radio. Ce dernier doit fournir du matériel afin d'alimenter les bulletins de nouvelles qui reviennent régulièrement et fréquemment ¹⁰⁰. Comme le souligne Philippe Dessaint de TV5 "Le journaliste pare au plus pressé; il va au plus simple. Il tend à l'efficacité optimale" (Dessaint dans Tixier, 1991 : 151). En ce qui concerne le temps, on constate également que pour le journaliste de la radio, le déroulement d'une journée peut être bouleversée à tout moment par de nouveaux événements. Par exemple, si quelque chose de plus important que ce qui était prévu dans les affectations du matin se produit, il y aura certaines réaffectations ¹⁰¹. Selon Philippe Dessaint :

"le journaliste ne travaille que par à-coups, par «coups», impulsivement : ce qui constitue son fonds de commerce, son métier, c'est justement la défaillance. Il est préparé, organisé, entraîné pour faire face à l'a-normal" (: 149).

En fait, c'est lorsqu'il ne se passe rien de particulier que le journaliste est désarmé. Il a constamment besoin de nouveaux événements ou de nouvelles informations pour alimenter les bulletins d'information.

¹⁰⁰ À CKAC, le jour, il y a 4 bulletins à l'heure. À cela, peuvent s'ajouter des bulletins spéciaux lors de situations d'urgence.

¹⁰¹ Le journaliste qui devait couvrir une conférence de presse X devra maintenant se rendre sur les lieux du nouvel événement Y et en faire un compte rendu dès que possible. Le chef de pupitre devra également tenir compte de cet événement Y et réaménager les bulletins de nouvelles de façon à lui donner plus de place.

L'autonomie du journaliste

Dans l'exercice de son travail, le journaliste bénéficie généralement d'une bonne part d'autonomie.

"In general, reporters view themselves and are viewed by the organizations for which they work as exercising autonomy in covering stories. In fact, autonomy is a prized characteristic of the job" (voir Wright, 1986 : 80 cité dans Wenger, Quarantelli, 1989 : 17).

Plus le journaliste aura fait ses preuves au sein de l'organisation, plus il pourra jouir d'une certaine autonomie. Les nouveaux journalistes sont intégrés graduellement à l'équipe. Au début on leur confie des quarts de travail jugés moins importants comme le soir ou la nuit. Cette façon de procéder leur permet d'assimiler petit à petit les éléments à partir desquelles l'organisation juge le contenu et la présentation d'une nouvelle ¹⁰².

L'autonomie dont dispose le journaliste est habituellement reliée à la façon de traiter la nouvelle plutôt qu'à sa sélection. La sélection d'une nouvelle relève du directeur de l'information qui choisit de couvrir ou non un événement. L'inclusion d'une nouvelle dans un bulletin d'information est géré par le chef de pupitre ¹⁰³.

¹⁰² Il n'existe pas de procédures écrites à ce sujet. Il s'agit plutôt de "façons de faire" qui se transmettent de journaliste en journaliste. L'intégration graduelle permet aussi à l'administration de juger le travail d'une recrue. Si elle commet une erreur, le directeur de l'information lui servira un avertissement. S'il s'agit d'une grave erreur, il pourra même décider de ne pas intégrer le nouveau journaliste à l'équipe.

¹⁰³ Notons que ce dernier, comme tout autre journaliste, agit sous la supervision du directeur de l'information. Bien que le directeur de l'information relève du directeur général, le service des nouvelles est habituellement autonome.

Lors d'une catastrophe, les décisions ont tendance à se décentraliser.

"In general, it has been found that the rate of decision making and the number of decisions made at lower levels of the organization increase. There appears to be less consultations among organizational members" (Quarantelli et Dynes, 1977, cité dans Wenger et Quarantelli, 1989 : 16).

Étant donné que l'intérêt est alors majoritairement orienté vers l'événement, tout élément s'y rapportant devient matière à reportage. Dans ce contexte entraînant la décentralisation des décisions, le journaliste dispose de plus d'autonomie dans la sélection des nouvelles. En effet, le journaliste a alors un grand pouvoir de décision au sujet des nouvelles qu'il transmet à la station. En situation d'urgence, l'affirmation de Patrick Lagadec s'avère donc très représentative du travail des journalistes.

"Le monde des médias, tout au moins dans sa pratique, sinon dans ses convictions, fonctionne le plus souvent sur deux hypothèses. 1) Un fait est un fait 2) Tout fait vaut d'être rapporté si le journaliste le juge intéressant" (Lagadec, 1991 : 133).

Dans l'exercice de son travail, le journaliste se voit comme un acteur qui a le droit de juger l'information. Adès explique que : "le journaliste relativise les informations. C'est sa nature. Il se donne le droit de juger de leur nature sur le fond, de hiérarchiser, d'établir un jugement de valeur (Tixier, 1990 : 142). Le journaliste se voit comme un représentant du public qui pose des questions en son nom.

Le devoir déontologique de douter

Les travaux de Ericson, Baranek et Chan démontrent que plus les journalistes côtoient de près la police, moins ils adoptent une attitude critique envers cette institution. Deux éléments majeurs expliquent ce comportement : 1) Les contacts quotidiens entre les mêmes journalistes et les mêmes agents de relation publique de la police entraînent une certaine relation "amicale"; 2) En adoptant une attitude jugée trop critique par la police, ces journalistes risquent de ne plus avoir accès à l'information qu'elle détient. Ils seront donc portés à être moins critiques envers la police afin de préserver leurs sources ¹⁰⁴ (Ericson, Baranek, Chan, 1989).

Selon Didier Adès "Le journaliste a déontologiquement le devoir de douter, l'expérience ayant montré que l'on ne disait et pouvait pas tout dire en situation d'urgence" (Adès dans Tixier, 1990 : 159). Les journalistes rencontrés sont conscients de cet état de fait. Ils ont tous indiqué qu'ils préféreraient aller eux-mêmes cueillir l'information sur le terrain plutôt que de n'avoir accès qu'à l'information officielle transmise lors des conférences de presse. Selon eux, ils n'ont généralement plus accès à l'information de première main ¹⁰⁵ dès que débute la gestion de l'information à l'intérieur des conférences de presse. Plusieurs ont fait référence au matériel des conférences de presse comme au "gainsburger

¹⁰⁴ Ils dépendent de cette information pour pratiquer leur métier de journalistes affectés aux faits divers.

¹⁰⁵ Cette information peut provenir de pompiers, de témoins, même d'officiels dont les propos ne sont pas encadrés par des règles de conduite prescrites.

quotidien”¹⁰⁶ que leur donnent les officiels. Les journalistes interviewés perçoivent une nette volonté de rassurer dans les propos tenus par les officiels lors des conférences de presse.

La concurrence et le service public

En situation de catastrophe, le journaliste a le sentiment d'apporter une aide à la communauté (Sood, Stockdale, Rogers, 1987). Selon Sood et ses collègues, les médias locaux veulent aider la population lors de catastrophes. “Local news media consistently voice a strong demonstration of their willingness to provide communication channels for information that will aid disaster victims” (: 33). Les entrevues effectuées démontrent la même tendance. Tous les journalistes interviewés perçoivent que la station de radio CKAC joue alors un rôle de service public. Précisons qu'en tant qu'organisation, CKAC a développé une tradition de haute performance lors d'événements imprévus¹⁰⁷. Notons que les journalistes se sentent intimement liés à la tradition opérationnelle de CKAC. Ils sont fiers de faire partie de cette organisation.

¹⁰⁶ À Montréal, cette appellation semble très utilisée par les journalistes. Ils l'emploient pour désigner le matériel préparé par les officiels dans le but de donner naissance à une nouvelle spécifique. Les journalistes ont alors l'impression de se retrouver tous avec la même nouvelle.

¹⁰⁷ Les exemples de cette performance ne manquent pas : la fusillade de l'Assemblée nationale, la mort de René Lévesque, des pannes d'électricité, des tempêtes de neige, le tremblement de terre du 25 novembre 1988, sont quelques-uns des événements auxquels CKAC a accordé une grande importance et cela très rapidement.

Les entrevues ont aussi mis en évidence une certaine concurrence par rapport aux autres médias ¹⁰⁸. Les travaux de Sood et ses collègues avancent que lors d'une catastrophe, les médias habituellement concurrentiels vont collaborer entre eux. Toutefois, la plupart des recherches démontre le contraire (Wenger, Quarantelli, 1989). Tuchman ajoute cette distinction "However, reporters have their own rules about what and with whom they will share information (Tuchman, 1978 cité dans Wenger, Quarantelli, 1989). Les journalistes interviewés ont mentionné qu'en situation de catastrophe, il existait une certaine forme de collaboration au sein de la communauté journalistique. Par exemple, dans les premières heures de l'incendie de Saint-Basile, un journaliste de CKAC s'est fait expliquer certaines notions de base au sujet des BPC par un journaliste scientifique provenant d'un autre média ¹⁰⁹. Un autre journaliste de CKAC a souligné qu'il pouvait parfois y avoir échange d'information entre collègues ¹¹⁰ surtout lorsque ceux-ci appartenaient à d'autres médias que la radio, puisque la concurrence est alors moins directe. Cependant, même si la compétition est parfois moins vive, il est important de se rappeler que pour survivre "tout média a besoin de vendre" (Lagadec, 1991 : 126). Dans certaines circonstances, une collaboration entre journalistes appartenant au même type de médias est peut-être possible.

¹⁰⁸ Tous les journalistes ont fait référence à des événements lors desquels CKAC fut la première station de radio sur les lieux.

¹⁰⁹ Soulignons toutefois que ce journaliste scientifique ne travaillait pas pour une station de radio. Donc, les deux journalistes en contact n'étaient pas à l'emploi de médias en concurrence directe.

¹¹⁰ C'est-à-dire des journalistes travaillant ailleurs qu'à CKAC.

Toutefois jusqu'à présent, on retrouve beaucoup plus d'attitudes reflétant la concurrence que la collaboration entre médias.

Soulignons que les journalistes croient qu'ils peuvent aider la population lors de catastrophes. Par ailleurs, ils ne perdent pas de vue l'aspect compétitif de leur travail.

"News media personnel see disasters as a special opportunity to provide a valuable service to local victims, to increase broadcast ratings and newspaper circulation, and to "make a mark" on their institution's management" (Sood, Stockdale, Rogers, 1987 : 29).

Les journalistes peuvent même être prêts à prendre des risques. Par exemple, dans le cas de Saint-Basile et de Saint-Amable, tous les journalistes de CKAC qui se sont rendus sur les lieux ont tenté de s'approcher le plus près possible du foyer d'incendie. Notons cependant que les journalistes percevaient le fait de s'approcher de l'incendie comme étant un acte comportant des risques limités. Cette démarche visait à se rapprocher le plus près possible des sources d'information de première main ¹¹¹.

¹¹¹ Par exemple, les pompiers, les policiers, le propriétaire du site, les premiers experts sur les lieux.

La grille de référence du journaliste

Tous les auteurs consultés (Lagadec, Wilkins, Tixier, Quarantelli) abondent dans le même sens. Pour un journaliste, une catastrophe procure du matériel journalistique de premier choix. Ceci s'explique par les éléments suivants : 1) Il s'agit d'un événement soudain et grandiose qui attire l'intérêt de la majorité de la population. 2) Cet événement peut revêtir une couleur dramatique puisque la santé de citoyens peut être menacée et que des vies peuvent être en danger. 3) La catastrophe connaîtra des développements temporels. Les journalistes peuvent donc s'attendre à des suites qui leur procureront du nouveau matériel. 4) Lors d'une catastrophe technologique, il y aura recherche de coupables ou de responsables; ce qui constitue habituellement du matériel journalistique apprécié du public. Wilkins avance même que :

"From almost any point of view, a journalist's definition of a good news story means a catastrophe for someone else" (Wilkins in Walters, Wilkins, Walters, 1989 : 90).

Côté travail, une catastrophe est donc une bonne nouvelle pour un journaliste.

Le portrait culturel du journaliste que nous venons de tracer nous permet de cibler certaines composantes qui, à cause du type de rapports qu'elles auront avec les trois facteurs, risquent de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes lors d'une situation d'urgence. Dans le but de ne pas complexifier inutilement notre démonstration, nous ne retiendrons que les quatre composantes suivantes. Celles-ci nous apparaissent comme étant les plus marquantes. En voici donc la liste :

I. La majorité des journalistes travaillant à la radio sont des généralistes.

II. Le journaliste radio subit constamment la pression du temps.

III. Le devoir déontologique de douter fait partie du métier du journaliste de même que l'autonomie lui permettant de juger la pertinence et la validité d'une nouvelle.

IV. Côté travail, une catastrophe est une bonne nouvelle pour un journaliste.

CHAPITRE 4

Facteurs inhérents à la catastrophe technologique

*

Dans le présent chapitre, nous nous attarderons particulièrement au contexte entourant l'existence des facteurs inhérents à la catastrophe technologique. Rappelons que ces facteurs sont les suivants :

Facteur A. La coordination de l'information ¹¹² entraînera un ralentissement de l'information et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

¹¹² Notons qu'il s'agit de l'appellation officielle. Nous utiliserons cette formulation lorsque nous ferons référence au rôle de coordination des communications confié à une organisation. Toutefois, cette appellation est incomplète car les communications officielles ne sont pas seulement le résultat d'une coordination mais aussi d'une sélection de l'information puisque les coordonnateurs de cette information tenteront d'attirer l'attention des médias sur les informations factuelles. De plus, lorsqu'une catastrophe implique des poursuites criminelles, certaines informations ne peuvent être divulguées avant le procès. Nous serions donc tentés d'adopter l'appellation de "contrôle de l'information" mais nous éviterons de le faire car, au premier coup d'oeil, cette appellation peut avoir une connotation négative. Soulignons cependant que dans ce contexte, le terme contrôle pourrait avoir un sens tout à fait relatif étant donné que, selon nous, il est illusoire de prétendre contrôler l'information.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Selon notre hypothèse, ces trois facteurs nuisent à l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Nous ferons donc ressortir du contexte entourant l'existence de ces trois facteurs, des éléments qui, d'une façon ou d'une autre, sont susceptibles d'avoir des effets négatifs sur la relation entre les officiels et les journalistes.

Facteur A

La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

À l'ère où l'information est omniprésente, il ne suffit plus de bien gérer une situation, il est également important d'assurer une gestion adéquate des communications. En situation de catastrophe technologique, la nécessité d'exercer une gestion des communications s'impose très rapidement. Alors qu'au début de l'événement, il y a très peu d'information disponible (Soed, Stockdale, Rogers, 1987), elle se met soudain à jaillir de toutes parts, véhiculant même quelquefois des messages contradictoires. Ces contradictions et le manque d'information initial peuvent donner naissance à des rumeurs. Ces dernières risquent de susciter de

l'inquiétude chez la population. Dans certains cas, elles peuvent même causer des manifestations de panique ¹¹³ ou donner lieu à une crise de confiance envers le gouvernement. Pour éviter que la situation ne se détériore, l'option généralement choisie en gestion de crise et de catastrophe, est d'intervenir dès le début de l'événement du côté des communications. On pratique alors la coordination de l'information. On en centralise le traitement dans le but d'assurer la diffusion d'informations exactes et non contradictoires. Cette pratique a l'avantage d'éviter la confusion ¹¹⁴ mais elle a aussi comme conséquence de ralentir la communication avec les médias. Ce ralentissement est inévitable. Il est causé par le temps nécessaire à la coordination de l'information.

Deux éléments sont particulièrement susceptibles d'accentuer ce ralentissement. Le premier est la présence de "pousseurs-de-crayon" au sein de l'équipe de gestion de la catastrophe. Ceux-ci se caractérisent par une forte tendance à privilégier l'évaluation au détriment de l'action (Denis, 1993 : 181). Ils préféreraient évaluer toutes les répercussions possibles avant de passer à l'action.

¹¹³ Notre interprétation de la panique est très large. Nous considérons que le degré de cette panique peut varier selon la situation. Soulignons que nous incluons la panique légère parmi les différentes attitudes que peuvent adopter les gens à cause de rumeurs.

¹¹⁴ Certaines personnes pourraient avancer que la coordination de l'information ne risque pas de nuire à la relation entre officiels et journalistes puisque les journalistes veulent obtenir des informations exactes. Or, la coordination de l'information permet généralement d'éviter la diffusion d'informations inexactes puisque cette procédure prévoit que les communiqués rédigés à partir de différentes sources d'information doivent être authentifiés avant d'être officiellement remis aux médias. Cependant, tel que nous le mettons en évidence dans le prochain chapitre, plusieurs composantes issues du contexte de travail des journalistes sont en opposition directe avec le ralentissement de la communication inhérent à la coordination de l'information. Ainsi, la coordination de l'information risque de nuire à la relation entre officiels et journalistes.

Notons qu'il s'agit normalement d'individus qui n'ont pas l'habitude de travailler dans le contexte de l'urgence et qui ne s'adaptent pas facilement à de nouveaux contextes. Dans un contexte de catastrophe, où chaque minute compte, l'attitude des "pousseurs-de-crayon" ira à contre-courant en entraînant une perte de temps. Cette attitude pourra même alourdir la tâche des gestionnaires qui devront dépenser plus d'énergie pour accélérer le travail des "pousseurs de crayons" ou pour les mettre de côté et trouver des remplaçants. Selon le nombre de "pousseurs de crayons", la perte de temps encourue sera plus ou moins manifeste. De façon directe ou indirecte, cette perte de temps engendrera un ralentissement de la communication avec les médias.

Le deuxième élément susceptible d'accentuer le ralentissement de la communication avec les médias est la dépendance du présent facteur par rapport au facteur B. En effet, dans le contexte de la catastrophe technologique, la coordination de l'information (facteur A) est fortement dépendante de l'information scientifique (facteur B) qui est souvent à même de traduire les causes et les conséquences de l'événement. Notons que l'information scientifique prend alors rapidement une très grande importance puisque nombre de décisions reposent sur ce type d'information, par exemple, toutes les décisions relatives à la santé ¹¹⁵, à l'agriculture et à l'environnement.

¹¹⁵ Par exemple, les décisions relatives aux évacuations et à la réintégration des domiciles.

Une catastrophe technologique implique souvent la présence de produits toxiques qui risquent d'entraîner des conséquences plus ou moins graves pour la population exposée. L'information scientifique se rapportant à ce type de catastrophe repose donc habituellement sur des tests de toxicité. Or, l'obtention et l'interprétation des résultats entraînent des délais en ce qui concerne la communication. Dans certaines situations, il peut arriver que les experts ne s'entendent pas sur l'interprétation des résultats; ceci augmentera les délais. Dans d'autres circonstances, il est possible que des normes internationales n'existent pas au sujet de la toxicité d'un produit ¹¹⁶; ceci viendra complexifier l'analyse des résultats. De plus, en raison des divers champs d'évaluation nécessaires, l'information scientifique proviendra de plusieurs sources. Nous constatons donc que la coordination de l'information est une opération particulièrement complexe dans les cas de catastrophes technologiques. L'information scientifique provenant de différentes sources doit d'abord être obtenue et vulgarisée. Par la suite, il faut écrire les communiqués de manière à livrer un ou des messages non contradictoires. Enfin, les communiqués doivent être authentifiés avant leur diffusion qui s'effectuera habituellement lors des conférences de presse. Toutes ces procédures nécessiteront un certain laps de temps et entraîneront un ralentissement de la communication avec les médias.

¹¹⁶ Comme ce fut le cas à Saint-Basile. Il n'existait alors aucune norme internationale au sujet des BPC en combustion non contrôlée.

Ce ralentissement de la communication risque de susciter la méfiance des journalistes. Soulignons que ce sentiment de méfiance sera dépendant de l'image projetée par l'organisation qui assume la charge de coordonner les communications avec les médias. Plus l'organisation donnera l'impression qu'elle coordonne les communications de façon ouverte, c'est-à-dire sans tenir certaines informations secrètes, moins les journalistes seront méfiants. Par contre, plus l'organisation affichera l'image d'un groupe qui ne divulgue pas toute l'information, plus le niveau de méfiance des journalistes sera élevé. À titre d'exemple, rappelons la méfiance des intervenants et des journalistes envers le rôle de coordonnateur des communications confié à la Sûreté du Québec à Saint-Basile-le-Grand (Denis, 1989). Ce sentiment de méfiance peut s'expliquer par le fait qu'en coordonnant les communications, la SQ a agi en extension ¹¹⁷ de son rôle principal tout en projetant l'image de la tradition opérationnelle de l'organisation policière. Précisons qu'au Québec, traditionnellement, le rôle de cette organisation n'est pas associé à la communication avec les médias mais plutôt à la lutte contre le crime ¹¹⁸. Toutefois, comme l'ensemble des corps policiers (Érickson, Baranek, Chan, 1989), la SQ communique quotidiennement avec les journalistes. Ces contacts s'effectuent dans le contexte de la tradition opérationnelle de l'organisation. Lorsque les journalistes sollicitent de l'information aux policiers, on les réfère

¹¹⁷ Selon la grille de Dynes relevée dans Denis, 1993.

¹¹⁸ De plus, pour l'ensemble de la population, la catastrophe de Saint-Basile a été considérée comme relevant principalement du domaine civil et non pas de la scène criminelle.

aux agents d'affaires publiques ¹¹⁹. Ces derniers oeuvrent au sein de départements d'affaires publiques dont la structure est autant hiérarchisée que l'ensemble de l'organisation policière. Ils travaillent donc dans un cadre précis où les règles sont très strictes. Par exemple, les policiers sont appelés à faire preuve de beaucoup de prudence par rapport aux informations relatives aux enquêtes surtout lorsque celles-ci ne sont pas terminées (Ericson, Baranek, Chan, 1989). En coordonnant les communications à Saint-Basile, la SQ a donc projeté l'image de sa tradition opérationnelle, c'est-à-dire l'image d'une organisation policière, fortement hiérarchisée, qui ne livre pas toujours aux journalistes l'information qu'elle détient. La projection de cette image a suscité la méfiance des intervenants et des journalistes. Afin d'éviter que pareille situation ne se reproduise, il semble souhaitable que l'organisation responsable de coordonner les communications affiche une image plus ouverte comme c'est le cas par exemple pour Communication-Québec qui a hérité de ce mandat ¹²⁰.

¹¹⁹ Auparavant, certains types d'informations étaient fournis aux journalistes avec la consigne "off the record" c'est-à-dire "il s'agit d'une information non officielle". Maintenant, cette façon de procéder est formellement interdite car on craint que les journalistes utilisent l'information ainsi obtenue avant d'avoir reçu l'accord officiel du département des affaires publiques (Erickson, Baranek, Chan, 1989; Entrevue Poéti, 1991).

¹²⁰ Depuis la réorganisation qui a suivi le rapport Denis, Communication-Québec a reçu le mandat de coordonner les communications lors de futures catastrophes. Le choix de cette organisation semble s'être imposé de lui-même puisque sa "raison d'être" est de communiquer. Notons que, comparativement à la SQ, Communication-Québec affiche l'image d'un organisme plus ouvert bien qu'il soit rattaché au gouvernement. Il est donc probable que les journalistes perçoivent plus positivement les communications provenant de Communication-Québec que si elles provenaient de la Sûreté du Québec.

En plus d'entraîner le ralentissement de la communication avec les médias, la coordination de l'information risque donc aussi de favoriser la naissance d'un sentiment de méfiance chez les journalistes.

Facteur B

L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Comme nous l'avons mentionné, l'omniprésence de l'information scientifique lors de la catastrophe technologique influence directement l'opération consistant à coordonner les communications et à communiquer avec les médias. La communication avec les médias sera également affectée par la nature complexe de l'information scientifique. Soulignons que ce type d'information très spécialisée se traduit dans un langage complexe connu des experts. En fait, l'information scientifique peut être interprétée par un nombre restreint de personnes ayant la formation appropriée. Ceci a pour conséquence qu'en situation de catastrophe, les scientifiques ont deux rôles importants à jouer. Le premier rôle est celui d'analyste; le deuxième, celui de vulgarisateur-communicateur. Le rôle d'analyste est implicite à la profession de scientifique, celui de vulgarisateur-communicateur

l'est moins ¹²¹. Or, en raison de sa complexité, l'information scientifique doit être vulgarisée pour être accessible aux intervenants, aux personnes exposées et à la population en général par le biais des médias de communication. Notons que lors de situations d'urgence, la radio réagira presque instantanément. La collaboration des scientifiques capables de vulgariser et de communiquer sera donc sollicitée très rapidement par la radio et par les autres médias ¹²².

Bien que nécessaire aux médias d'information, cette collaboration n'est pas évidente pour les scientifiques et cela à cause de plusieurs raisons. Afin de permettre une meilleure compréhension de ce phénomène, nous présentons ici les trois principales raisons qui expliquent les difficultés de collaboration que vivent habituellement les scientifiques par rapport aux médias.

1) Premièrement, les scientifiques les plus spécialisés dans le type de catastrophe en cours et dans les produits toxiques impliqués seront appelés à jouer un rôle de premier plan dans la gestion de l'événement. Ils disposeront donc de très peu de temps pour communiquer avec les médias.

2) Deuxièmement, la crédibilité des scientifiques qui collaboreront pourra être mise en doute par leurs confrères, le gouvernement ou le

¹²¹ Certains scientifiques peuvent être d'excellents analystes tout en étant moins performants en ce qui concerne la vulgarisation et la communication.

¹²² D'une part, les journalistes, dont la grande majorité n'a pas de connaissances scientifiques, chercheront à développer des contacts leur permettant d'apprendre des notions de base vulgarisées. D'autre part, les médias électroniques voudront produire des émissions d'analyse. Pour ce faire, ils auront besoin du concours de scientifiques pouvant tenir les rôles d'analyste et de vulgarisateur-communicateur.

grand public. Les questions suivantes seront soulevées. Quelle est la pertinence de la formation du scientifique qui prend la parole par rapport à l'événement en cours? S'agit-il d'un message officiel? Au nom de qui parle-t-il?

3) Troisièmement, le monde des communications et celui des sciences s'opposent de plusieurs façons (Quarantelli, 1990). Par exemple, le journaliste met l'emphase sur ce qui sort de l'ordinaire alors que le scientifique recherche les phénomènes réguliers. Le monde de la science est celui des spécialistes alors que celui des journalistes en est un de généralistes. Pour le journaliste, l'objectivité repose sur la présentation de points de vue opposés alors que pour le scientifique, cette notion découle de la validité des données et de leur interprétation. Enfin, ajoutons que le contexte de travail habituel du scientifique lui permet de réfléchir et de s'exprimer sur des réalités complexes qui sont difficiles à expliquer dans les cadres restrictifs qu'imposent les médias et en particulier la radio.

Facteur C

Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Au Québec, une catastrophe technologique entraîne rapidement l'implication du monde politique, que ce soit au niveau municipal ou provincial. Le niveau municipal est le premier impliqué étant donné

la responsabilité légale du maire face à ses concitoyens. Le niveau provincial sera aussi appelé à jouer un rôle dès que le maire fera appel à ses services dans le cas d'une catastrophe technologique dépassant la capacité de gestion de la municipalité. Comme nous l'avons déjà mentionné, les catastrophes technologiques ont la particularité de susciter la recherche de coupables ou de responsables. Or, à cause de leur fonction, certains élus sont plus susceptibles que d'autres d'avoir à porter ce chapeau. Il s'agit du premier ministre, du ministre de l'Environnement et du maire.

Cependant, malgré le fait que la catastrophe soit survenue sur son territoire, il est possible que le maire ne soit aucunement pointé en tant que responsable par ses concitoyens. Précisons d'abord qu'au Québec, le permis d'exploitation des entreprises incluant une source potentielle de risque est émis non pas par la municipalité mais par le ministère de l'Environnement du Québec. Ce n'est donc pas la municipalité qui a autorisé l'exploitation d'une entreprise à risques sur son territoire. Puisque l'émission du permis relève du gouvernement provincial, le maire sera moins susceptible d'être pointé en tant que responsable de la catastrophe technologique. De plus, d'autres éléments permettant de véhiculer une image positive de la mairie pourront s'ajouter selon les situations. Par exemple le maire de Saint-Amable s'était engagé lors de sa campagne électorale en 1989 à rendre le site du dépotoir de pneus plus sécuritaire. Par la suite, plus de deux ans avant la catastrophe, plusieurs actions avaient été entreprises dans le but de faire

pression sur le propriétaire du site ¹²³ ainsi que sur le ministère de l'Environnement afin que ce dernier oblige le propriétaire à se soumettre à des moyens de sécurité plus sévères¹²⁴. Le maire pourra aussi réussir à projeter une image relativement positive en demandant l'aide du gouvernement dès que la situation dépasse les capacités de gestion de la municipalité, en demeurant à l'écoute de ses concitoyens et en devenant leur porte-parole auprès du gouvernement ¹²⁵. Depuis la réorganisation qui a suivi Saint-Basile, le maire est appelé à jouer un rôle particulièrement important au sein de la gestion de l'urgence. Il représente la municipalité et prend les décisions en son nom à la table de coordination. Ce rôle lui permet d'être très impliqué par rapport aux décisions touchant les citoyens. Ainsi, le maire est généralement perçu de façon positive et jouant un rôle d'aide auprès des citoyens.

Le premier ministre et le ministre de l'Environnement courent un risque beaucoup plus élevé en ce qui concerne les accusations publiques par rapport aux responsabilités face à la catastrophe. Ils risquent de subir des pressions accusatoires de la part des journalistes. En effet, dès que possible, les journalistes tenteront d'obtenir les commentaires des élus et chercheront un responsable.

¹²³ À un certain moment, des pneus provenant du dépotoir envahissaient même la route qui longe le site. La municipalité réussit à obliger le propriétaire à rectifier la situation et à poser une clôture à cet endroit.

¹²⁴ La municipalité voulait que le ministère oblige le propriétaire à procéder, entre autres choses, à l'ilotage des pneus.

¹²⁵ Lors de l'incendie de Saint-Basile, le maire a fait le lien entre le comité de citoyens et le gouvernement. Dans le cas de Saint-Amable, le maire a joué un rôle de premier plan en étant le principal porte-parole auprès des citoyens et des médias. L'attitude des maires a été d'être au service de leurs concitoyens en les écoutant, en tentant de les informer et de minimiser les conséquences de l'événement.

Le ministre de l'Environnement risque particulièrement d'être placé sur la sellette en raison de la responsabilité de son ministère par rapport à la prévention des catastrophes technologiques. En effet, le ministère de l'Environnement a la responsabilité de fixer les différentes normes environnementales et d'en imposer le respect. Si une catastrophe technologique éclatait alors que l'entreprise impliquée ne respectait pas les normes de sécurité environnementales, le ministère de l'Environnement serait rapidement accusé de négligence par les journalistes et les citoyens.

Nous remarquons donc que le niveau de risque politique peut varier d'une fonction à l'autre selon la situation. Toutefois, il demeure passablement élevé pour tout politicien qui se retrouve soudainement projeté en plein coeur de l'attention médiatique. Il est possible que celui-ci ait à faire face aux critiques d'une population exposée enragée et à celles de groupes écologiques bien organisés. De plus, les représentants des partis de l'opposition se feront un plaisir de formuler des questions embarrassantes telles que celles-ci : "Pourquoi n'a-t-on rien fait alors que l'on savait que le risque technologique existait?" Comment se fait-il que le ministère, averti du non respect des normes de sécurité environnementales, ait entrepris des démarches depuis un ans et que ces démarches n'ait encore rien donné de concret?" Les réponses devront être satisfaisantes. La gestion de la catastrophe

devra être jugée comme ayant été suffisamment efficace ¹²⁶. La menace de perdre son ministère ou encore l'élection de son parti plane donc au-dessus de chacun des gestes des élus dont la visibilité politique est associée à l'événement.

En élaborant le contexte entourant l'existence de chacun des trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique, nous avons soulevé plusieurs éléments pouvant, de diverses façons, avoir un impact négatif sur la relation entre officiels et journalistes nuisant ainsi à l'établissement de la collaboration active entre ces deux groupes. Il ressort du facteur A que tout élément qui entraînera le ralentissement de la communication avec les médias peut avoir des répercussions négatives sur la relation entre officiels et journalistes puisque les journalistes veulent obtenir le plus d'informations possible, le plus rapidement possible. Le facteur B, quant à lui, permet de mettre en évidence l'importance de l'information scientifique qui, par essence, est de nature complexe pour l'ensemble de la population et pour les journalistes n'ayant pas de formation scientifique. Ce facteur laisse donc présager des problèmes de compréhension de la part des journalistes. Enfin, le facteur C offre lui aussi l'occasion de pressentir des possibilités

¹²⁶ En général, les citoyens de la municipalité impliquée sont particulièrement préoccupés par l'efficacité de la gestion qui permettra le retour à la vie normale de la communauté dès que possible. Ce fut le cas à Saint-Amable (Entrevue, J. Doyon, 1993). Nous avons également constaté la même préoccupation lors de la contamination au plomb d'un quartier de Saint-Jean-sur-Richelieu par la compagnie Balmat en 1989 (Entrevue, D. Deschambault, 1993).

de conflits entre journalistes et officiels car inévitablement les premiers tenteront de faire porter une partie du blâme aux politiciens associés d'une façon ou d'une autre à la catastrophe technologique. Le facteur C pourra créer des tensions dans le groupe des officiels puisque les politiciens sont eux-mêmes des officiels. De plus, d'autres types d'intervenants officiels pourraient aussi subir les contre-coups du facteurs C, par exemple les coordonnateurs qui en plus de gérer l'événement devront tenir compte du risque politique que pourront alors courir certains politiciens. Les facteurs A, B et C sont donc susceptibles d'engendrer des mécontentes ou des conflits et de nuire à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle entre officiels et journalistes. Ce climat de confiance mutuelle, rappelons-le, est essentiel à l'établissement de la collaboration pro-active. Les facteurs A, B et C sont donc susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active entre les deux groupes.

CHAPITRE 5

Confrontation des facteurs inhérents à la catastrophe technologique et des composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio

*

Comme nous venons de le mettre en évidence à l'intérieur du dernier chapitre, les facteurs A, B et C, inhérents à la catastrophe technologique, sont susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active entre le groupe des officiels et celui des journalistes. Afin de démontrer que ces trois facteurs nuisent effectivement à l'établissement de la collaboration pro-active, nous confronterons maintenant les trois facteurs aux composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio. Rappelons que les trois facteurs qui serviront à notre démonstration sont les suivants :

Facteur A. La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Quant aux composantes issues du contexte de travail des journalistes, soulignons à nouveau qu'elles ont été sélectionnées à la fin des chapitres 2 et 3 comme étant les plus susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active à cause du type de rapports qu'elles auront avec les facteurs inhérents à la catastrophe technologique.

Nous mettrons donc en présence les éléments qui, selon nous, risquent le plus de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active. Chacun des trois facteurs sera confronté à certaines composantes du contexte de travail des journalistes qui, est lui-même composé du modèle de fonctionnement de la radio et de la culture journalistique. Dans chacun des trois cas, les composantes ont été choisies puisqu'elles étaient particulièrement susceptibles de nuire à l'établissement de la collaboration pro-active à cause du type de rapports qu'elles auront avec le facteur mis en évidence. Dans chacun des trois cas, notre démonstration sera appuyée par le support graphique d'un tableau.

Tableau # 1

Confrontation entre le facteur A (inhérent à la catastrophe technologique) et certaines composantes issues du contexte de travail des journalistes c'est-à-dire de la culture du journaliste (chap. 3) et du modèle de fonctionnement de la radio (chap. 2).

OFFICIELS *	FACTEUR	A	Facteur A.
			<p>LA COORDINATION DE L'INFORMATION ENTRAÎNERA UN RALENTISSEMENT DE LA COMMUNICATION AVEC LES MEDIAS ET RISQUERA DE SUSCITER LA MEFIANCE DES JOURNALISTES.</p>
JOURNALISTES *	CONTEXTE DE TRAVAIL	CULTURE	<p>II. Le journaliste travaillant à la radio subit constamment la pression du temps.</p> <p>III. Le devoir déontologique de douter fait partie du métier du journaliste de même que l'autonomie lui permettant de juger la pertinence et la validité d'une nouvelle.</p> <p>IV. Côté travail, une catastrophe est une bonne nouvelle pour un journaliste.</p>
		MODELE	<p>3. Les journalistes tenteront d'obtenir plus d'information.</p> <p>7. À l'intérieur de la programmation, une grande importance sera accordée à la catastrophe et les moindres développements de l'événement seront rapidement diffusés.</p>
	BADIO	<p>8. La station de radio recevra une multitude d'appels des auditeurs et tentera de trouver réponses à leurs questions.</p>	

* Le tableau illustre que l'implication des officiels par rapport à la catastrophe est directement influencée par les facteurs inhérents à la catastrophe technologique et que les journalistes subissent l'influence de leur contexte de travail.

Facteur A :

La coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

La confrontation du facteur A et des composantes issues du contexte de travail des journalistes nous présente le portrait suivant :

Le facteur A avance d'abord que la coordination de l'information entraînera un ralentissement de la communication avec les médias. Or, presque toutes les composantes issues du contexte de travail des journalistes sont orientées vers la nécessité d'obtenir rapidement de l'information. Ainsi, il y a opposition directe entre le facteur A, les composantes II et IV issues de la culture du journaliste

II. La journaliste travaillant à la radio subit constamment la pression du temps.

IV. Côté travail, une catastrophe est une bonne nouvelle pour un journaliste.

et les points 3, 7 et 8 du modèle de fonctionnement de la radio.

3. Les journalistes tenteront d'obtenir plus d'informations.

7. À l'intérieur de la programmation, une grande importance sera accordée à la catastrophe et les moindres développements de l'événement seront rapidement diffusés.

8. La station de radio recevra une multitude d'appels des auditeurs et tentera de trouver réponses à leurs questions.

Notons que bien que le journaliste subisse fortement la pression du temps lors d'une catastrophe, cette pression lui est relativement supportable. D'une part, il est habitué de subir cette pression dans l'exercice quotidien de son travail. D'autre part, côté travail une catastrophe est une bonne nouvelle, il est donc heureux de pratiquer son métier et d'informer la population alors qu'un événement important se produit.

Soulignons aussi que les trois points du modèle (3,7 et 8) sont en accord parfait avec les composantes culturelles citées (II et IV). Les points du modèle de fonctionnement de la radio accentuent la pression du temps que subit déjà le journaliste à cause de la nature compétitive de son travail et lui fournissent l'occasion de se sentir valorisé en effectuant une performance maximale alors qu'il est professionnellement heureux d'avoir sous la main du bon matériel journalistique. Autrement dit, les deux composantes culturelles (II et IV) sont renforcées par le fonctionnement du média (3,7 et 8). Ainsi, le mode de fonctionnement de la radio poussera les journalistes à tenter d'obtenir plus d'information afin de permettre l'introduction d'éléments récents à l'intérieur des bulletins de nouvelles. Notons que les journalistes ont d'autant plus besoin de cette information qu'à l'intérieur de la programmation, une grande importance sera accordée à la catastrophe et aux moindres développements de l'événement. Une grande quantité de nouvelles sera donc nécessaire afin de combler tout le temps d'antenne soudainement disponible. Par ailleurs, la station recevra une multitude d'appels des auditeurs et tentera de trouver réponses à

leurs questions. Ceci accentuera la pression du temps que subissent les journalistes qui, rappelons-le, ont le désir d'aider la population en jouant un rôle de service public. Nous remarquons donc que les traits culturels II et IV, associés aux points 3, 7 et 8 du modèle de fonctionnement sont en opposition directe avec le facteur A. Les traits culturels et les points cités sont orientés vers la nécessité d'obtenir de l'information le plus rapidement possible alors que le facteur A suppose un inévitable ralentissement de la communication avec les médias. Cette opposition laisse présager des possibilités de mésententes entre officiels et journalistes. En effet, lors d'une situation d'urgence telle qu'une catastrophe, le groupe des officiels coordonnera l'information et de ce fait causera un ralentissement de la communication avec les médias. Ceci ira à l'encontre de la volonté des journalistes d'obtenir de l'information le plus rapidement possible. Des possibilités de mésententes font donc intrinsèquement partie de l'opposition des composantes issues du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio par rapport au facteur A.

Comme nous l'avons mentionné, le facteur A s'oppose à presque toutes les composantes issues du contexte de travail du journaliste que nous avons sélectionnées. Cependant, le facteur A sera en accord avec le trait culturel suivant :

III. Le devoir déontologique de douter fait partie du métier du journaliste de même que l'autonomie lui permettant de juger la pertinence et la validité d'une nouvelle.

En effet, le ralentissement de la communication ne s'oppose pas au devoir déontologique de douter. Le ralentissement provoqué par la coordination de l'information aura même pour conséquence d'accentuer le doute inhérent à la culture du journaliste par rapport aux informations véhiculées. On remarque donc une certaine complémentarité entre le facteur A et le devoir déontologique de douter. Notons toutefois que cette complémentarité ne signifie pas l'exclusion des possibilités de mésententes ou de conflits. Au contraire, dans ce cas-ci, cette complémentarité est susceptible de leur donner naissance. En effet, le ralentissement de la communication avec les médias risquera de susciter la méfiance des journalistes face aux officiels. Les journalistes pourront alors être portés à croire que les officiels soient en train de leur cacher certaines informations. Rappelons aussi que l'image affichée par l'organisation mandatée pour coordonner les communications jouera un rôle par rapport au niveau de méfiance. Plus l'organisation donnera l'impression de coordonner les communications de façon ouverte, plus le niveau de méfiance aura de chances de demeurer relativement bas et par conséquent, moins on retrouvera de possibilités de mésententes ou de conflits.

Tableau # 2

Confrontation entre le facteur B. et certaines composantes issues du contexte de travail des journalistes c'est-à-dire de la culture du journaliste (chap.3) et du modèle de fonctionnement de la radio (chap. 2).

OFFICIELS *	FACTEUR	B	<p style="text-align: center;">Facteur B.</p> <p>L'INFORMATION SCIENTIFIQUE, OMNIPRESENTE LORS DE LA CATASTROPHE TECHNOLOGIQUE, EST DE NATURE COMPLEXE. SA COMPREHENSION EXIGE UNE FORMATION SPECIFIQUE.</p>
JOURNALISTES *	CONTEXTE	CULTUREL	<p>I. La majorité des journalistes travaillant à la radio est composée de généralistes.</p>
	TRAVAIL	MODELE RADIO	<p>9. La radio aura tendance à donner une couleur humaine plutôt que scientifique aux événements.</p>

* Le tableau illustre que l'implication des officiels par rapport à la catastrophe est directement influencée par les facteurs inhérents à la catastrophe technologique et que les journalistes subissent l'influence de leur contexte de travail.

Facteur B ; L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

La confrontation du facteur B aux éléments extraits du contexte de travail des journalistes nous permet de constater la situation suivante.

Le facteur B s'oppose aux deux composantes du contexte de travail des journalistes apparaissant dans le tableau #2. Ainsi, **le facteur B** est en opposition avec le trait culturel qui suit :

1. La majorité des journalistes travaillant à la radio est composée de généralistes.

et avec ce point du modèle de fonctionnement de la radio précédemment identifié :

9. La radio aura tendance à donner une couleur humaine plutôt que scientifique aux événements.

En fait, en illustrant la nature complexe de l'information scientifique, le facteur B vient directement en opposition avec le journalisme radio. Notons d'abord que la grande majorité des journalistes travaillant à la radio est composée de généralistes. Ces derniers n'ont donc pas la formation requise qui leur permettrait de comprendre l'information scientifique entourant l'événement. Ce trait culturel des journalistes généralistes explique en partie pourquoi la radio aura tendance à donner une couleur humaine plutôt que scientifique aux événements. Cette tendance s'explique

partiellement par le fait que le média ne dispose habituellement pas de ressources humaines spécialisées dans la vulgarisation scientifique. Soulignons toutefois que cette tendance trouve sa principale essence dans la nature même du média. En effet, la radio ne bénéficie d'aucun support visuel. Son contenu repose entièrement sur la parole. Désireuse d'informer et de divertir, la radio MA privée s'efforce donc de véhiculer des messages simples et concis afin de ne pas perdre l'intérêt de l'auditeur moyen qui, en général, ne possède pas de connaissances scientifiques poussées. L'information scientifique diffusée devra donc être vulgarisée. Or, cette vulgarisation scientifique comporte des difficultés majeures telles que le manque de disponibilité des quelques scientifiques spécialistes qui de surcroît possèdent des talents de communicateurs. Notons que ce phénomène est accentué par l'omniprésence de l'information scientifique lors de la catastrophe technologique. La difficulté d'obtenir la collaboration de scientifiques communicateurs jouissant d'une bonne crédibilité associée aux caractéristiques de la radio favorisant la diffusion d'information simple inciteront également la radio à donner une couleur humaine plutôt que scientifique à l'événement. Nous remarquons donc que l'information scientifique et le contexte de travail du journaliste travaillant à la radio sont des éléments qui s'opposent.

Cette opposition est susceptible de générer des mésententes ou des conflits entre officiels et journalistes. Par exemple, le manque de connaissances scientifiques des journalistes est un élément qui peut

entraîner des erreurs lors de la transmission d'information vers le public par le média. Potentiellement, ces erreurs peuvent faire naître du mécontentement chez les officiels par rapport aux journalistes.

D'autres situations peuvent également amener les officiels à être en désaccord avec l'attitude des médias. Par exemple, lors d'une catastrophe technologique, une grande partie de la programmation est axée sur l'événement en cours. Les journalistes chercheront alors à obtenir la collaboration des spécialistes dans le but d'expliquer les éléments scientifiques de la situation aux auditeurs. Comme nous l'avons déjà souligné, les scientifiques spécialisés sur le type de catastrophe en cours sont alors impliqués dans la gestion de l'événement et ont donc très peu de temps à consacrer aux médias. Il est probable que faute d'obtenir la collaboration des spécialistes les plus compétents en la matière, la radio se tourne vers d'autres scientifiques. Ces scientifiques risquent d'être plus ou moins compétents pour analyser la situation. De plus, puisque ces scientifiques ne feront pas partie des scientifiques officiellement impliqués par rapport à la catastrophe, ils ne disposeront pas de toutes les données disponibles. Cette collaboration comporte donc un certain niveau de risque en ce qui concerne la diffusion d'informations exactes vers le public. Notons que ce risque sera accentué par la tendance plus ou moins forte de ce scientifique à émettre des pronostics sans disposer de données suffisantes. Encore une fois, nous relevons dans cette situation le risque de diffuser des informations inexactes autrement dit de faire des erreurs. Or,

comme nous l'avons également illustré à l'aide du premier exemple, ce type d'erreurs risquera de faire naître du mécontentement chez les officiels par rapport aux journalistes. La mise en présence du facteur B par rapport aux composantes issues du contexte de travail des journalistes peut donc générer des mécontentements ou des conflits entre officiels et journalistes.

Tableau # 3

Confrontation entre le facteur C et certaines composantes issues du contexte de travail des journalistes c'est-à-dire de la culture du journaliste (chap.3) et du modèle de fonctionnement de la radio (chap. 2).

O F F I C I E L S *	F A C T E U R	C	<p>Facteur C.</p> <p>LES POLITICIENS ASSOCIES À L'ÉVÉNEMENT COURENT LE RISQUE D'ÊTRE POINTES EN TANT QUE RESPONSABLES DE LA CATASTROPHE TECHNOLOGIQUE.</p>
	J O U R N A L I S T E S *	C O N T E X T E	D E
T R A V A I L		M O D È L E	R A D I O

*Le tableau illustre que l'implication des officiels est directement influencée par les facteurs inhérents à la catastrophe technologique et que les journalistes subissent l'influence de leur contexte de travail.

Facteur C : Les politiciens associés à l'événement risquent d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Contrairement aux précédentes confrontations effectuées avec les facteurs A et B, il n'existe ici aucune opposition. En effet, le facteur C ne s'oppose pas aux éléments extraits du contexte de travail de journaliste. Nous retrouvons plutôt une complémentarité. Ainsi, le facteur C est en accord parfait avec le trait culturel II

II. Le devoir déontologique de douter fait partie du métier du journaliste de même que l'autonomie lui permettant de juger la pertinence et la validité d'une nouvelle.

et le point 3 du modèle de fonctionnement de la radio.

3. Les journalistes tenteront d'obtenir plus d'information.

Le facteur C inhérent à la catastrophe technologique, met en évidence le risque couru par les politiciens associés à l'événement d'être pointés en tant que responsables. Rappelons qu'il s'agit d'un risque inhérent à la nature technologique de la catastrophe étant donné que celle-ci provoque souvent le phénomène de la recherche de coupables ou de responsables. Or, aux yeux du public, le politicien représente la responsabilité du gouvernement ou de la municipalité d'assurer la sécurité et le bien-être physique de ses citoyens. Rappelons toutefois que le maire est beaucoup moins susceptible d'être pointé en tant que responsable car l'émission des permis d'exploitation des entreprises à risques environnementaux relève

non pas de la municipalité mais du gouvernement provincial. De plus, tel que nous l'avons expliqué dans le chapitre précédent, le maire sera perçu de façon relativement positive par les citoyens et les journalistes si des actions avaient déjà été entreprises par la municipalité dans le but de réduire les risques environnementaux reliés à l'entreprise. Le risque politique d'être pointé en tant que responsable touche donc plus directement le politicien du niveau provincial que le politicien du niveau municipal. Tel que nous l'avons mentionné précédemment, ce risque concerne surtout le ministre de l'Environnement à cause du rôle de son ministère. Puisque le ministre de l'Environnement représente l'implication gouvernementale face aux risques environnementaux et face à la catastrophe en cours, il est fort probable que celui-ci soit pointé en tant que responsable de façon directe ou indirecte. Ceci est d'autant plus probable que le devoir déontologique de douter fait partie de la culture du journaliste de même que l'autonomie lui permettant de juger la pertinence et la validité d'une nouvelle. Ceci aura pour conséquence que le journaliste ne se contentera pas de retransmettre l'information factuelle officielle vers le public. Le journaliste cherchera aussi à distinguer son matériel et à répondre au pourquoi de l'histoire, ce qui suppose de soulever des questions relatives à la responsabilité gouvernementale ou municipale par rapport à l'évaluation du risque technologique entourant la vie des citoyens. De plus, le fonctionnement de la radio poussera le journaliste à tenter de recueillir toujours plus d'information afin de répondre à l'immense besoin du média d'obtenir de nouvelles informations. Le facteur C est donc complémentaire aux deux

éléments extraits du contexte de travail des journalistes travaillant à la radio. Cette complémentarité est susceptible de générer des conflits ou des mésententes entre les officiels et les journalistes. Par exemple le journaliste qui voudra obtenir plus d'information aura développé le réflexe de fouiller à fond tous les éléments pouvant se rattacher d'une façon ou d'une autre à la catastrophe. Cette fouille inclura la recherche d'un responsable. Il va sans dire que puisque certains politiciens sont susceptibles d'être pointés en tant que responsables, ceci créera des possibilités de mésentes ou de conflits entre officiels et journalistes.

La confrontation que nous venons d'effectuer entre les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique et les composantes issues du contexte de travail des journalistes met clairement en lumière qu'il existe plusieurs possibilités de conflits ou de mésententes entre le groupe des officiels et celui des journalistes.

La mise en présence des facteurs et des composantes retenues a également un impact défavorable sur l'instauration d'un climat de confiance mutuelle entre les deux groupes. L'instauration d'un climat de confiance mutuelle étant un élément essentiel à l'établissement de la collaboration pro-active, cette dernière a alors peu de chance de s'établir. L'existence de ces possibilités de conflits nuit à l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes. Notre hypothèse selon laquelle les trois facteurs

inhérents à la catastrophe technologique nuisent à l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes s'avère donc confirmée ¹²⁷.

¹²⁷ Toutefois, une nuance s'impose en ce qui concerne le facteur C. En effet, tel que nous l'avons souligné, il est probable que le risque politique concerne plus le niveau provincial que municipal.

CONCLUSION

*

Comme nous venons de le démontrer, la confrontation entre les trois facteurs inhérents à la catastrophe technologique et certaines composantes issues du contexte de travail du journaliste travaillant à la radio crée des possibilités de mésentes ou de conflits entre les officiels et les journalistes. Ceci nuit à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle, à l'établissement de la collaboration pro-active et donc à l'utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence.

Dès lors, il devient intéressant de se demander si l'établissement de la collaboration pro-active entre officiels et journalistes ainsi qu'une plus grande utilisation de la radio lors de catastrophes technologiques sont des objectifs réalisables. Nous ne pouvons en avoir la complète certitude car cela dépend en partie de la volonté des individus en présence. Il est donc impossible de répondre à cette question par l'affirmative. Cependant, il est certain qu'une meilleure connaissance des éléments potentiellement conflictuels fournit plusieurs pistes de réflexion et d'action. De plus, quelques espoirs peuvent naître de la constatation suivante : les possibilités de mésentes et de conflits ne découlent nullement d'attitudes que nous pourrions qualifier de mauvaise volonté que ce soit de la part des officiels ou de celle des journalistes. Ces dernières résultent plutôt d'éléments existant. Ainsi, la mise en présence des facteurs

inhérents à la catastrophe technologique et de certaines composantes issues du contexte de travail du journaliste travaillant à la radio crée des possibilités de mésententes ou de conflits. Nous croyons donc que malgré ces possibilités, la collaboration proactive n'est pas un objectif impossible à réaliser. Toutefois, la mise en place de ce type de collaboration nécessiterait de nombreux efforts de part et d'autre.

Comme nous l'avons précédemment définie, la collaboration proactive suppose qu'officiels et journalistes travaillent en intense coopération afin d'utiliser le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence pour informer la population. Il est évident que la coopération proposée implique plus que simplement répondre à la demande de l'autre groupe lorsqu'elle survient. En fait, la collaboration proactive repose sur la confiance mutuelle des deux groupes. Avant de pouvoir espérer établir une collaboration proactive, les officiels et les journalistes devront donc construire ensemble cette essentielle confiance mutuelle.

Rappelons que le climat de confiance mutuelle et l'établissement de la collaboration proactive ne subissent pas uniquement l'impact négatif des trois principaux facteurs inhérents à la catastrophe technologique que nous avons identifiés. Étant donné que chaque type d'intervenants joue un rôle particulier, les intérêts de chacun d'entre eux peuvent être différents. De plus, chaque type d'intervenants possède une culture organisationnelle par laquelle il interprète l'événement. Il est donc probable, en raison des

différences culturelles et des divergences d'intérêts, que l'on retrouve des tensions entre les différents types d'intervenants impliqués. Ces tensions iront à l'encontre de l'instauration d'un climat de confiance mutuelle et de l'établissement de la collaboration pro-active.

L'instauration du climat de confiance et l'établissement de la collaboration pro-active nécessitent donc une remise en question globale tenant compte des cultures organisationnelles impliquées, des éventuelles divergences d'intérêts, des rôles et des capacités d'intervention propres à chacun des groupes.

Tout comme c'est le cas pour les structures de gestion de catastrophe, le climat de confiance a intérêt à être pré-établi plutôt qu'improvisé. Il est donc important de susciter la remise en question en période de calme, c'est-à-dire lorsqu'il n'y a pas de catastrophe. En effet, lorsque la catastrophe survient, elle impose son rythme accéléré et ses caractéristiques particulières. L'officiel se retrouve alors propulsé dans une réalité où turbulence et complexité font inévitablement partie de l'arrière-scène. Cet univers turbulent et complexe, où chaque minute compte, n'est certes pas propice à une remise en question et à l'instauration d'un climat de confiance. Chaque groupe devra donc faire son mea-culpa et reconnaître le rôle et les capacités particulières de l'autre en période de calme.

Les journalistes sont sans doute le groupe le moins susceptible d'amorcer cette démarche de remise en question et comme le souligne Patrick Lagadec de changer leur façon de fonctionner (Lagadec, 1991 ;136). Ceci découle de leur nature et du contexte de travail dans lequel ils évoluent. Il s'agit d'un contexte axé sur la production plutôt que sur la réflexion. Notons que cette affirmation est de plus en plus fondée en ce qui a trait au secteur de la radio privée car, depuis quelques années, cette dernière est en pleine crise économique. Or, l'information coûte cher. Les stations de radio ont donc effectué de nombreuses compressions budgétaires dégageant, de façon notoire, les salles de nouvelles de toute la province. Généralement, les journalistes qui demeurent en poste doivent faire face à une surcharge de travail. Ils disposent de moins en moins de temps à consacrer à la réflexion entourant les différents sujets qu'ils couvrent. La réflexion aussi coûte cher. Cette dernière est donc supplantée par la production.

Toutefois, malgré ses coûts inhérents, cette opération de réflexion demeure nécessaire. Cruciale à l'instauration d'un climat de confiance, elle se veut plus qu'une simple occasion de se féliciter d'avoir été les premiers à parler de l'événement ou encore d'avoir récolté le plus grand auditoire. Cet exercice doit porter sur l'implication des journalistes et de la radio lors de catastrophes. Il s'agit d'une remise en question où l'on soulèvera, en toute honnêteté, ce genre de questions : A-t-on commis des erreurs? Aurait-on pu faire mieux? A-t-on bien informé les auditeurs? Quels sont les

points à améliorer? A-t-on fait preuve de sensationnalisme? A-t-on vraiment jouer le rôle de service public auquel nous prétendons?

On pourrait également pousser l'exercice plus loin en se demandant si, dans certaines circonstances, une collaboration entre médias ne serait pas de mise. Ceci suppose évidemment de mettre de côté la concurrence usuelle entre médias afin de placer en premier lieu l'intérêt public. Par exemple, les journalistes scientifiques qui travaillent habituellement à la télévision ou à la presse écrite pourraient contribuer à mieux informer le public et cela de façon plus rapide en collaborant avec la radio. Les médias pourraient également être appelés à partager l'information provenant de la même source sonore ou visuelle dans une situation où leur envahissement physique nuirait à la gestion de la catastrophe. Par ailleurs, les journalistes pourraient profiter de cette remise en question pour s'interroger sur le sensationnalisme gratuit qui apparaît quotidiennement dans les médias ¹²⁸. Il est certain que ce type de journalisme cause un tort notable à l'instauration d'un climat de confiance et à l'établissement de la collaboration proactive puisqu'il entraîne la méfiance des officiels par rapport à l'ensemble des journalistes. Enfin, une meilleure compréhension du rôle des officiels et des contingences auxquelles ils doivent faire face lors de catastrophes technologiques, pourrait peut-être amener les journalistes à réduire la pression qu'ils exercent alors sur les

¹²⁸ Il est alors essentiel que les journalistes s'interrogent sur les aspects du sensationnalisme. Différents codes d'éthiques journalistiques pourront nourrir cette réflexion.

officiels. Rappelons cependant qu'un changement d'attitudes a peu de chances de se produire (Lagadec, 1991) ¹²⁹.

Les officiels doivent également procéder à une évaluation de leurs façons de communiquer lors de catastrophes tout en s'attardant particulièrement aux besoins de la radio et des journalistes qui y travaillent. Selon Patrick Lagadec, il serait plus facile de changer les habitudes de ce groupe ¹³⁰. Ceux-ci doivent d'abord reconnaître l'importance des communications ¹³¹ par rapport à la gestion de la catastrophe. En effet, cet exercice de remise en question s'avérerait inutile si les communications étaient perçues en tant qu'éléments secondaires à la gestion de l'événement. Bien qu'elles n'en constituent pas l'enjeu principal, les communications sont au coeur de la gestion de catastrophes. Les communications avec les médias sont alors particulièrement importantes car elles participeront à véhiculer l'image de la gestion de l'événement auprès de l'opinion publique. Les officiels ont donc tout intérêt à se préparer à communiquer. Une remise en question à partir de catastrophes précédentes permettra de soulever des problèmes de communications rencontrés avec les médias. Notons que cette réflexion devrait être orientée vers la résolution de problèmes plutôt que vers la recherche de responsables. Cette démarche

¹²⁹ On pourra aussi se demander si la réduction de cette pression n'irait pas à l'encontre du droit du public à l'information puisque la circulation de l'information pourrait alors être ralentie.

¹³⁰ Précisons que nous pouvons déjà compter sur des améliorations de ce groupe du côté des communications avec les médias. Cependant, l'établissement de la collaboration proactive nécessitera d'autres modifications de comportements. En ce sens, l'exercice de remise en question proposé est important.

¹³¹ Notons que cette démarche a été amorcée au Québec lors de "l'après Saint-Basile".

permettra aux officiels, entre autres choses, de cibler les nouveaux comportements qui pourront permettre d'atténuer les répercussions négatives des facteurs inhérents à la catastrophe technologique sur la relation entre les officiels et les journalistes.

Facteur A. La coordination de l'information entraînera un ralentissement de l'information et risquera de susciter la méfiance des journalistes.

Le ralentissement de l'information est un phénomène inévitable lorsqu'il y a coordination de l'information. Cependant, en prenant conscience que la radio aura besoin d'information de façon très rapide ¹³², les officiels pourront, dans certaines situations, réduire l'impact négatif du facteur A en tentant d'accélérer le processus de coordination de l'information. Cette accélération du processus causera une baisse du niveau de méfiance des journalistes.

Facteur B. L'information scientifique, omniprésente lors de la catastrophe technologique, est de nature complexe. Sa compréhension exige une formation spécifique.

Les officiels pourront également diminuer les répercussions négatives du facteur B en sachant que la radio aura de grands besoins sur le plan de la vulgarisation de l'information scientifique. Rappelons que la majorité des journalistes travaillant à la radio est composée de généralistes n'ayant habituellement pas de connaissances scientifiques. Ceci accentue le besoin de

¹³² La radio sera sans doute le premier média à parler de l'événement.

communicateurs capables de vulgariser l'information scientifique. Or, à cause de leur rareté, ces communicateurs vulgarisateurs scientifiques risquent d'être difficiles à trouver au moment de la catastrophe. Une planification des différentes sources de risques potentiels permettrait aux gestionnaires de prendre contact avec des scientifiques spécialisés dans les principaux domaines comportant des risques de catastrophes. On pourrait profiter de ces contacts préalables pour sensibiliser les intervenants scientifiques potentiels à la communication avec les médias. Par ailleurs, il serait intéressant d'étendre la diffusion des notions de base concernant la communication avec les médias à tous les intervenants officiels. Précisons toutefois que cette initiation générale ne viserait pas la décentralisation des communications. Il s'agirait plutôt d'une sensibilisation dont l'objectif serait une meilleure collaboration de l'ensemble des intervenants.

Facteur C. Les politiciens associés à l'événement courent le risque d'être pointés en tant que responsables de la catastrophe technologique.

Tel que nous l'avons précédemment illustré, le niveau de risque politique pourra être réduit par l'implication des politiciens face aux risques technologiques. Pour avoir un impact majeur sur la réduction du niveau de risque politique, cette implication devra s'appuyer sur des prises de position et sur des démarches précises entreprises avant la catastrophe dans le but de diminuer le niveau de risque technologique. Le risque politique entourant le politicien associé à la catastrophe technologique sera alors moindre. D'une

part, le politicien qui aura préalablement amorcé des actions concrètes dans le but de protéger la sécurité et la qualité de vie des citoyens sera susceptible de subir moins de pressions accusatoires de la part des citoyens et des journalistes. D'autre part, s'il subit des pressions accusatoires, il sera en mesure de rappeler les aspects positifs de ses actions préalables.

Comme nous l'avons mentionné, le terrain propre à l'établissement de la collaboration pro-active doit se préparer lors d'une période calme. Si cette démarche suppose une profonde remise en question de chaque groupe, elle doit être accompagnée de la prise de contacts des deux groupes. En effet, la connaissance préalable des ressources disponibles a toutes les chances de susciter une meilleure compréhension des rôles et des capacités de chacun ainsi que la maximisation de l'effort de communication. Discussions, remue-méninges, simulations sont autant d'outils essentiels à la planification. Évidemment, arriver à cette étape signifie que la radio sera alors considérée par les officiels comme étant un intervenant capable de jouer un rôle majeur lors d'une catastrophe. En ce sens, le potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence pourrait conférer à ce média le statut d'intervenant de première ligne lors de catastrophes nécessitant de communiquer rapidement avec une population répartie sur un territoire relativement grand. De plus, même si la population exposée ne court pas de danger

imminent, notons que la diffusion d'informations justes et précises le plus rapidement possible sera un élément des plus positifs qui évitera la multiplication soudaine des rumeurs. En d'autres termes, l'utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence pourrait contrer la prolifération de ces rumeurs.

Il importe donc d'amorcer les différentes démarches permettant d'arriver à l'établissement de la collaboration proactive entre officiels et journalistes. Nous devons espérer que le financement nécessaire à ces opérations puisse être disponible malgré le fait qu'au Québec nous ayons été relativement épargnés jusqu'ici. En effet, nous n'avons connu que quelques catastrophes dont Saint-Basile-le-Grand et Saint-Amable. Cependant, à deux pas du 21^{ème} siècle alors que nous vivons dans des sociétés hautement industrialisées, les risques de catastrophes technologiques sont présents plus que jamais ¹³³. Il serait donc regrettable que l'expérience acquise en matière de communication d'urgence par les officiels impliqués et par les journalistes travaillant à la radio ne puissent être mise à profit de façon étendue dans le cadre de la planification de la communication d'urgence. Cette planification impliquant les officiels et les journalistes reposerait sur le but de bien informer la population le plus vite possible. Le partage de cet objectif commun par les officiels et les journalistes serait à la base des chances de succès de l'opération tout en favorisant l'établissement de la collaboration pro-active ainsi qu'une plus

¹³³ Selon Patrick Lagadec, le risque nul n'existe pas.

grande utilisation du potentiel de la radio comme moyen de communication d'urgence.

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson William A., 1969, *Disaster warning and communication processes in two communities*. The Journal of communications, vol.19 june, p.92-104.
- Beaudoin François, 1991, Directeur régional Communication-Québec, Maricie-Bois-Francis, *Rapport sur le rôle de Communication-Québec suite à la violente tempête de Maskinongé*, octobre.
- Boulanger André-J., 1990, *Les mesures d'urgence: le rôle de Communication-Québec*, Le bulletin des communications sept.oct.
- Carrier D., Fortin A., 1993, *Le fonctionnement des radios locales lors du tremblement de terre du Saguenay (1988)*, recherche non publiée préparée dans le cadre du cours Gestion de catastrophe et environnement, 2^{ème} cycle, École Polytechnique de Montréal.
- Dalphon, Morin, Dupéré, 1989, *Les médias à Montréal : La radio*, Direction générale des médias, Communication-Québec.
- Denis Hélène, 1993, *Gérer les catastrophes : l'incertitude à apprivoiser*, Les presses de l'Université de Montréal, Montréal.
- Denis Hélène, 1990, *La gestion de catastrophe : le cas d'un incendie dans un entrepôt de BPC à Saint-Basile-le-Grand*, Les publications du Québec, Québec.
- Denis Hélène, 1990a, *Gestion de crise, les faiblesses de la communication*, Préventique no.36, nov.déc.
- Dorval André, *Gestion de communication et gestion de crise*, texte présenté dans le cadre du colloque "Médias et crise" à l'Université Laval, 6 octobre 1990.

Drapeau Jean-Pierre, 1990, *Saint-Amable; le film des événements*, Franc-Nord hors série no.6.

Drabek Thomas E., 1970, *Methodology of studying disasters; past patterns and future possibilities*, American behavioral scientist, January-february, p.330-343

Ericson Richard V., Baranek Patricia M., Chan Janet B. L., 1989 *Negotiating control; a study of news sources*, University of Toronto press.

Gouvernement du Québec, mis à jour le 2 juin 1986, *Règlements adoptés en vertu de la loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre*, Editeur officiel du Québec.

Greenberg and Parker, 1965, *The Kennedy assassination and the american public*, Stanford, California, Stanford University press.

Hacker Kenneth L., Mercado Reinaldo, Baltensperger Bradley H., 1990 *The 1976 La Soufrière, Guadeloupe volcanic crisis : a communications systems analysis of volcanic hazard communication*, Media and crisis international conference, Laval University, Quebec City, Canada, october 4 to 7.

Heck Hélène, 1985, *La guerre des ondes*, Armand Colin, Paris, Payot, Lausanne, Complexe Bruxelles, Hurtubise HMH Montréal.

Heyer Paul, Wall Karen, 1991, *Media, myth and the Titanic : The communication of disaster*, Dept. of communication, Simon Fraser University, présenté lors du colloque international Crise et Media, à l'Université Laval, Québec, octobre.

Lagadec Patrick, 1991, *La gestion des crises*, Mc Graw-Hill, Paris.

Lagadec Patrick, 1988, *Etats d'urgence*, Seuil.

Otway Harry, Wynne Brian, 1989, *Risk communication : Paradigm and Paradox*, Risk analysis, vol 9, no.2, p.141-145.

L'Organisation des Mesures d'Urgence de la Ville de Montréal, 1992, *Les femmes et les enfants d'abord!! Guide aux citoyens en cas de sinistre*, distribution dès septembre.

O'Riordan Timothy, Jungermann Helmut, Kasperson Roger E., Wiedemann Peter M., 1989, *Themes and tasks of risk communication: Report of an international conference held at KfA Julich*, Risk analysis, vol.9, no.4, p.513-518.

Quarantelli E.L., Taylor Verta, 1978, *Avertissement en cas de désastre, quelques idées suggérées par les recherches sociologiques au sujet du problème de l'avertissement de la population en cas de désastre*, Revue plans d'urgence, juillet-septembre (bilingue).

Quarantelli E.L., 1971, *The command post point of view in local mass communications systems*, International journal of communication research 7, p.57-73.

Quarantelli E.L., 1990, *A preliminary statement of the different worlds of science and mass communication: Implications for information flow between them*, Preliminary paper available through the Disaster Research Center, University of Delaware, U. S.

Quarantelli E.L., 1991, *The mass media in disasters in the United States*, in Proceedings of the IDNDR International conference 1990 Japan, Tokyo : Japanese government headquarters for the IDNDR, p. 348-353.

Quarantelli E.L., 1966, *Organization under stress*, Symposium on emergency operations, ed. by Robert Bricton, Santa Monica : System development corporation, p. 3-19.

Quarantelli E.L., 1981, *The command post point of view in local mass communications systems*, Communication (Sankt Augustin), vol.7, p.57-73.

Sandman P., Weinstein N., Klotz M.L., 1987, *Public response to the risk from geological radon*, Journal of communication, summer.

Scanlon Joseph, 1991, *Good news and bad news : media relations and emergency management*, Emergency Communications Research Unit, School of journalism, Carleton University, Ottawa.

Scanlon Joseph, Alldred Suzanne, 1982, *Les médias et la couverture des désastres : toujours la même vieille histoire*, Revue plans d'urgence, oct.-déc.(bilingue).

Scanlon Joseph, Dixon Kim, Mc Clellan Scott, 1982 a, *The Miramichi earthquake : the media respond to an invisible emergency*, Emergency Communications Research Unit, school of journalism, Carleton University, Ottawa.

Singer Benjamin D., Lyndsay Green, 1972, *The social functions of radio in a community emergency*, The Copp Clark publishing company.

Singer Eleanor, Endreny Phyllis, 1987, *Reporting hazards : their benefits and costs*, Journal of communication, summer.

Sood R., Stockdale G., Rogers Everett M., 1987, *How the news media operate in natural disasters*, Journal of communication, summer.

Sormany Pierre, 1990, *Le métier de journaliste; guide des outils et des pratiques du journalisme au Québec*, Les éditions du Boréal.

Tixier Maud, 1990, *La communication de crise, enjeux et stratégies* Paris, Mc Graw-Hill.

Walters, Wilkins, Walters, 1989, *Bad tidings : Communication and catastrophe*, Lawrence Erlbaum associates publishers, Hillsdales, New Jersey.

Waxman Jerry J., 1973, *Local broadcast gatekeeping during natural disasters*, Journalism Quarterly, vol. 50, winter, p. 750-758

Wenger Denis, James Thomas, Faupel Charles, 1980, *Mass media and disaster : Some empirical observations*, Disasters and the mass media, Washington, D. C., National academy of sciences, p. 241-254.

Windlesham Lord, 1980, *Broadcasting in a free society*, Basil Blackwell, Oxford.

ENTREVUES *

1. Entrevues effectuées avec des journalistes de CKAC:

1.1 Jacques Millette

Ex-directeur de l'information

Il était en poste lors des incendies de Saint-Basile et de Saint-Amable

1.2 Alain Gravel

Ex-journaliste de CKAC

(premier avec André St-Roch sur les lieux de Saint-Basile)

1.3 Lise Lapointe

Journaliste affectée à la circulation, (première à survoler l'incendie de Saint-Amable).

1.4 Bernard Plante

Journaliste-reporter,

(a travaillé lors de Saint-Basile et de Saint-Amable)

1.5 Alain St-Ours

Journaliste affecté aux faits divers,

(premier sur les lieux de l'incendie de Saint-Amable)

1.6 André St-Roch

Journaliste,

(premier avec Alain Gravel sur les lieux de Saint-Basile)

2. Entrevues effectuées avec les officiels :

2.1 Jean Arsenault

Conseiller en sécurité civile, Sécurité civile

2.2 Jacques Doyon

Maire de Saint-Amable

2.3 André Dorval

Ex-directeur général intérimaire de Communication-Québec, mandaté par le gouvernement pour agir en tant que coordonnateur des communications lors de la catastrophe de Saint-Amable.

2.4 Robert Poéti

Directeur des relations publiques, Sûreté du Québec

2.5 Raymond Therrien

Directeur du Service des Incendies, Ville de Montréal

(Il occupait ce poste en 1991 lorsque cette entrevue fut effectuée.)

2.6 Guy St-Martin

Directeur régional (Montérégie), Communication-Québec

*La majorité des entrevues a été effectuée au printemps 1991. Les entrevues 1.2, 1.3, 1.5, 1.6, 2.3 ont été réalisées aux mois d'octobre et de novembre 1992. L'entrevue 2.2 a été effectuée au mois de juillet 1993. De plus, bien qu'au départ elle ne s'inscrivait pas dans le contexte de ce mémoire, une entrevue avec M. Delbert Deschambault (juillet 1993), maire de Saint-Jean-sur-Richelieu ¹³⁴ s'est révélée utile. Cette entrevue a permis de vérifier certains points touchant les relations entre le maire, les citoyens et les journalistes lors d'une situation d'urgence.

¹³⁴ En août 1989, une situation d'urgence éclatait à Saint-Jean-sur-Richelieu suite à la contamination au plomb d'un quartier de la municipalité par la compagnie Balmet.