



**HAL**  
open science

# De la rumeur à la déclaration officielle. Analyse de la rumeur et de la communication publique en situation de crise au Cameroun: Le cas de la catastrophe d'Eséka

René Lionel Brice Molo Zogo

## ► To cite this version:

René Lionel Brice Molo Zogo. De la rumeur à la déclaration officielle. Analyse de la rumeur et de la communication publique en situation de crise au Cameroun: Le cas de la catastrophe d'Eséka. 2018. hal-01850912

**HAL Id: hal-01850912**

**<https://hal.science/hal-01850912>**

Preprint submitted on 27 Jul 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

# **De la rumeur à la déclaration officielle. Analyse (sociogénèse) de la rumeur et de la communication publique en situation de crise au Cameroun: Le cas de la catastrophe d'Eséka.**

Par René Lionel Brice MOLO ZOGO\*<sup>1</sup> Université de Yaoundé I ; [bricemolo@yahoo.fr](mailto:bricemolo@yahoo.fr)

## **RESUME**

Le 21 octobre 2016 autour de 8 heures du matin, se propage une rumeur annonçant la circonstance d'un déraillement à Eséka. Cette cyber-rumeur se répand alors très rapidement, les communicants publics répondant par le silence. Or au moment où le ministre des transports se décide enfin à démentir la rumeur, l'accident survient effectivement. Nous avons interrogé cette rumeur pour comprendre pourquoi elle s'est répandue, si elle était une alerte ou le produit d'une Cassandre. Puis, nous nous sommes rendu compte qu'elle a eu un impact sur la communication publique de crise après la confirmation de la survenue effective de la catastrophe. Enfin, nous avons essayé de montrer que la communication publique de crise au Cameroun est en crise, ceux chargés de l'implémenter n'étant pas assez offensifs et proactifs.

**Mots clés : Rumeur, communication publique, situation de crise, catastrophe, déraillement.**

## **ABSTRACT**

*On October 21<sup>st</sup> of 2016, around 8 A.M., a rumor spreads that about a derailment at the city of Eséka. But as it's spreading so quickly, public communicators are remaining silent, until the minister of transports decides to deny the rumor. However, a derailment actually happens minutes following the denial. In this work, we questioned this rumor to understand why it spread, whether it was an alert or a product of a Cassandra. Then, we realized that it had an impact on public crisis communication after confirmation of the actual occurrence of the disaster. Finally, we have tried to show that public crisis communication in Cameroon is in crisis, those charged with implementing it not being sufficiently offensive and proactive.*

**Keywords: Rumor, public communication, crisis, disaster, derailment.**

---

<sup>1</sup> **René Lionel Brice Molo Zogo** termine son Master en Histoire à l'Université de Yaoundé I. Il s'intéresse aux risques, crises, catastrophes et à leur gestion ; à la Protection Civile et aux politiques publiques de sécurité.

## INTRODUCTION

Si la rumeur est le plus vieux médium du monde<sup>2</sup>, la modernité nous impose un constat indubitable, c'est qu'elle court plus vite à l'ère d'Internet<sup>3</sup> ; constat tout aussi valable pour les périodes dites de crise. Et quelles que soient leurs sources, en théorie, les rumeurs sont toujours fabriquées<sup>4</sup> et donc, comportent toujours une bonne dose de mensonge. Emmanuel Taieb est de cet avis lorsqu'il nous dit que les guerres et les crises créent des rumeurs, qu'elles les fabriquent<sup>5</sup>. Et ces rumeurs bien qu'étant une forme de propagande<sup>6</sup>, servent à contenir le « réel bouleversé, à assigner un sens à la rupture survenue et ne sont compréhensibles dans leur diversité, qu'en référence aux faits qui ont provoqué leur naissance »<sup>7</sup>. C'est donc dire que, dans plusieurs cas d'étude faisant l'objet d'une historiographie importante, la crise préexiste à la rumeur qui, cette dernière, sert à porter sur l'évènement crisogène, un « autre regard médiatisé » par la parole et exprimant ce qui ne saurait être dit autrement<sup>8</sup>. Or pour le cas qui nous préoccupe ici, c'est-à-dire la catastrophe d'Eséka, la rumeur a fait prendre une autre tournure à la crise en précédant la catastrophe ; d'où l'intérêt de l'étudier et d'analyser les moyens communicationnels employés et déployés par les pouvoirs publics, pour faire face à la crise qui, certes avait débuté à 3 heures du matin avec l'incident de Manyai, mais n'avait pas connu, certainement, un apex aussi dramatique se soldant par une catastrophe de cette ampleur.

Cet article a pour but d'analyser la communication publique autour de la crise du 21 octobre 2016 au Cameroun. Pour cela, nous considérons que la crise que nous étudions ici a deux temps : elle est à la fois événementielle<sup>9</sup> avec Manyai, et processuelle<sup>10</sup> avec Eséka. Elle a débuté à Manyai avec l'effondrement des buses et ne saurait alors se résumer à la catastrophe ferroviaire d'Eséka; mais elle s'inscrit en amont et en aval de cet évènement, dans une « temporalité longue »<sup>11</sup>.

---

<sup>2</sup> J. N. Kapferer, *Rumeurs : le plus vieux média du monde*, Paris, Seuil, 1987

<sup>3</sup> D. Heiderich, *Rumeur sur Internet. Comprendre, anticiper et gérer une cybercrise*, Paris, Pearson Education, 2004

<sup>4</sup> E. Taieb, "Des rumeurs de guerre", in *Quadermi*, n°49, L'"école de Francfort" aujourd'hui, 2002-2003, p. 9

<sup>5</sup> Ibid., p. 13

<sup>6</sup> M. Bloch, *Réflexions d'un historien sur les fausses nouvelles de la guerre*, Paris, Editions Allia, 1999

<sup>7</sup> F. Nassif Tar Kovacs, *Les rumeurs dans la guerre du Liban. Les mots de la violence*, Paris, CNRS Editions, 1998, p. 37

<sup>8</sup> Taieb, "Des rumeurs de guerre", p. 13

<sup>9</sup> H. Kahn "Some consequences of crisis which limit the viability of organizations", *Administrative science quarterly*, 8, 1963

<sup>10</sup> B. Forgues, "Nouvelles approches de la gestion de crise", *Revue française de gestion*, n°108, Cité par A. P. Pünderich, O. Brunel, L. Barin-Cruz, "Les dimensions des crises : analyse de deux études de cas sous les approches processuelle et événementielle", *Revue Internationale d'intelligence économique*, Lavoisier, 2009, p.4

<sup>11</sup> P. Dauvin cité par Faïza Yakoubi, "La communication publique de crise", Collection risques et crises, *INHESJ*, 2014, p. 7

Bien que cette crise apparaisse comme une « mauvaise publicité non envisagée » (*unexpected bad publicity*)<sup>12</sup> pour CAMRAIL, force est de constater que l'évènement était assez grave pour que l'on réduise sa gestion, n'en déplaise à Michel Orgizek, à une simple affaire de communication<sup>13</sup>. Néanmoins, vue la place importante de cette étape dans la gestion de crise, 80% pour Thierry Libaert<sup>14</sup>, nous allons nous y focaliser dans cet article en questionnant l'opportunité de la rumeur d'un déraillement, qui a elle-même précédé ledit déraillement ; nous allons problématiser la fonction de cette rumeur pour voir, si elle peut être assimilée à l'œuvre d'un lanceur d'alerte. Enfin, nous allons analyser la portée de la communication publique de la situation de crise<sup>15</sup> d'Eséka et son efficacité.

## I. LA RUMEUR DE L'INFORMATION OU L'INFORMATION DE LA RUMEUR ?

### **Naissance et propagation de la rumeur sur le déraillement d'un train à Eséka**

Le 21 octobre 2016 à 3 heures du matin, la route nationale numéro 3 reliant les deux villes que sont Yaoundé et Douala, est coupée au niveau de Manyai ; où les pluies diluviennes ont entraîné l'effondrement des buses, avec pour conséquence l'impossibilité pour les usagers de se déplacer par voie routière, entre les deux capitales du pays<sup>16</sup>. Le train devenant alors la seule alternative économiquement abordable pour des centaines de voyageurs qui ne peuvent s'offrir le luxe d'un billet d'avion, ceux-ci se ruent vers les gares de Yaoundé et Douala. Pourtant, face à cette importante et inhabituelle affluence par ces temps ordinaires<sup>17</sup>, la société CAMRAIL (Cameroon railways) se retrouve en situation d'urgence où, des mesures appropriées doivent être prises pour satisfaire la clientèle de circonstance venue s'ajouter à celle des jours ordinaires. De l'inadaptation de ces mesures, va naître la catastrophe d'Eséka, le train 152 Intercity déraillant à l'entrée de la ville éponyme entre 13h00 et 13h25 minutes.

---

<sup>12</sup> M. Bland, *Communicating out of a crisis*, Mac Milan, 1998, p. 5

<sup>13</sup> M. Orgizek, *La communication de crise*, PUF, Collection Que Sais-je ?, 1997, p. 3

<sup>14</sup> Cité par Yakoubi, "La communication publique de crise", p. 13

<sup>15</sup> Si nous sommes d'avis que la catastrophe d'Eséka s'inscrit dans une temporalité longue et qu'elle débute à Manyai, nous devons reconnaître qu'elle a été le moment paroxysmal de ce que nous appelons « la crise du 21 octobre 2016 ». Loin de vouloir refaire le débat si fécond et forcément assez subjectif sur ce qu'est une crise, nous adoptons comme définition de la crise, celle de Hermann Kahn c'est-à-dire toute « situation qui menace les buts essentiels des unités de prise de décision, réduit le laps de temps disponible pour la prise de décision, et dont l'occurrence surprend les responsables ». Cité par Faïza Yakoubi, "La communication publique de crise", p. 9. De ce point de vue, si l'on peut contester à l'incident de Manyai, pris singulièrement et selon la seule perspective de Patrick Lagadec, le statut de crise, la catastrophe d'Eséka apparaît à ce jour comme une phase de celle-ci, sans laquelle la crise n'existerait pas.

<sup>16</sup> Y. Ebossé, "Cameroun, déraillement à Eséka. Voici la version recoupée de l'accident. Cameroun", en ligne sur [www.camer.be/55480/11:1/Cameroun-deraillement-a-eseka-voici-la-version-recoupee-de-laccident-cameroun.html](http://www.camer.be/55480/11:1/Cameroun-deraillement-a-eseka-voici-la-version-recoupee-de-laccident-cameroun.html), consulté le 19 mai 2016 à 19h05

<sup>17</sup> En effet la CAMRAIL qui gère le chemin de fer camerounais, a l'habitude d'une telle affluence en période de début ou de fin des vacances.

Pourtant, peu après 8 heures du matin ce même jour du 21 octobre, une rumeur se propage sur les réseaux sociaux, faisant état d'un déraillement survenu à Eséka, avec un bilan de plusieurs centaines de morts. Face à ce téléphone arabe que le silence des autorités ne fait qu'amplifier, le besoin d'information, de confirmation ou d'infirmité de cette rumeur par les populations, se fait grandissant. Alors, pourquoi les gens ont-ils résisté à la « tendance du zapping »<sup>18</sup>? Ou alors devrait-on se questionner si la conjoncture du jour y a joué un rôle quelconque<sup>19</sup>. Avant de répondre à ces préoccupations, il convient d'abord d'essayer de comprendre l'origine de la rumeur et son étiologie.

Nous ne tenterons pas ici de remonter à la source de cette rumeur sur internet, car cela est presque impossible<sup>20</sup>. Toutefois, nous allons en questionner le sens, voire même, l'axiologie de ce « mensonge » (entendu ici comme création intentionnellement maléfique<sup>21</sup>). Si on tient compte de la taxinomie des mensonges de Rousseau dans la « quatrième promenade », on retient que « Mentir pour son avantage à soi-même est imposture ; mentir pour l'avantage d'autrui est fraude ; mentir pour nuire est calomnie [...] Mentir sans profit ni préjudice de soi d'autrui n'est pas mentir : ce n'est pas mensonge, c'est fiction »<sup>22</sup>. Vu ainsi, on pourrait classer cette rumeur dans la troisième catégorie, celle de la calomnie, l'intentionnalité de son auteur étant perceptible à travers le « détourn'usage »<sup>23</sup>, une sorte d'instrumentalisation d'images d'un déraillement survenu en 2009 mais ressuscitées pour la circonstance de 2016<sup>24</sup>. Ces images ont contribué à davantage crédibiliser la fausse information, certains *followers* n'ayant pas la lucidité et le recul nécessaires pour s'en distancer. Ces derniers peuvent être divisés en deux groupes distincts : le premier groupe, celui des profiteurs de l'éclosion de la rumeur, a voulu s'approprier de celle-ci pour délégitimer le gouvernement et le désigner responsable de la catastrophe imaginaire. L'on pouvait alors lire des commentaires d'activistes sur le réseau social *Facebook* disant

---

<sup>18</sup> La «tendance du zapping consiste à picorer quelques miettes d'informations pour les consommer superficiellement». Voir André Giordan, LDES Université de Genève, 3<sup>e</sup> colloque sur les conséquences de la catastrophe de Tchernobyl, Genève, 13-14 novembre 1997.

[Http://ecolu.info.unige.ch/colloques/chernobyl/pages/Giordan.html\(FR\)](http://ecolu.info.unige.ch/colloques/chernobyl/pages/Giordan.html(FR)) consulté le 24 mai 2018 à 9h15.

<sup>19</sup> Les situations de crise (catastrophes, épidémies, guerres, révolutions...) engendrent un accroissement de «bruits et de nouvelles à sensation qui dépassent le rythme habituel des occurrences et l'intensité ordinaire des mobilisations». M-L. Rouquette, «Théorie des rumeurs et théorie des problèmes», *Diogène*, n° 213, 2016, p. 5.

<sup>20</sup> Heiderich, *Rumeur sur internet...*, p. 62

<sup>21</sup> Kapferer accorde une grande importance à la volonté manifeste de nuire à autrui dans sa définition de la rumeur. Pour lui, elle serait donc le fait de reprendre une information qu'on n'a pas vérifiée dans le but de nuire. Sa conception accorde ainsi une grande importance à l'étiologie de la rumeur. Voir Kapferer, *Rumeurs : le plus vieux média du monde*, Paris, Seuil, 1987

<sup>22</sup> J-J. Rousseau, *Rêveries du promeneur solitaire*, (1782), Paris, Editions Livre de Poche, 2001, p. 89

<sup>23</sup> Voir C. Fauchoux, «Le détournement d'images, alerte de crise ou opportunité de notoriété ?», in «Les nouvelles frontières des crises», *Magazine de la communication de crise et sensible*, vol. 13, 2017, pp. 6-8

<sup>24</sup> Edgard Alain Mebe Ngo'o, ministre camerounais des transports 2016, au journal de 13 heures du poste national de la CRTV, le 21 octobre 2016.

clairement que « l'incompétence qui nous dirige depuis 35 ans a encore sacrifié des camerounais »<sup>25</sup>. Ce groupe était incarné par des activistes politiques particulièrement hostiles au gouvernement. Le deuxième groupe quant à lui, semble correspondre à ceux que St Augustin décrit quand il affirme qu'on ne ment pas en disant « une chose fausse si on croit ou si l'on s'est fait l'opinion qu'elle est vraie »<sup>26</sup>; des internautes qui auraient alors repris la rumeur, la diffusant sans vérification, ce d'autant plus qu'elle était accompagnée d'images la rendant vraisemblable.

### **La période de crise comme facteur d'accélération de la rumeur d'Eséka ?**

La rumeur est manifestement un fait social total au Cameroun. En temps ordinaire, il n'est pas du tout rare d'en entendre, ou bien de manière plus adéquate, il est assez rare de ne pas en entendre. La plupart du temps, celle-ci s'assimile au vrai selon les très repris dictons : « la rumeur est presque toujours vraie au Cameroun » et « il n'y a pas de fumée sans feu ». Pourtant, en période de crise, il se développe une prolifération des rumeurs qui va des théories du complot les plus absurdes<sup>27</sup> aux récupérations politiques qui servent pour la plupart à régler des comptes à quelques figures politiques indiscrettes<sup>28</sup>. Et ce dernier usage de la rumeur trouve confirmation dans la série d'événements qui ont précédé la rumeur d'Eséka, et qui sont eux-mêmes le produit du contexte de crise.

La première raison de la propagation de cette rumeur est le contexte dans lequel elle a émergé. En effet, même si l'homme est avant tout un animal mendax<sup>29</sup> et que la rumeur est intimement liée au contrat social, il est évident que la crise de Manyai a favorisé son éclosion. D'abord, celle-ci a créé une sorte de réaction à la crise en lui trouvant une fin tragique qui correspondrait mieux à la réalité de la crise ; ou alors, une réinvention de la réalité pour corriger cette « dissonance cognitive » au sens de Léon Festinger<sup>30</sup>. Cette fonction de la rumeur mise en exergue par Shibutani<sup>31</sup>, trouve pleinement son sens dans l'analyse des commentaires des internautes qui l'ont reprise, partagée et divulguée systématiquement. En effet, « Comment certains peuvent ils dire que c'est faux ? Donc vous pensez que quelqu'un s'est

<sup>25</sup> Commentaire de Dit Farabor sur une publication Facebook de Boris Bertolt le 21 octobre 2016.

<sup>26</sup> St Augustin, *Le mensonge*, in Id., œuvre, tome II, Paris, Desclée de Brouver, 1948, p. 237

<sup>27</sup> Voir R. L. B. Molo Zogo, « Protection civile, gestion des risques et des situations de crise au Cameroun, 1986-1998 », Mémoire de Master en Histoire, Université de Yaoundé I, 2018.

<sup>28</sup> C. De Gaulle, « La gestion d'une rumeur. Le cas du faux décès du Chef de l'Etat du Cameroun », *Communication*, Vol. 25, n°1, 2006, pp. 205-220

<sup>29</sup> G. Almansi, *The writer as liar. Narrative Technique in the Decameron*, Routledge & Kegan Paul, Londres, 1975, cité par A. Petit-Jean, « Du mensonge et de sa problématisation : illustration à partir de l'œuvre de Bernard Marie Koltès », *Pratiques*, 163-164, 2014, p. 1.

<sup>30</sup> L. Festinger, *Une théorie de la dissonance cognitive*, Californie, Stanford University press, 1975

<sup>31</sup> T. Shibutani, *Improvised news : A sociological study of rumor*, Indianapolis, Bobbs Merrill, 1966

levé le matin de son lit avec l'intention d'inventer une histoire pareille ? » ; Pouvait-on lire dans une discussion de groupe sur *Whatsapp* ; avant qu'un autre renchérisse ainsi : « C'était trop beau pour être vrai, que cette journée se termine sans mort d'hommes. D'abord la route coupée comme dans les films hollywoodiens, ensuite l'avion de Camair-co [...] Et vous croyez que c'est le hasard... »<sup>32</sup>. Cette rumeur apparaissait donc ici, plus comme une « mise en commun des ressources intellectuelles du groupe pour parvenir à une interprétation satisfaisante de l'évènement »<sup>33</sup> de Manyai.

Ajouté à cela, une série de micros évènements qui ont fini par convaincre quelques uns, de la particularité de cette journée du 21 octobre d'avec les autres jours relativement moins animés. Une revue de l'actualité quotidienne de cette journée révèle effectivement que, suite à l'incident de Manyai, un avion de la Camair-Co (compagnie aérienne nationale camerounaise) a eu un incident, lui également repris par des rumeurs qui annonçaient alors un crash à Bafoussam<sup>34</sup>. Pourtant, un démenti de la compagnie aérienne qui venait clarifier la situation, ne suffit pas à calmer tout le monde. En l'occurrence, le communiqué annonçait le détour de l'avion qui avait rencontré une zone de turbulence et atterri en urgence à Yaoundé. La particularité de ce fait, est qu'il a davantage crédibilisé la rumeur d'un déraillement et réconforté certains qui affirmaient alors « qu'il n'y a pas de fumée sans feu ». Or la cible, manifestement, semblait avoir été identifiée : l'incompétence du ministre des transports qui devait alors démissionner. En dit long, ce questionnement d'un journaliste bien connu sur une télévision internationale : « [...] C'est qu'on peut se poser une question simple : Pourquoi la cible *alpha* c'est toujours Edgar Alain Mebe Ngo'o ? Y'a-t-il un individu qu'on veut faire tomber ? Est-ce qu'il y'a une institution qu'on veut faire tomber ? Est-ce qu'il y'a un pays qu'on veut faire tomber ? »<sup>35</sup>.

Par ailleurs, la rumeur semblait s'enraciner dans un fait-divers social réel. A l'évidence, le choix porté sur la ville d'Eséka trouvait un sens en puisant dans le corps social, des éléments de crédibilisation de cette rumeur qui lui donnaient davantage de sens. Ceux-ci semblaient s'appuyer sur la pérennité de certains thèmes actuels ou non. Une catastrophe survenue chez les Bassa (Un groupe ethnique camerounais), où on venait de découvrir de l'or, cette pierre précieuse dont l'exploitation s'accompagne toujours, pour l'opinion,

---

<sup>32</sup> Retranscription de quelques captures d'écran de discussions d'un groupe Whatsapp dénommé « Kamer news » le 21 octobre 2016 à 10h33, faites par nous.

<sup>33</sup> T. Shibutani, *Improvised news : A sociological study of rumor*, p. 9

<sup>34</sup> A. Ougock, « Cameroun : Bafoussam, le gouverneur dément la rumeur de l'incendie à l'aéroport », en ligne sur <http://koaci.com/m/cameroun-bafoussam-gouverneur-dement-rumeur-de-lincendie-laeroport-103101-i.html> consulté le 20 mai 2018 à 17h

<sup>35</sup> Dalvarice Ngoudjou dans le « Débat panafricain » sur *Afrique Média Télévision*, le 23 octobre 2016. En ligne sur <http://Youtube.com/watch?v=0eTgWsMQLZm> consulté le 24 avril 2018 à 19h15

d'hécatombes en guise de sacrifice. Cette même zone qui fut historiquement, le théâtre de violents affrontements pour l'indépendance du Cameroun mais qui malheureusement, ne bénéficie pas de la reconnaissance qui est lui est due ; les autochtones auraient alors provoqué la catastrophe pour revendiquer, protester, et attirer l'attention des pouvoirs publics sur l'état de sous-développement avancé de leur département. Cette même catastrophe étant pour eux, une mise en garde adressée aux autorités, qui subiraient encore plus si les Bassa n'obtenaient pas leur propre région. Ces bruits accompagnaient alors la rumeur comme complément d'information, et lui attribuaient davantage de sens.

Plusieurs auteurs ont essayé de théoriser la propagation des rumeurs. Si on prend Didier Heiderich par exemple, il dresse une liste non exhaustive des facteurs susceptibles d'amplifier une rumeur. Il s'agit du sujet en lui-même, qui doit être en rapport avec l'actualité et susciter la colère ou la peur ; faire appel au besoin d'irrationalité des individus<sup>36</sup>. Après le sujet, Heiderich attire l'attention sur la forme du message qui doit ressembler au scoop et être accompagné d'images et enfin, l'origine de la rumeur<sup>37</sup>. La rumeur qui nous intéresse ici, semble correspondre à ces trois critères tant le sujet était en rapport avec l'actualité ; l'accident de Manyai ayant entraîné le déraillement d'Eséka par un effet domino, le tout accompagné d'images qui, bien que truquées, venaient ajouter une once de crédit à la rumeur. Si Heiderich insiste sur la nature du message et son mode de diffusion, Froissart quant à lui, établit des lois dites de la "proximité", qui assurent crédit et pertinence à la rumeur et favorisent sa propagation et son adhésion<sup>38</sup>. Quelques unes de celles-ci telles que "l'immédiateté" qui correspond à l'effet fortuit de l'accident, ou encore "la vie quotidienne" avec les transports qui sont une activité courante et vitale pour les populations, ont davantage concerné le public, chaque citoyen pouvant s'identifier au sujet de la rumeur (déraillement d'un train) et se sentant concerné réellement ou symboliquement par les conséquences possibles de la catastrophe qui en constituait l'objet.

### **Le silence des autorités comme facteur d'aggravation de la rumeur et de construction de l'incertitude**

---

<sup>36</sup> Heiderich, *Rumeur sur internet*, p. 61

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> Les lois de la proximité qui sont : l'immédiateté, les grands instincts, la proximité géographique, l'appartenance socioculturelle et la vie quotidienne... Ces lois sont selon Yves Agnès, indispensables au journaliste dont la portée de la publication dépend. Froissart établit par la suite dans son étude de la rumeur que ces lois sont tout aussi applicables en études rumorales car la rumeur est un média qui se soumet donc aux mêmes lois pour être acceptée par l'opinion et propagée. Lire Froissart, *La rumeur. Histoire et fantasmes*, Paris, Belin, 2002 et Yves Agnès, *Manuel de journalisme*, France, La découverte- Repères, 2004



Le Cameroun a une histoire récente des cyber-rumeurs, la première remontant seulement en 2004 avec l'annonce du décès du chef de l'Etat en Suisse<sup>39</sup>. Pourtant à cette époque, Internet n'avait pas encore effectué sa percée remarquable des dix dernières années, qui a non seulement augmenté le nombre d'internautes sur l'étendue du territoire, mais aussi et surtout accru le besoin et la demande informationnels de ceux-ci, qui y ont trouvé un média et un moyen de communication leur permettant de dévier la norme de la prise de parole publique<sup>40</sup>. Ainsi, le moindre fait peut se transformer en cyber-crise s'il n'est pas suivi d'une communication adéquate, prompte et efficace ; car tout silence pousse le public à s'informer dans "le marché noir" de l'information dont fait partie la rumeur<sup>41</sup>. Avec les rumeurs de 2004, la communication officielle est intervenue 72 heures plus tard avec une effervescence moindre que celle d'Eséka, où 4 heures de silence des communicateurs publics ont eu des conséquences importantes dans la propagation de la rumeur et la construction de l'incertitude.

En temps normal, les informations sont reçues du public à partir des médias conventionnels et il ne recourt à Internet que pour compléter l'information, confirmer ou infirmer les faits. Pourtant avec le silence et des autorités et des médias conventionnels, il s'est créé un effet de médiatisation inverse, les citoyens allant chercher l'information sur Internet où, ils étaient encore plus intoxiqués par le *fake news*. Ainsi, bien que l'accident ne se fût pas encore produit, la course de la rumeur et sa propagation suffirent à générer de l'inquiétude et augmenter la peur et la demande d'informations sur cette catastrophe ; la rumeur répondant ici à un besoin social et ayant « une utilité publique »<sup>42</sup>. Ce qui vit naître un phénomène d'accentuation numérique<sup>43</sup>, le nombre de morts étant considérablement revu à la hausse pour passer de près de 300 morts à 10h30, à plus de 600 morts à 13 heures<sup>44</sup>.

Pourtant, ce silence paraît compréhensible, à l'observation des modes de communication publique au Cameroun et des rapports entre pouvoirs publics et citoyens. En

---

<sup>39</sup> De Gaulle, "La gestion d'une rumeur. Le cas du faux décès du Chef de l'Etat du Cameroun", p. 206

<sup>40</sup> P. Aldrin, *Sociologie politique des rumeurs*, Paris, Presses universitaires de France, 2005. Aussi, Pascal Froissart présente une analyse interactionniste de la rumeur en indiquant qu'elle est "consubstantielle" au contrat social. P. Froissart, F. Rumeaux, "Toute la ville en parle. Esquisse d'une théorie des rumeurs. La veuve noire, message et transmission de la rumeur", in *L'Homme*, tome 37, n°143, Histoire d'homme Jean Pouillon, 1997, p. 223

<sup>41</sup> Kapferer, *Rumeurs : le plus vieux média du monde*, Op.cit.

<sup>42</sup> La rumeur de la catastrophe d'Eséka avait aussi une utilité publique car avec la défaillance des canaux officiels, les gens ont plus eu besoin de construire leurs propres informations leur permettant de palier à ce manque. C'est à ce titre que Nga Ndongo et Patrick Scharnitzky pensent que l'information et la rumeur sont un besoin vital, "elles remplissent des fonctions sociales et psychologiques vitales pour les individus" et la société. Lire V. Nga Ndongo, "L'opinion camerounaise", Thèse de Doctorat en Sociologie, Université de Paris 10, 1999 et P. Scharnitzky, "La fonction sociale de la rumeur", *Migrations société* n°109, 2007, pp. 35-48

<sup>43</sup> Allport et Postman, "Les bases psychologiques des rumeurs", *TNYAS*, Série II, Vol.8, 1945, pp. 61-81

<sup>44</sup> Dalvarice Ngoudjou dans le "Débat panafricain" sur Afrique Média, le 23 octobre 2016. En ligne sur <http://Youtube.com/watch?v=0eTgWsMQLZm> consulté le 24 avril 2018 à 19h15

effet, la principale raison de ce silence est la très connue et décrite « absence d'un plan de communication d'urgence ou encore le culte du secret, lui-même source de rumeur »<sup>45</sup>. A l'évidence, l'absence d'une culture de la communication en temps normal se répercute en temps de crise ; et nous sommes d'avis avec C. De Gaulle là-dessus lorsqu'il dit que :

Quels que soient les talents des communicateurs spécialistes, ils auront de grandes difficultés à communiquer efficacement en période de crise si en période normale ils ne pratiquent pas une attitude constante d'ouverture sur les relations avec la presse, sur les relations publiques et sur la communication publique.<sup>46</sup>

Malgré l'éclosion de cette rumeur et des nombreux facteurs qui ont engendré sa propagation, celle-ci finit par se matérialiser, le train 152 Intercity déraillant à l'entrée de la ville d'Eséka autour de 13h15 minutes. Cette catastrophe qui a coûté la vie à plusieurs dizaines de personnes est partie d'une rumeur qui, se propageant, a préparé les populations au choc que révélerait sa confirmation aux yeux de l'opinion publique. On peut ainsi parler à la suite d'Austin<sup>47</sup>, sans pour autant que cette rumeur remplisse nécessairement toutes les conditions de réussite sociale de l'énonciation<sup>48</sup> définie par lui, d'une rumeur "performative", ou en tout cas, d'une rumeur à l'énoncé performatif. Ce qui nous mène vers le questionnement suivant : à travers la diffusion de cette rumeur, avait-on fait advenir la catastrophe en la faisant exister antérieurement par la rumeur ? S'il est, à l'issue de ce qui précède, aisé de conclure que "informationner" la rumeur et "rumorer" l'information peuvent n'être que "deux faces de la même médaille"<sup>49</sup>, ne peut-on pas voir en cette « fausse-vraie » rumeur, une prophétie de Malheur ou tout simplement une alerte ?

### **La rumeur du déraillement d'Eséka comme une Cassandra ignorée ?**

« Malheur viendra sur malheur, et il y'aura rumeur sur rumeur; ils demanderont la vision aux prophètes... » nous avertissait Ezéchiel dans la *Sainte Bible*<sup>50</sup>. Ce dernier établissait déjà à cette époque, la corrélation entre la rumeur, le malheur et le prophète. Une relecture de ce verset nous permet de définir le prophétisme comme l'action de prédire un avenir tragique. Et dans le verbe "prédire", se trouve la clé de compréhension de la rumeur qui nous préoccupe ici. Loin des prédictions de Cassandra, la prêtresse troyenne, la rumeur

---

<sup>45</sup> De Gaulle, "La gestion d'une rumeur. Le cas du faux décès du Chef de l'Etat du Cameroun", p. 210

<sup>46</sup> *Ibid.*, p. 211

<sup>47</sup> J. Austin, *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1970.

<sup>48</sup> B. Ambroise, "Performativité et actes de parole", Intervention à la journée d'étude "Situations pragmatiques" à l'I.F., 2009, en ligne sur [http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs\\_00430074](http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs_00430074), consulté le 18 mai 2018 à 21h15

<sup>49</sup> E. Meteva-Rousseva, "« Informationner » la rumeur ou « rumorer » l'information : deux faces de la même médaille (L'exemple de la presse bulgare)", *Monografias de Cédille*, n°1, 2010

<sup>50</sup> Ezéchiel 7 :26, *Martin Bible*.

d'Eséka n'a pas annoncé une catastrophe "à venir", mais une catastrophe qui venait de se produire et dont les effets, voire les conséquences, étaient déjà palpables (en témoignent ces nombreux bilans humains et matériels qui ont accompagné cette rumeur).

Conclure à la suite de ce qui précède, que cette rumeur était une alerte ou n'en était pas une, serait hâtif car la rumeur d'Eséka peut faire l'objet de lectures et relectures différentes de la nôtre en abordant cette notion de "prophétie de malheur" du seul point de vue de la science, des faits. C'est pour cela que nous allons l'approfondir et la questionner sur la base de travaux qui font référence dans la matière. Chateauraynaud et Torny sont les précurseurs ou alors les principales figures de proue du concept de prophète de malheur dans la sphère francophone<sup>51</sup> ; et ils le définissent comme « l'autre figure du continuum qui, de l'annonce de troubles ou accidents inévitables jusqu'à l'apocalypse, cherche à convaincre l'humanité qu'une ère de grands malheurs est ouverte »<sup>52</sup>. Que ce soit donc le prophète de malheur, les Cassandres<sup>53</sup>, ou les lanceurs d'alerte, toutes ces notions renvoient grosso modo à la même réalité : une alerte qui « interpelle des instances supposées avoir prise sur le futur »<sup>54</sup>. Et c'est parce que ces instances ont prise sur le futur que l'alerte leur est adressée, afin qu'elles empêchent l'éclosion de la crise. Même si le lanceur d'alerte est une place sociologiquement "vide"<sup>55</sup>, celui-ci doit néanmoins mettre du contenu dans son alerte afin qu'elle paraisse fiable aux yeux de ceux à qui elle est destinée.

Les principales études sur la question dressent un canevas de l'alerte crédible. Vraisemblablement, tout commence par une alerte donnée par un individu ou un groupe, qui donne une information sur une catastrophe "à venir". Cette alerte peut avoir des formes diverses qui vont d'une simple situation d'urgence, à une série d'indices concrets sur un risque. Ensuite, l'alerte pour être sérieuse, doit être "confirmée" par des éléments vérifiables (scientifiques) ou des signes objectifs de la réalité du danger imminent<sup>56</sup>. Ramenons ceci à la

---

<sup>51</sup> L'étude scientifique de cette notion serait née aux Etats-Unis avec le concept très ancien de *whistleblower* traduit en français « lanceur d'alerte » et dont les travaux de F. C. et Torny font référence dans les milieux intellectuels francophones. En témoigne la tardive protection pénale des lanceurs d'alerte en France. Lire J. P. Foegle, "Les lanceurs d'alerte. Etude comparée France Etats-Unis", Mémoire de Master en Droits de l'Homme et pouvoirs publics, Université de Paris X-Nanterre Ouest la Défense, 2014.

<sup>52</sup> F. Chateauraynaud, D. Torny, *Les sombres précurseurs, une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, Paris, Editions de l'EHESS, 1999, p. 39

<sup>53</sup> T. Portal, C. Roux-Dufort, *Prévenir les crises. Ces Cassandres qu'il faut savoir écouter*, Armand Colin, Juin 2013

<sup>54</sup> Chateauraynaud et Torny, "Mobiliser autour d'un risque. Des lanceurs d'alerte aux porteurs d'alerte", Cécille Lahellec. Risques et crises alimentaires, *Lavoisier/Tec & Doc*, 2005, p. 330.

<sup>55</sup> Chateauraynaud et Torny désignent ainsi toute catégorie sociologique dont la fonction peut être remplie par tout individu, sans distinction sociale aucune.

<sup>56</sup> F.A. Isambert, "Francis Chateauraynaud et Didier Torny, les sombres précurseurs. Une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque", Archives de sciences sociales des religions, n°120, octobre-décembre 2002, document 120. En ligne sur <http://assr.revues.org/556> consulté le 20 mai 2018 à 14h24

rumeur du déraillement d'un train à Eséka ; l'on s'aperçoit que, la rumeur enfreint la première règle, celle de la temporalité du désastre en n'annonçant pas une catastrophe à venir et qui pourrait être évitée, mais un déraillement s'étant déjà produit ; un processus irréversible alors, pour l'homme, qui ne lui laisse aucune chance de l'endiguer. Pourtant, l'alerte est une "alarme", mieux encore, un "avertissement d'être sur ses gardes" pour faire face à la difficulté qui pourrait survenir. Cependant, étant donné qu'au moment où naît la rumeur, le train qui va dérailler à 13 heures est encore à la gare de Yaoundé, une prise au sérieux de cette « information » aurait peut-être pu faire éviter le pire. En effet, il est aujourd'hui avéré que les causes de cette hécatombe sont le rajout non contrôlé et imprudent de wagons supplémentaires à la locomotive, la surcharge de ces wagons et la défaillance des freins du train qui entrainait dans la ville en excès de vitesse<sup>57</sup>. La rumeur ayant précédé la catastrophe, elle aurait pu être considérée par les décideurs comme une alerte ou en tout cas, une mise en garde sur le risque enclenché par les cadres qui ont pris la « décision absurde »<sup>58</sup> d'instruire le rajout de voitures au train 152 Intercity.

Abraham Mansbach<sup>59</sup> propose une autre lecture de l'alerte qui peut également se montrer pertinente ici. En l'occurrence, le lanceur d'alerte est selon lui, assimilable à ce que Foucault appelle un "parrésiasite", c'est-à-dire une personne partagée entre "dire la vérité" mais également s'exposer à un risque de représailles du fait de la "vérité dite"<sup>60</sup>. En insistant sur la notion de représailles ici, notre attention est portée sur le danger lié à l'alerte. On peut entre autre, considérer que l'alerte est une déviance au sens de Howard Becker<sup>61</sup>, d'où la possibilité de traitement infligé au porteur d'alerte pour s'indemniser du dommage que son action aurait causé. Cette conception nous met ainsi dans une situation de double déviance pour reprendre le vocabulaire interactionniste, ou mieux, une dialectique de la violation de la norme : l'alerte peut être une déviance et la rumeur est une déviance. Alors, tout lanceur

---

<sup>57</sup> Anonyme, "Cameroun : Camrail « responsable » de la catastrophe d'Eséka, selon un rapport d'expert", *Le Monde*, disponible sur [https://mobile.lemonde.fr/afrique/article/2017/01/27/cameroun-camrail-responsable-de-la-catastrophe-d-eseka-selon-un-rapport-d-expert\\_5070333\\_3212.html](https://mobile.lemonde.fr/afrique/article/2017/01/27/cameroun-camrail-responsable-de-la-catastrophe-d-eseka-selon-un-rapport-d-expert_5070333_3212.html) consulté le 24 mai 2018 à 19 h.

<sup>58</sup> Toute décision où les auteurs agissent avec persévérance dans le sens contraire du but recherché. Généralement, elle s'explique par un biais cognitif élémentaire qui peut-être la difficulté pour un individu de raisonner de façon simultanée et conditionnelle sur au moins deux variables. Voir C. Morel, *Les décisions absurdes*, Gallimard, 2002

<sup>59</sup> Cité par Foegle, "Les lanceurs d'alerte. Etude comparée...", p. 18

<sup>60</sup> "il faut que le sujet, en disant cette vérité qu'il marque comme étant son opinion, sa pensée, sa croyance, prenne un certain risque, risque qui concerne la relation même qu'il a avec celui auquel il s'adresse[...] La parrésia est donc, en deux mots, le courage de la vérité chez celui qui parle et prend le risque de dire, en dépit de tout, toute la vérité qu'il pense, mais c'est aussi le courage de l'interlocuteur qui accepte de recevoir comme vraie la vérité blessante qu'il entend", M. Foucault, *Le courage de la vérité. Le gouvernement de soi et des autres II, Cours au collège de France 1984*, Paris, Gallimard Seuil, 2009, pp. 12-14, Cité par Foegle, "Les lanceurs d'alerte. Etude comparée...", p. 19.

<sup>61</sup> H. S. Becker, *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985

d'alerte qui "rumore" une information s'expose à un « étiquetage »<sup>62</sup> qui peut aller jusqu'aux qualificatifs de « traître, vendeur de mèche »<sup>63</sup> et à la sanction. Mais cet étiquetage n'est pas sans conséquence pour tout lanceur d'alerte, alors considéré comme déviant. Elle contraint celui-ci à adopter des stratégies de contournement de la norme ; et la rumeur sur Internet, où l'impunité est la règle et où il est difficile d'en tracer la source<sup>64</sup>, apparaît alors comme un moyen d'alerter sans se faire identifier, afin d'éviter toute stigmatisation et représailles dont il pourrait faire l'objet.

De ce point de vue, on peut comprendre que l'alerte, pour peu qu'on puisse considérer cette rumeur comme telle, se soit propagée sous forme de rumeur ; dans la mesure où son auteur aurait voulu garder l'anonymat pour ne pas être étiqueté, voir, sanctionné. Mais encore une fois, il faudrait pour valider cette hypothèse, que la condition de la véracité des faits au moment où il les énonce soit établie et que son alerte se fasse dans le temps verbal approprié. Or, l'accident n'avait pas encore eu lieu et donc ce n'était pas une vérité (conformité de ce que l'on dit à ce qui est). Tout comme n'annonçait-elle pas (la rumeur) une catastrophe à venir, mais une catastrophe survenue, achevée dans le temps ; simple fatalisme tragique donc.

## **II. LA « CRISE » DE LA COMMUNICATION PUBLIQUE DE CRISE OU DE L'ABSENCE D'UNE COMMUNICATION PUBLIQUE DE CRISE**

La catastrophe d'Eséka est aujourd'hui un cas d'école d'une communication publique imbrogliesque ; ceci à cause des attermoissements des sorties publiques des communicateurs gouvernementaux, qui n'ont pas su s'emparer de la rumeur et lui apporter une réponse prompte et proportionnée.

### **Du démenti du Ministre des Transports à la confirmation de la catastrophe**

« La médiatisation est la clé de la construction de l'incertitude »<sup>65</sup>, et comme c'est la visibilité de l'évènement apportée par les médias et la rumeur qui amène celui-ci à la conscience publique<sup>66</sup>, le ministre n'aurait commis qu'une énième erreur en ne communiquant

---

<sup>62</sup> Le *Labelling Theory* de Becker qui insiste sur les processus par lesquels les déviants sont définis par le reste de la société, que sur l'acte déviant lui-même. Pour Becker, le déviant est celui qui est désigné comme tel par le reste de la société. Etre déviant résulte alors des contingences sociales influencées par ceux qui ont le pouvoir d'imposer cette désignation : "on devient tel qu'on nous décrit".

<sup>63</sup> Sébastien Schehr, "L'alerte comme forme de déviance : les lanceurs d'alerte entre dénonciation et trahison", *Déviance et Société* n°2, Vol. 32, 2008, p. 150

<sup>64</sup> Heiderich, *Rumeur sur internet...*, p. 62

<sup>65</sup> B.P. Villareal, "L'agenda médiatique et la construction sociale de l'incertitude", in "Les nouvelles frontières des crises", *Magazine de la communication de crise et sensible*, vol. 13, 2017, p. 10

<sup>66</sup> J. Braudillard, "L'ère de la facticité", in *Technologies et symboliques de la communication*, SFEZ, L.Y. COUTLEE (Dir.), Presses universitaires de Grenoble, 1990

pas sur la question. Ce d'autant plus que, la rumeur semblait l'indexer personnellement comme l'auteur des décisions qui ont entraîné la catastrophe, comme nous l'avons évoqué *supra*. Dans une position qui semble être devenue une véritable rhétorique par les acteurs publics au Cameroun, le ministre des transports identifia des responsables, complotistes qui au nom de desseins inavoués, auraient lancé ladite rumeur en vue de discréditer l'action gouvernementale.

Au lendemain de l'incident de Manyai, c'est-à-dire le 21 octobre 2016, le ministre des transports convoqua une réunion dans ses services avec les principales entreprises du secteur des transports, afin de mettre sur pied des mécanismes permettant d'organiser les voyages au cours de cette journée particulière. Or, pendant qu'a lieu cette réunion, la rumeur se répand sur les réseaux sociaux. Ce qui entraîne une demande d'informations des usagers que le ministre veut satisfaire. Cette volonté du ministre est d'autant plus attendue que, les principales entreprises du secteur des transports lui demandent de démentir l'information annonçant la "circonstance d'un déraillement"<sup>67</sup>. Invité donc au journal de 13 heures à la CRTV, la radiotélévision nationale, le ministre des transports tient une communication au cours de laquelle il dément la rumeur en des termes aussi radicaux qu'imprudents :

[...] Je voudrais saisir cette occasion Mesdames et messieurs, pour apporter un démenti catégorique à une information malveillante actuellement en circulation dans les réseaux sociaux, et qui fait état d'un déraillement du train voyageur qui serait survenu ce même jour. Naturellement, nous comptons sur le civisme et l'esprit patriotique de nos compatriotes que nous voulons assurer ici de toute notre détermination, à faire en sorte que ce problème soit rapidement résolu et que parallèlement, ils puissent effectuer leurs déplacements entre Yaoundé et Douala dans les conditions acceptables<sup>68</sup>.

Par cette communication faite à la radio et retransmise en direct, le ministre on le voit, a totalement nié l'information, le doute étant systématiquement remplacé par le "dubitationnisme"<sup>69</sup>. De plus, la forme du communiqué ministériel n'était pas de nature réconfortante. Ne croit-on pas la rumeur sur parole et le démenti sur la foi d'une image<sup>70</sup> ? En effet, la stratégie du démenti du ministre, avait mal choisi son canal de diffusion car la radio n'apporte pas de preuves visuelles et incontestables ; et ce déficit contraint l'auditeur à croire le communicateur sur parole, ce qui s'avérait perdu d'avance dans cet environnement où les communicateurs publics n'entretiennent pas de relation de confiance avec les populations, qui

---

<sup>67</sup> R. Tchouand, "Cameroun déraillement: l'interview d'Edgar Alain Mebe Ngo'o" en ligne sur <http://afrique.latribune.fr/afrique-centrale/Cameroun/2016-10-23.htm>, consulté le 24 mai 2018 à 13h30.

<sup>68</sup> Communication de Monsieur Edgar Alain Mebe Ngo'o, Ministre des transports, au journal de 13 heures de la CRTV, le 21 octobre 2016

<sup>69</sup> Qui réduit à une sorte de "révisionnisme immédiat" à travers lequel, les faits ne sont pas simplement soumis au filtre du doute, mais niés pratiquement dans l'instant même où ils se produisent et, ou, sont relatés. Voir P.A. Taguieff, *La nouvelle judéophobie*, Paris, Mille et une nuits, 2002

<sup>70</sup> De Gaulle, "La gestion d'une rumeur...", p. 212

les accusent de séduction, de promotion de l'image du régime, voire, de "prosélytisme"<sup>71</sup>. Et cette opinion semble pertinente à l'analyse du propos du ministre, qui ouvrait sa communication par un rappel des mesures prises par le gouvernement pour résoudre le problème de Manyai, là où les attentes étaient plutôt orientées vers la rumeur d'une catastrophe à Eséka. Il disait à cet effet :

Au niveau du Ministère des transports ferroviaires, la capacité des trains a été significativement renforcée. Les trains n°152 de 10h25 en provenance de Yaoundé à destination de Douala, et n°153 de 13h45 en provenance de Douala et à destination de Yaoundé ont été équipés de 8 voitures supplémentaires qui ont offert une capacité additionnelle de 680 places par train ; soit un total de 1336 places. J'ai prescrit à la CAMRAIL, compte tenu de la gravité de la situation, de mettre en œuvre des mesures spéciales additionnelles pour accroître la capacité de ces trains<sup>72</sup>.

Le propos du ministre apparaît ici comme une propagande, une tentative de blanchiment aux yeux de l'opinion publique avec laquelle il avait maille à pâtir.

Il est important de signaler ici, que l'édition du journal de 13 heures dure généralement 30 minutes en moyenne, alors que la catastrophe eut lieu entre 13h15 et 13h25<sup>73</sup>, soit au moment où le ministre était encore à la maison de la radio. On ne peut donc pas l'accuser, sans éléments de preuves supplémentaires, de mensonge (même si le doute est permis...). Toutefois, que ce soit pour l'accident de Manyai survenu à 4 heures du matin, ou pour stopper la propagation des rumeurs déclenchées autour de 8 heures du matin, le ministre avait attendu longtemps, beaucoup trop, avant de s'exprimer. Et ce retard lui coûta cher, à en croire sa réception au niveau de l'opinion nationale.

Tout d'abord, après la survenue de la catastrophe et la confirmation sur certaines chaînes de télévision qui ont fait du direct<sup>74</sup>, la communication ministérielle apparut mensongère<sup>75</sup>. Aussitôt démentait-elle l'information, que la catastrophe était confirmée avec pour effet immédiat, la montée des *ad personam* à l'encontre de son auteur et la multiplication des appels à sa démission. En fait, la mauvaise communication du ministre qui avait choisi le front du refus a engendré une crise de légitimité, soit la pire conséquence que puisse générer une communication publique mal négociée pour le décideur. « Lorsqu'on est un ministre de la République, il faut apprendre à garder une réserve ou bien se taire lorsqu'on n'a pas

---

<sup>71</sup> Assala Boyomo, "La construction de l'identité de journaliste", en ligne sur [www.polis.sciencespobordeaux.fr/vol1ns/article8.html](http://www.polis.sciencespobordeaux.fr/vol1ns/article8.html), consulté le 24 mai 2018 à 13h38.

<sup>72</sup> Communication de Monsieur Edgar Alain Mebe Ngo'o, alors Ministre des transports, au journal de 13 heures de la CRTV, le 21 octobre 2016

<sup>73</sup> Le journaliste Patrick Goldman qui se trouvait dans l'un des wagons du train ayant déraillé, situe l'accident à 13h20 minutes. Il disait à cet effet « Nous sommes partis de Yaoundé à 11h15. Certaines personnes ont monnayé leurs tickets à 9000 FCFA. Il y'avait 16 wagons au lieu de 8. L'accident a eu lieu à 13h20 à l'entrée de la gare d'Eséka... ». A consulter sur [http://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=677373895](http://m.facebook.com/story.php?story_fbid=677373895), consulté le 22 mai à 21h32.

<sup>74</sup> *Equinox Télévision* plus particulièrement

<sup>75</sup> [http://www.youtube.com/les\\_mensonges\\_de\\_mebe\\_ngo](http://www.youtube.com/les_mensonges_de_mebe_ngo) consulté le 22 mai 2018 à 21h

l'information », se plaignait un rescapé de la catastrophe<sup>76</sup>. Le démenti du ministre n'était donc qu'une entreprise "hasardeuse" qui ne pouvait pas réduire à néant des idées et des opinions déjà installées dans la conscience populaire<sup>77</sup>. Et même si son inefficacité était grandement tributaire de sa temporalité, trop tardive, il apparaissait en lui-même assez mal conçu et de ce fait, peu enclin à convaincre.

### **Le silence des communicateurs publics et la montée des questionnements**

La communication publique de cette crise a connu deux temps : le premier temps correspond à celui de la rumeur, où toute sortie publique avait pour but de démentir la rumeur avec les effets que nous avons illustrés plus haut. Le deuxième temps quant à lui, concerne la crise proprement dite, c'est-à-dire l'ensemble des prises de parole des acteurs publics dans le but de donner des informations sur la catastrophe.

Après la confirmation de la catastrophe, les attentes se sont faites grandissantes sur une sortie publique pour confirmer ou infirmer le bilan humain de la catastrophe. Aux 55 morts du journal de 17h de la CRTV radio, s'opposaient des bilans plus vraisemblables mais sans doute plus importants en termes de pertes en vies humaines. Or, les autorités semblaient ne pas avoir compris l'importance du *Golden Hour*<sup>78</sup> selon la formule *the sooner the better*<sup>79</sup> ; c'est-à-dire l'heure qui suit la catastrophe et au cours de laquelle, les pouvoirs publics doivent communiquer pour donner les premières informations. Une absence d'informations est créatrice de rumeur et amène l'opinion publique à s'emparer de la crise, à diffuser ses propres images et à se faire ses propres idées.

Ce silence ou alors cette absence d'information officielle a poussé les gens à s'abandonner, comme pour la rumeur plus tôt, aux réseaux sociaux<sup>80</sup> pour ceux qui disposaient de connexion internet ; tandis que certains passagers restés dans les gares de Yaoundé et Douala étaient en manque d'information tant sur la survenue d'une catastrophe que sur les mesures à prendre pour voyager. En attestent, ces propos du chanteur Valsero qui affirmait, dépité, sur une télévision privée : « on devrait savoir ce qui se passe. Ca devait nous

---

<sup>76</sup> Y. Ebossé, "Cameroun, déraillement à Eséka. Voici la version recoupée de l'accident cameroun". Consulté sur [www.camer.be/55480/11:1/cameroun\\_deraillement\\_a\\_eseka\\_voici\\_la\\_version\\_recoupee\\_de\\_laccident\\_cameroun](http://www.camer.be/55480/11:1/cameroun_deraillement_a_eseka_voici_la_version_recoupee_de_laccident_cameroun), consulté le 19 mai 2018 à 20h05

<sup>77</sup> Voir la thèse de Valentin Nga Ndongo

<sup>78</sup> COMM Collection, "Faire face à la crise, guide pratique pour communiqué en cas de crise", *COMM Collection* n°7, 2016

<sup>79</sup> Voir R. Cohn, "The sooner the better", *The PR Crisis Bible*, T&R, 2000

<sup>80</sup> Journal de 20 heures de la télévision *Equinoxe* du 21 octobre 2016



permettre de savoir comment se comporter [...] Ce qui me pose un problème parce que même de petites choses comme l'information on ne nous donne pas [...] »<sup>81</sup>

Avec la catastrophe d'Eseka, la crise du 21 octobre 2016 atteignait son moment paroxysmal, et de ce fait, une information brute devait participer à la gestion de la crise. Car, « le management de crise est un savant mélange entre action et communication. Si l'un des deux ingrédients manque à l'appel, la gestion de crise sera inefficace »<sup>82</sup>. L'objet de cet article n'étant pas la gestion de crise proprement dite, nous nous limitons ici au seul aspect de la communication. De fait, une communication publique de crise a pour objectif naturel d'informer, de rassurer la population et la faire adhérer aux décisions prises<sup>83</sup>. Or le manque de communication qui s'est observé lors des premières heures de cette catastrophe a laissé les questions de base<sup>84</sup> sans réponse. Mais ce silence en lui-même peut être considéré comme un message, celui du refus de la communication. Bien qu'il n'existe pas de règles établies en la matière, on peut distinguer tout de même plusieurs approches et temps d'énonciation dans la gestion de la communication de crise. L'école anglo-saxonne développe une approche par questionnement dont les trois éléments clés sont les suivants : *We know* c'est-à-dire les informations factuelles dont disposent les pouvoirs publics ; *We do* c'est-à-dire les actions entreprises et menées et enfin, *We care*, un inventaire des mesures de sécurité prises par les décideurs<sup>85</sup>.

Or, ce manque de promptitude chez les acteurs publics s'explique par les raisons que nous avons évoquées plus haut au sujet de la rumeur mais avec une en plus. En l'occurrence, les communicateurs publics semblaient avoir gardé les bien vieilles habitudes et schèmes de communication du journal télévisé de 20h30, principal relais de l'information verticale, du haut vers le bas, pour communiquer. Pourtant, si cette façon de faire est de coutume en temps ordinaire<sup>86</sup> et n'y comporte pas souvent de risque, elle apparaît assez inefficace en temps de crise. Le fait d'attendre les heures du journal télévisé pour communiquer a manifestement plongé des familles dans le désarroi, celles-ci de plus en plus inquiètes au sujet de leurs proches supposés avoir pris ce "train de la mort", et en colère à cause d'une absence de communication publique de crise, d'un manque d'encadrement psychologique, pis encore,

---

<sup>81</sup> Equinoxe Télévision, le 21 octobre 2016 à 14h42

<sup>82</sup> Heiderich, *Rumeur sur internet.*, p. 87

<sup>83</sup> Yakoubi, "La communication publique de crise", p. 8

<sup>84</sup> Pour Libaert, ces questions de base sont : Que s'est-il passé ? Quelles sont les conséquences ? Que faites vous ? Quand la situation pourra-t-elle redevenir normale ?

<sup>85</sup> COMM Collection, "Faire face à la crise...", p. 39

<sup>86</sup> Depuis la fin des années 1980 et le début des années 1990, la symbolique du journal du soir est devenue culturelle pour les téléspectateurs de la télévision nationale. Heure de grande écoute, les grandes informations et communications d'Etat sont relayées entre 20 heures et 20h30.

d'une liste des passagers du train<sup>87</sup>. De fait, de 13h20 à 20h30, heure de la diffusion du journal télévisé et à laquelle le ministre de la communication a fait sa première sortie au nom du gouvernement de la république, les questions élémentaires que se posaient les populations avaient déjà trouvé des réponses par des sources et des canaux autres que ceux du gouvernement.

### **Essai d'analyse de la communication publique de crise des acteurs gouvernementaux**

Après de longues heures de silence qui ont sans doute accru l'audience du journal télévisé de la CRTV ce jour de "*Black Friday*"<sup>88</sup>, le gouvernement s'est adressé à la nation à travers une communication administrative. Tenue par le Ministre de la communication, "porte parole du gouvernement", elle manqua pourtant de rassurer. Pour s'en rendre compte, il convient d'en analyser la teneur.

[...]Aux deux incidents qui se sont produits, l'un sur la route nationale n°3 communément appelée axe-lourd Yaoundé-Douala et l'autre sur la voie ferrée reliant ces deux villes, le gouvernement porte à la connaissance de l'opinion nationale et internationale ce qui suit : A la suite des pluies diluviennes survenues dans la nuit du 20 au 21 octobre 2016, une buse s'est effondrée sur la route nationale n°3 au lieu dit Matomb provoquant une interruption de la circulation. L'on ne déplore heureusement aucune perte en vie humaine, ni de blessé. Le gouvernement a dépêché ce matin une équipe sur le terrain et des travaux d'urgence sont entrain d'être menés pour un rétablissement rapide de la circulation sur l'axe lourd. Les informations sur l'évolution de la circulation seront données au fur et à mesure. S'agissant du second incident, un déraillement s'est produit en mi-journée sur la voie ferrée reliant Yaoundé et Douala causant des morts et des blessés. Le président de la république qui suit la situation de près a donné des instructions appropriées au premier ministre chef du gouvernement pour tenir une réunion de crise à ce sujet. A la suite de celle-ci, une délégation interministérielle composée du ministre de la santé, du ministre des transports, du ministre délégué auprès du MINATD et du SG chargé de la gendarmerie nationale a été dépêchée sur le terrain à l'effet d'évaluer la situation sur place. Dès la survenance de l'accident, des moyens nécessaires du ministère de la défense, du ministère de la santé, de la protection civile et autres services de sécurité ont été immédiatement mobilisés pour apporter toute aide et assistance aux victimes. La CAMRAIL a également dépêché un train venant de Douala pour des besoins d'évacuation rapide des blessés et des passagers en détresse. En ce moment difficile pour la nation, le président de la république adresse ses condoléances les plus attristées aux familles des victimes ainsi éprouvées et souhaite un prompt rétablissement aux blessés. Le chef de l'Etat a instruit le gouvernement de mettre à la disposition des familles éplorées et des blessés, des moyens pour faire face à la situation. Il a par ailleurs prescrit l'ouverture d'une enquête afin que toute la lumière soit faite sur cet incident, sur cet accident. Pour finir, le président de la république rassure les populations que les dispositions nécessaires sont prises par le gouvernement de la république pour faire face à la situation et les exhorte à manifester leur solidarité habituelle en de telles

---

<sup>87</sup> Anonyme, "Des familles de victimes en colère après la catastrophe ferroviaire", RFI. En ligne sur [www.rfi.fr/afrique/20161023/cameroun\\_colere\\_des\\_familles\\_apres\\_la\\_catastrophe\\_ferroviaire](http://www.rfi.fr/afrique/20161023/cameroun_colere_des_familles_apres_la_catastrophe_ferroviaire), modifié le 24/10/2016 à 23h14. Consulté le 19 mai 2018 à 22h.

<sup>88</sup> *Black Friday* en français "Vendredi noir" ou plutôt ici, "vendredi en noir" ; ainsi baptisé par certains internautes, en référence à l'appel de l'opposant politique Edith Kah Wallah, qui invite ses compatriotes à se vêtir de noir tous les vendredis, afin de manifester contre la mauvaise gouvernance au Cameroun. Et le 21 octobre 2016 étant un vendredi, l'opportunité se prêtait bien à une telle illustration

circonstances et à respecter la mémoire et la dignité des victimes et de leurs proches. Je vous remercie mesdames et messieurs.<sup>89</sup>

Cette communication qui arrivait, on l'a déjà mentionné, tardivement, ne disposait pas d'assez de poids pour expliquer aux populations ce qui s'était réellement passé à Eséka, les rassurer et leur dérouler les mesures essentielles prises pour résoudre le problème.

Tout d'abord sur le plan formel, l'attitude du ministre, en apparence, ne reflétait pas la gravité de la situation, lui qui était de blanc vêtu à la télévision nationale en ce jour, si particulier, si triste. De plus, il n'accompagnait pas son message d'une gestuelle qui traduit la désolation et le chagrin, souriant légèrement au regard de la journaliste ; il n'y avait visiblement pas congruence entre le ton, les gestes et le message du communicateur. Ce manque d'empathie apparent se traduisait dans le discours d'un ministre qui n'a à aucun moment, personnellement exprimé sa compassion aux familles des victimes. Pis encore, c'est la journaliste qui dû se résoudre à lui demander, inquiète, d'adresser un mot aux victimes pour les rassurer. C'est alors que le ministre renchérit en ces termes :

Au nom du gouvernement, au nom du chef de l'Etat, je dirais simplement que toute la nation est explorée. Le moment est propice au recueillement pour honorer ceux qui nous ont quittés et pour apporter réconfort et soutien aux blessés. Aucun autre commentaire n'est approprié, je l'ai dit au nom du gouvernement, je l'ai dit au nom du chef de l'Etat ; tout ce que je dis est conforme donc aux instructions du gouvernement et du chef de l'Etat, je vous remercie madame.<sup>90</sup>

Ce manque de « mots émotion »<sup>91</sup> dans sa communication ne traduisait pas la tristesse, les sentiments profonds, sincères et les états d'âme des communicateurs et des victimes ; et de ce fait, ne rendait pas assez forte la communication pour faire adhérer les populations et les amener à « s'identifier au sujet médiatique »<sup>92</sup>.

Ce dernier extrait n'a en réalité fait que confirmer la nature de cette communication qui était politique. En effet, la communication du ministre avait une logique davantage médiatique de recherche d'audience et de propagande du gouvernement là où la communication publique de crise a une nécessité de production des contenus informatifs sérieux, transparents et nuancés, donc neutres<sup>93</sup>. Or le propos du ministre n'arrivait pas à se démarquer d'une recherche d'adhésion à la propagande gouvernementale qui a effrité le contenu de son message et la confiance sociale dans celui-ci, violant ainsi le souci de neutralité évoqué *supra*, même si « parler neutre » et « parler vrai » restent difficiles à

---

<sup>89</sup> Communication de Monsieur Issa Tchiroma Bakary, ministre de la communication du Cameroun au journal de 20h30 de la CRTV le 21 octobre 2016.

<sup>90</sup> *Ibidem*

<sup>91</sup> G. Leblanc, "Scénarios de l'horreur", in J. F. Diana, J. P. Esquenazi (Dir), *Réalités de l'image, images de la réalité* (2), Revue Champs Visuels n° 2, L'Harmattan, 1996

<sup>92</sup> Villareal, "L'agenda médiatique et la construction sociale de l'incertitude", p. 14

<sup>93</sup> A. Piraux, "Considérations générales sur la communication politique et administrative dans un monde marchandisé", *Pyramides* n°24, 2012, p. 17

concilier <sup>94</sup> . Plus précisément, la communication du porte-parole du gouvernement camerounais dura 6 minutes pendant lesquelles, il ne prononça à aucun moment le mot « Eséka », soit le lieu de survenance de la catastrophe. Par contre, les expressions « président de la république » et « chef de l'Etat » sont revenues à sept (7) reprises dans son communiqué.

Tout comme n'a-t-il pas manqué de rappeler plus d'une fois, qu'il parlait au nom du gouvernement et du chef de l'Etat qui, rappelons le, ne s'exprimera que deux jours plus tard<sup>95</sup> . Une communication faite par le président de la république lui-même, qui était par ailleurs interpellé nominativement, aurait certainement eu plus d'impact et reçu une meilleure réception du public. Ce d'autant plus que, le choix du communicateur semblait poser un problème. En effet, le ministre camerounais de la communication apparaissait aux yeux de l'opinion comme un « mendax » ; pire, un lien était établi avec sa fonction de porte-parole du gouvernement qui serait selon certains, un poste de louange au chef de l'Etat, la plupart des commentateurs n'ayant pas oublié la communication « nîmesienne »<sup>96</sup> du « zéro mort »<sup>97</sup> . Une preuve s'il en fallait encore une, que le ministre s'est attelé à dire ce qu'il voulait dire, au lieu de dire aux populations ce qu'elles voulaient et avaient besoin d'entendre.

Plusieurs experts sont d'avis que, la transparence est le maître mot ou alors la première règle de la communication de crise<sup>98</sup> qui, celle-ci, vise à rassurer l'opinion en établissant une relation de confiance entre le communicateur et le public cible de sa communication. Or, la communication publique du 20 heures manquait de transparence. Premièrement, à aucun moment le ministre n'évoqua un quelconque bilan, aussi provisoire fût-il été, de la catastrophe. Vide qui a davantage alimenté la guerre des chiffres<sup>99</sup> : la télévision privée *Equinoxe* annonçait au moins 50 morts et 250 blessés dans son journal télévisé du soir, la chaîne *Canal 2* annonçait plus de 70 morts le même soir, des journalistes indépendants et des

---

<sup>94</sup> S. Rogrinsky, « “Parler neutre” ou “ parler vrai” ? Polyphonie des discours sur les réseaux sociaux numériques: Le cas des institutions européennes », *Pyramides*, n°24, 2012

<sup>95</sup> Voir Annexe n°1

<sup>96</sup> En référence à la rumeur de Nîmes. Voir R. Dommergue, *La rumeur de Nîmes – dix ans après l'inondation de 1998*, Edisud, 1998

<sup>97</sup> En référence au ministre de l'information et de la culture camerounais Kontchou Kouemegni qui déclara suite aux incidents de Buea de 1991 « je vous dis qu'il y'a eu zéro mort ». Son affirmation n'avait alors convaincu personne lui valant le surnom de « zéro mort ». Depuis lors, les porte-paroles du gouvernement sont généralement étiquetés de « zéro mort » en référence à ce « mensonge ». Toutefois, la fonction semble davantage avoir reçu un coup depuis la nomination de monsieur Issa Tchiroma surnommé par certains « le perroquet du gouvernement » à cause, justement, de la non distinction entre « communication publique » et « communication politique » dans ses interventions. Pour approfondir la différence entre ces deux notions, lire A. Piraux, “Considérations générales sur la communication politique et administrative dans un monde marchandisé”, *Pyramides* n°24, 2012, pp. 9-17.

<sup>98</sup> M. Gabay, “La nouvelle communication de crise”, *Stratégies*, 2001, p. 167

<sup>99</sup> J. Kouaghe, “82, 100, 200 morts? Au Cameroun, l'impossible bilan de la catastrophe”, *Le Monde*, disponible sur <http://mobile.lemonde.fr/afrique/article/2017/10/24/au-cameroun-l-impossible-bilan-du-drame> , consulté le 23 mai 2018 à 19 heures

témoins parlant eux, de plusieurs centaines de morts. « [...] et le bilan est falsifié. A moi seul, j'ai dénombré au moins 200 morts dans la vallée. »<sup>100</sup> Commentait un journaliste présent sur les lieux du déraillement.

Deuxièmement, le ministre minimisait les conséquences de la catastrophe qu'il qualifiait d'« incident » ou d'« accident », deux mots assez éloignés de la charge émotionnelle dramatique du mot « catastrophe ». Peut-être était-ce l'absence de bilan dans cette communication qui imposait une telle imprécision, il est pourtant justifié de penser que le ministre n'était pas offensif et laissait plusieurs interrogations sans réponse ; une aubaine donc, pour le marché noir de l'information.

De plus, le porte-parole du gouvernement évoqua la cellule de crise sans clarifier les résolutions prises par cette dernière sur les prochaines étapes qu'entreprendraient les autorités pour garder la crise sous contrôle. Les populations ont alors dû attendre le bref message du chef de l'Etat de retour d'un voyage privé, pour avoir des bribes d'informations sur les mesures concrètes prises par le gouvernement pour un retour au *statu quo ex-ante* crise (Lire l'extrait en annexe n°1).

Enfin, il apparait clairement qu'il a manqué de solidarité entre les communicateurs publics (le ministre des transports et son homologue de la communication), puisque le porte-parole du gouvernement a ignoré la première sortie d'un membre de l'équipe gouvernementale qui avait nié la catastrophe à 13 heures, dans le même média. Il ne faisait aucune allusion sur cette sortie malencontreuse et pourtant si commentée, si importante dans le film des évènements de cette crise. Et comme conséquence, le ministre des transports ressentit la nécessité de se rattraper et se dédouaner des accusations qui pesaient contre lui, sur sa responsabilité dans la survenance de la catastrophe. C'est alors que deux jours plus tard, c'est-à-dire le 23 octobre, il changea de stratégie communicationnelle. Du « front du refus », le ministre des transports qui avouait deux jours plus tôt avoir pris des mesures pour résoudre le problème de Manyai, se dédouanait désormais en adoptant « l'accusation externe »<sup>101</sup>. Il sous-estimait ainsi son rôle (Voir Annexe n°3), niait sa responsabilité tout en mettant en exergue d'autres décideurs bouc émissaires, notamment ceux de la compagnie CAMRAIL<sup>102</sup>

---

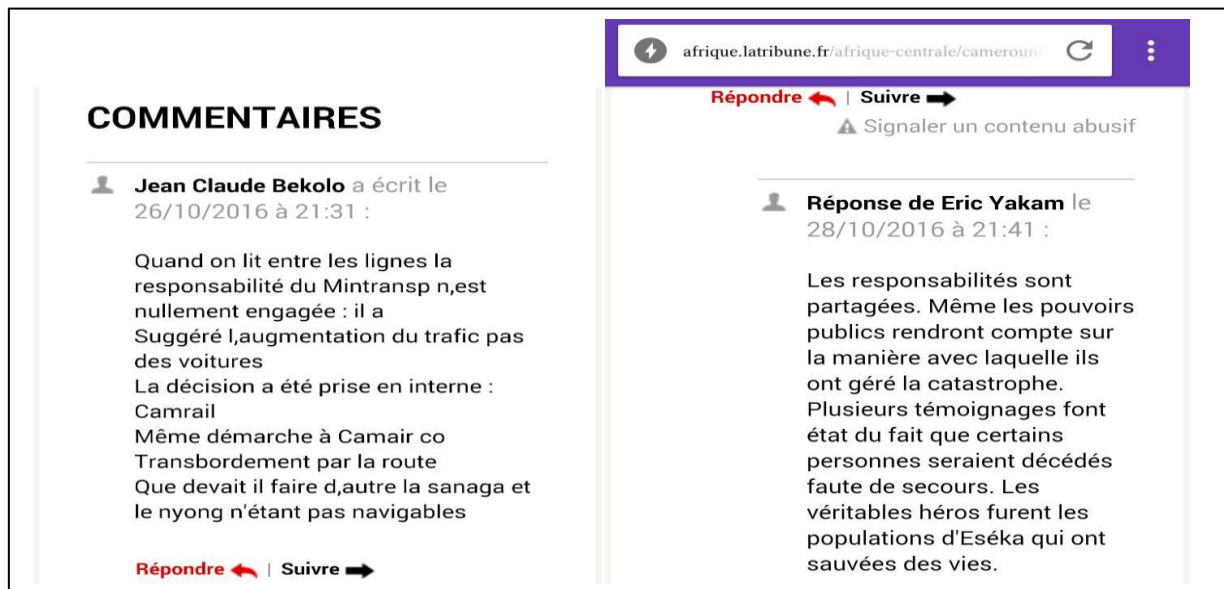
<sup>100</sup> P. Goldman, sur les antennes de la télévision Equinoxe TV, le 22 octobre 2016 à 20h40

<sup>101</sup> Libaert, *La communication de crise*, Paris, Dunod, 4<sup>e</sup> éd., 2015, p. 65

<sup>102</sup> Il convient néanmoins de signaler que CAMRAIL fut déclaré responsable de la catastrophe ferroviaire à l'issue de l'enquête ouverte par les autorités. Mais étant donné que c'est la communication de crise qui nous intéresse ici, nous signalons que les responsables de cette entreprise ont adopté une stratégie tridimensionnelle selon la taxinomie des réponses communicationnelles de Jean Pierre Piotet : d'abord elle a désigné un « bouc émissaire » qui était le chauffeur en dissociant les actes individuels de ce dernier de la politique de l'entreprise. Le conducteur de la locomotive roulait en excès de vitesse, il devrait donc en assumer seule la responsabilité. Puis, ce fut « l'acceptation » de sa responsabilité en acceptant de dédommager les victimes. Enfin, c'était

qui gère le chemin de fer<sup>103</sup>. Un imbroglio qui se traduisait dans la division de l'opinion publique sur les responsabilités humaines de cette catastrophe.

**Photo n°1** : Une capture d'écran de quelques commentaires des internautes sur la responsabilité de la catastrophe à la suite de l'interview du ministre des transports le 23/10/2016



**Source** : <https://afrique.latribune.fr/afrique-centrale/cameroun/2016-10-23/deraillement-de-train-au-cameroun-l-interview-d-edgard-alain-mebe-ngo-o.html> consulté le 18 juin 2016 à 0h53.

L'image ci-dessus montre bien que, la communication publique autour de cette crise n'avait pas fait l'unanimité au sein de l'opinion. Elle avait engendré une crise de légitimité des gouvernants, le ministre des transports sortant du gouvernement lors du remaniement du 2 mars 2018 ; même s'il est imprudent d'affirmer que la gestion de cette crise et de la communication qui s'en est suivie est responsable de cette sortie du gouvernement, ce fait mérite tout de même d'être signalé.

## CONCLUSION

En définitive, il nous apparaît clairement que la rumeur qui a précédé la catastrophe d'Eséka, a fait prendre à cette dernière une dimension particulière qui a influencé à n'en point douter, la communication publique de crise. Cette dernière qui est une étape importante de la

---

« l'amalgame » à travers lequel, CAMRAIL indexait aussi la responsabilité du ministre des transports qui aurait donné des instructions à prendre sur l'augmentation du nombre de passagers dans le train 152... CAMRAIL se considérait donc comme responsable mais non comme coupable.

<sup>103</sup> Voir l'extrait en annexe n°2

gestion de crise proprement dite, a cruellement fait défaut lors de cette crise, les communicateurs publics ne comprenant pas la nécessité du contrôle de l'information en situation de crise. Mais que ce soit pour la rumeur et sa gestion comme pour la catastrophe proprement dite, les communicateurs gouvernementaux sont toujours intervenus tardivement ; retard qui trouve ses fondements dans une absence de culture de la communication qui fait que l'Etat ne soit pas écouté, et que sa parole seule ne suffise pas pour reconforter les populations en temps de crise. Pourtant, « si l'Etat est fort et que la communication est déjà acceptée, la communication en cas de crise sera entendue »<sup>104</sup>. Le fait que la communication publique de crise d'Eséka n'eut pas été un réel succès ne veut pas forcément dire que l'Etat du Cameroun est faible, toutefois, nous ne sommes pas les premiers à constater que l'administration publique au Cameroun entretient des rapports distants avec ses citoyens à cause du manque de communication<sup>105</sup>. Et cette énième « crise de la communication publique de crise » au Cameroun, devrait interpeller plus d'un sur la nécessité d'effectuer la « transition vers les relations publiques de crise »<sup>106</sup>.

---

<sup>104</sup> Gérard Pardini, cité par Faiza Yakoubi, «La communication publique de crise», p. 16

<sup>105</sup> Voir H. P. Bolap, «Une approche ethnométhodologique de la communication organisationnelle : la communication entre l'administration publique camerounaise et ses usagers», in *Communication, Information medias théories*, vol 11 n°1, 1990, p. 197

<sup>106</sup> D. Heiderich et N. Maroun, «Les relations publiques de crise. Une nouvelle approche structurelle de la communication en situation de crise», synthèse des travaux de l'Observatoire International des Crises, *OIC*, janvier 2014

## **ANNEXES**

**Annexe n°1 :** Interview de Paul Biya, président de la république du Cameroun, à sa sortie d'avion le 23 octobre 2016

C'est avec beaucoup de tristesse et une profonde émotion que j'ai appris la nouvelle de la catastrophe ferroviaire aux environs d'Eséka le 21 octobre. Comme vous le savez, ce déraillement a causé des dégâts matériels importants, de nombreux morts, de nombreux blessés.

Ma pensée et mes premières paroles vont d'abord aux familles des victimes et aux blessés. Je tiens à renouveler à leur intention toutes les condoléances tristes que je ressens ; aux blessés, je souhaite un rétablissement rapide.

Face à cette catastrophe sans précédent dans notre pays, j'ai ordonné au gouvernement de prendre certaines actions et mesures. En particulier, j'ai prescrit une enquête approfondie pour établir les causes profondes de cet accident. J'ai également prescrit que les formations hospitalières qui vont recevoir les blessés les soignent aux frais de l'Etat. J'ai également décidé que le 24 octobre serait déclaré « jour de deuil national ».

Je crois que c'est la meilleure manière de souligner la solidarité entre la nation et toutes les victimes de cette catastrophe. Je dois souligner que la réaction du gouvernement m'a paru assez positive aussi bien du côté des ingénieurs qui ont rétabli tant bien que mal la circulation entre Yaoundé et Douala, que tous les autres services auprès du Ministère des transports, du ministère des travaux publics. Je crois que nous devons placer ce deuil national dans le signe de la ferveur patriotique, sous le signe de l'union des cœurs pour qu'ensemble, on continue à relever le défi que l'avenir nous pose.

En tout cas, je demande aux Camerounais dans des circonstances comme celle-ci, de faire preuve de courage, de dynamisme et de volonté.

**Source :** Archives CRTV



**Annexe n°2 :** Interview d'Edgar Alain Mebe Ngo'o, Ministre camerounais des transports. Par Ristel Tchounand | 23/10/2016.

**La Tribune Afrique : Le Cameroun est en émoi depuis ce vendredi 21 octobre, suite au drame survenu, sur la ligne Douala-Yaoundé. Que s'est-il effectivement passé ?**

**Edgar Alain Mebe Ngo'o :** Très tôt dans la journée de vendredi, il y a eu un effondrement qui est parti de la route qui lie Yaoundé à Douala. Cette route est névralgique pour l'économie camerounaise et pour celles des amis de la sous-région notamment la République centrafricaine et le Tchad qui n'ont pas de littoral maritime. Suite à cet effondrement qui a coupé la circulation entre Douala et Yaoundé, le gouvernement se devait d'activer les autres modes de transports pour assurer la mobilité des personnes et des biens. Mais il se trouve que depuis 8 heures du matin vendredi, les rumeurs, y compris dans les réseaux sociaux, annonçaient la circonstance d'un déraillement. Et ces informations étaient soutenues par des images d'un déraillement survenu en 2009.

**Comment y avez-vous réagi ?**

En ma qualité de ministre des Transports, j'ai réuni une concertation de crise qui avait pour but de réactiver les moyens de transports pour pallier la défaillance de l'axe routier qui avait été coupé. C'est ainsi que du côté du transport aérien, Camer Co a décidé d'intensifier et de densifier les rotations entre Douala et Yaoundé. Au niveau de Camrail qui est le concessionnaire de l'Etat pour le transport ferroviaire, il a été décidé en interne, je précise, d'augmenter les capacités du train voyageur. Puis, en ce qui concerne les transports routiers, les agences de voyage ont été mobilisées pour transporter les passagers jusqu'au lieu de l'effondrement pour qu'il y ait un transbordement qui puisse les emmener à Douala.

Compte tenu des rumeurs et tiraillements qui circulaient, les responsables de Camrail m'ont suggéré de faire démentir la nouvelle, parce que je devais intervenir à la radio à 13h. Je suis donc intervenu pour rendre compte des mesures prises pour assurer la mobilité des personnes et des biens et pour démentir les rumeurs qui circulaient déjà dès les premières heures de la journée faisant état d'un déraillement. Mais malheureuse coïncidence, quand j'interviens à 13h00, c'est à la même heure que le train déraile effectivement. J'ai conduit une délégation ministérielle au lieu du sinistre. Il y a eu 55 morts et 562 blessés, ainsi que des dégâts matériels très importants qui ne peuvent être financièrement estimables pour l'instant.

## **Quelles sont les mesures prises pour assister les victimes ?**

Premièrement, la société Camrail du groupe Bolloré a procédé, hier, au redressement des voitures du train renversé qui se trouvaient dans les ravins, ainsi dans le but de sauver la vie aux personnes qui étaient incarcérées. Deuxièmement, le gouvernement a demandé à Camrail d'affréter un train spécial qui a transporté, à Yaoundé, tous les blessés ainsi que toutes les personnes décédées. Les blessés ont été admis dans différentes formations sanitaires et pris en charge par le gouvernement et Camrail. Naturellement, il a été prescrit l'ouverture d'une enquête judiciaire et d'une enquête interne pour élucider les circonstances de l'accident.

## **Quelles mesures pour la restauration des infrastructures détruites suite à ces incidents ?**

Au niveau de la ligne ferroviaire, il a été demandé à Camrail de tout mettre en œuvre pour que la liaison ferroviaire soit rétablie au courant de la semaine prochaine.

Au niveau de la route, à l'heure où je vous parle, la circulation est rétablie entre Douala et Yaoundé. Le pont a été rétabli de manière provisoire parce que l'effondrement est très profond. Le ministre des Travaux publics, qui est compétent en la matière, va maintenant procéder à la réflexion pour la création d'une voie de contournement. Lorsque celle-ci sera réalisée, ses services se pencheront sur la rupture intervenue hier pour une résolution plus définitive.

**Source :** <https://afrique.latribune.fr/afrique-centrale/cameroun/2016-10-23/deraillement-de-train-au-cameroun-l-interview-d-edgard-alain-mebe-ngo-o.html> consulté le 18 juin 2016 à 0h53

**Annexe n°3 : Le ministre des transports revient sur son démenti (extrait)**

[...] CAMRAIL pour ce qui la concerne, a décidé d'ajouter 8 voitures au train habituel pour augmenter la capacité d'emport. CAMRAIL prend cette décision en interne et compte tenu de leurs contraintes techniques. Là aussi, ce n'est pas le ministre qui prend la décision ; le ministre donne une orientation générale et chacune des compagnies prend des décisions opérationnelles qui sont conformes et qui respectent leurs normes techniques.

Je vous redis que d'abord cette décision a été prise par les responsables de CAMRAIL. Vous savez, pour moi qui suis le ministre des transports, représentant du gouvernement, je n'ai pu que me féliciter de cette décision parce que je pars du principe que s'ils augmentent le nombre de wagons, c'est parfaitement compatible à leurs contraintes techniques. Moi je ne suis pas un technicien et je m'en félicite parce que ça permet de faire en sorte que tous ceux qui devaient prendre la route puissent avoir une solution alternative.

Et puis, il n'est pas nécessairement déjà dit, au stade où nous en sommes que c'est le fait d'avoir ajouté des wagons qui est à l'origine du déraillement [...] Ce qui se passe c'est qu' à la même heure c'est-à-dire à 13 heures, le déraillement se produit effectivement à Eséka. Donc pendant que moi je suis aux antennes pour démentir des informations qui circulent depuis avant 8 heures du matin ; coïncidence malheureuse ou fortuite, le véritable déraillement se produit à 13 heures. Nous étions à Eséka, on comptait 55 morts, 575 blessés dont beaucoup en état d'urgence médicale absolue c'est-à-dire celles des personnes dont le pronostic vital était engagé ...

**Source :** « Les mensonges d'Edgard Alain Mebe Ngo'o » disponible sur [www.youtube.com](http://www.youtube.com)

## SOURCES ET REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Afrique Média Télévision, “Débat panafricain”, le 23 octobre 2016. En ligne sur <http://Youtube.com/watch?v=0eTgWsMQLZm> consulté le 24 avril 2018 à 19h15
- AGNES Yves, *Manuel de journalisme*, France, La découverte- Repères, 2004, 447 p.
- ALDRIN Philippe, *Sociologie politique des rumeurs*, Paris, Presses universitaires de France, 2005, 289 p.
- ALLPORT Gordon W. et POSTMAN Leo. J., “Les bases psychologiques des rumeurs”, *TNYAS*, Série II, Vol.8, 1945, pp. 61-81
- ALMANZI Guido, *The writer as liar. Narrative Technique in the Decameron*, Routledge & Kegan Paul, Londres, 1975, 418 p.
- AMBROISE Bruno, “Performativité et actes de parole”, Intervention à la journée d’étude “Situations pragmatiques” à l’I.F., 2009, en ligne sur [http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs\\_00430074](http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs_00430074) , consulté le 18 mai 2018 à 21h15
- Anonyme, “Des familles de victimes en colère après la catastrophe ferroviaire”, RFI. En ligne sur [www.rfi.fr/afrique/20161023/cameroun\\_colere\\_des\\_familles\\_apres\\_la\\_catastrophe\\_ferroviaire](http://www.rfi.fr/afrique/20161023/cameroun_colere_des_familles_apres_la_catastrophe_ferroviaire) , modifié le 24/10/2016 à 23h14. Consulté le 19 mai 2018 à 22h.
- ASSALA BOYOMO, “La construction de l’identité de journaliste”, en ligne sur [www.polis.sciencespobordeaux.fr/vol1ns/article8.html](http://www.polis.sciencespobordeaux.fr/vol1ns/article8.html) , consulté le 24 mai 2018 à 13h38.
- AUSTIN LANGSHAW John, *Quand dire c’est faire*, Paris, Seuil, 1970, 183 p.
- BAUDILLARD Jean, “L’ère de la facticité”, in *Technologies et symboliques de la communication*, SFEZ, L.Y. COUTLEE (Dir.), Presses universitaires de Grenoble, 1990, 432 p.
- BECKER Howard, *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985, 245p.
- BLAND Michel, *Communicating out of a crisis*, Mac Milan, 1998, 248 p.
- BLOCH Marc, *Réflexions d’un historien sur les fausses nouvelles de la guerre*, Paris, Editions Allia, 1999, 56 p.
- BOLAP Henri-Paul, “Une approche ethnométhodologique de la communication organisationnelle : la communication entre l’administration publique camerounaise et ses usagers”, in *Communication, Information medias théories*, vol 11 n°1, 1990, pp. 195-201
- BONHOMME Julien, “Philippe Aldrin, sociologie politique des rumeurs”, *L’Homme*, n°180, 2006, pp. 242-246

CHATEAURAYNAUD Francis et TORNY Didier, “Mobiliser autour d’un risque. Des lanceurs d’alerte aux porteurs d’alerte”, Cécille Lahellec. Risques et crises alimentaires, *Lavoisier/Tec & Doc*, 2005, pp. 329-339

CHATEAURAYNAUD Francis, TORNY Didier, *Les sombres précurseurs, une sociologie pragmatique de l’alerte et du risque*, Paris, Editions de l’EHESS, 1999, 278 p.

COMM Collection, “Faire face à la crise, guide pratique pour communiquer en cas de crise”, *COMM Collection* n°7, 2016, 48 p.

Communication de Monsieur Issa Tchiroma Bakary, ministre de la communication du Cameroun au journal de 20h30 de la CRTV le 21 octobre 2016.

DE GAULLE Christophe, “La gestion d’une rumeur. Le cas du faux décès du Chef de l’Etat du Cameroun”, *Communication*, Vol. 25, n°1, 2006, pp. 205-220

Direct d’Equinoxe Télévision, le 21 octobre 2016 à 14h42

DOMMERGUE René., *La rumeur de Nîmes – dix ans après l’inondation de 1998*, Edisud, 1998, 96 p.

EBOSSSE Yannick, “Cameroun, déraillement à Eséka. Voici la version recoupée de l’accident cameroun”.

Consulté sur

[www.camer.be/55480/11:1/cameroun\\_deraillement\\_a\\_eseka\\_voici\\_la\\_version\\_recoupee\\_de\\_l\\_accident\\_cameroun](http://www.camer.be/55480/11:1/cameroun_deraillement_a_eseka_voici_la_version_recoupee_de_l_accident_cameroun), consulté le 19 mai 2018 à 20h05

*Equinoxe* Télévision, émission spéciale sur la catastrophe d’Eséka, le 22 octobre 2016 à 20h40

*Equinoxe* Télévision, Journal de 20 heures du 21 octobre 2016

FAUCHOUX Cathérine, “Le détournement d’images, alerte de crise ou opportunité de notoriété ?”, in “Les nouvelles frontières des crises”, *Magazine de la communication de crise et sensible*, vol. 13, 2017, pp. 6-8

FESTINGER Leon, *Une théorie de la dissonance cognitive*, Californie, Stanford University press, 1975, 277 p.

FOEGLE Jean-Philippe, “Les lanceurs d’alerte. Etude comparée France Etats-Unis”, Mémoire de Master en Droits de l’Homme et pouvoirs publics, Université de Paris X-Nanterre Ouest la Défense, 2014.

FORGUES Bernard, “Nouvelles approches de la gestion de crise”, *Revue française de gestion*, n°108, pp. 72-78

FOUCAULT Michel, *Le courage de la vérité. Le gouvernement de soi et des autres II, Cours au collège de France 1984*, Paris, Gallimard Seuil, 2009, 368 p.

FROISSART Pascal, *La rumeur. Histoire et fantasmes*, Paris, Belin, 2002, 198 p.

FROISSART Pascal, RUMEAUX, “Toute la ville en parle. Esquisse d’une théorie des rumeurs La veuve noire, message et transmission de la rumeur”, in *L’Homme*, tome 37, n°143, Histoire d’homme Jean Pouillon, 1997, pp. 220-223

GABAY Michèle, “La nouvelle communication de crise”, *Stratégies*, 2001, 243 p.

GIORDAN André, LDES Université de Genève, “3è colloque sur les conséquences de la catastrophe de Tchernobyl”, Genève, 13-14 novembre 1997. [Http://ecolu.info.unige.ch/colloques/chernobyl/pages/Giordan.html\(FR\)](http://ecolu.info.unige.ch/colloques/chernobyl/pages/Giordan.html(FR)) consulté le 24 mai 2018 à 9h15.

HEIDERICH Didier et MAROUN Nadia, “Les relations publiques de crise. Une nouvelle approche structurelle de la communication en situation de crise”, synthèse des travaux de l’Observatoire International des Crises, *OIC*, janvier 2014, 19 p.

HEIDERICH Didier., *Rumeur sur Internet. Comprendre, anticiper et gérer une cybercrise*, Paris, Pearson Education, 2004, 175 p.

[http://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=677373895](http://m.facebook.com/story.php?story_fbid=677373895) , consulté le 22 mai à 21h32.

[http://www.youtube.com/les\\_mensonges\\_de\\_mebe\\_ngo](http://www.youtube.com/les_mensonges_de_mebe_ngo) consulté le 22 mai 2018 à 21h

ISAMBERT François -André., “Francis Châteauraynaud et Didier Torny, les sombres précurseurs. Une sociologie pragmatique de l’alerte et du risque”, *Archives de sciences sociales des religions*, n°120, octobre-décembre 2002, document 120. En ligne sur <http://assr.revues.org/556> consulté le 20 mai 2018 à 14h24

KAHN Hermann “Some consequences of crisis which limit the viability of organizations”, *Administrative science quarterly*, 8, 1963, pp. 61-82

KAPFERER Jean-Noël, *Rumeurs : le plus vieux média du monde*, Paris, Seuil, 1987, 240 p.

LEBLANC Gérard, “Scénarios de l’horreur”, in J. F. Diana, J. P. Esquenazi (Dir), *Réalités de l’image, images de la réalité* (2), *Revue Champs Visuels* n° 2, L’Harmattan, 1996, pp. 47-71

LIBAERT Thierry, *La communication de crise*, Paris, Dunod, 4è éd., 2015, 125 p.

MEBE NGO’O Edgar Alain, ministre camerounais des transports 2016, au journal de 13 heures du poste national de la CRTV, le 21 octobre 2016.

METEVA-ROUSSEVA E., “ « Informationner » la rumeur ou « rumorer » l’information : deux faces de la même médaille (L’exemple de la presse bulgare)”, *Monografias de Çédille*, n°1, 2010, pp. 80-89

MOLO ZOGO René Lionel Brice, “Protection civile, gestion des risques et des situations de crise au Cameroun, 1986-1998”, *Mémoire de Master en Histoire*, Université de Yaoundé I, 2018.

MOREL Christian, *Les décisions absurdes*, Gallimard, 2002, 320 p.

NASSIF TAR KOVACS Fadia., *Les rumeurs dans la guerre du Liban. Les mots de la violence*, Paris, CNRS Editions, 1998, 376 p.

NGA NDONGO Valentin, “L’opinion camerounaise”, Thèse de Doctorat en Sociologie, Université de Paris 10, 1999

ORGIZEK Michel et GUILLERY Jean Michel, *La communication de crise*, PUF, Collection Que Sais-je ?, 1997, 128 p.

PETIT-JEAN André, “Du mensonge et de sa problématisation : illustration à partir de l’œuvre de Bernard Marie Koltès ”, *Pratiques*, n°163-164, 2014, sur <http://www.pratiques.revues.org/2295> Consulté le 22 mai 2018 à 17h12

PIRAUX Alexandre, “Considérations générales sur la communication politique et administrative dans un monde marchandisé”, *Pyramides* n°24, 2012, pp. 9-17.

PORTAL Thierry, ROUX-DUFORT Christophe, *Prévenir les crises. Ces Cassandres qu’il faut savoir écouter*, Armand Colin, Juin 2013, 320 p.

PÛNDERICH Aline Pereira, BRUNEL Olivier, BARIN-CRUZ Luciano, “Les dimensions des crises : analyse de deux études de cas sous les approches processuelle et événementielle, ”*Revue Internationale d’intelligence économique*, Lavoisier, 2009, pp. 213-235

ROGRINSKY Sandrine, « “Parler neutre” ou “ parler vrai” ? Polyphonie des discours sur les réseaux sociaux numériques: Le cas des institutions européennes », *Pyramides*, n°24, 2012, pp. 29-62

ROUQUETTE Michel-Louis., “Théorie des rumeurs et théorie des problèmes”, *Diogène*, n° 213, 2016, pp. 46-53

ROUSSEAU Jean-Jacques, *Rêveries du promeneur solitaire*, Paris, Editions Livre de Poche, (1782), 2001, 224 p.

SCHARNITZKY Patrick, “La fonction sociale de la rumeur”, *Migrations société* n°109, 2007, pp. 35-48

SCHEHR Sébastien, “L’alerte comme forme de déviance : les lanceurs d’alerte entre dénonciation et trahison”, *Déviance et Société* n°2, Vol. 32, 2008, pp. 149-162

SHIBUTANI Tamotsu, *Improvised news : A sociological study of rumor*, Indianapolis, Bobbs Merrill, 1966, 262 p.

St AUGUSTIN, *Le mensonge*, in Id., œuvre, tome II, Paris, Desclée de Brouver, 1948

TAGUIEFF Pierre-André, *La nouvelle judéophobie*, Paris, Mille et une nuits, 2002, 240 p.

TAIEB Emmanuel, “Des rumeurs de guerre”, in *Quadermi*, n°49, L’”école de Francfort” aujourd’hui, 2002-2003, pp. 5-16

TCHOUNAND Ristel, “Cameroun déraillement: l’interview d’Edgar Alain Mebe Ngo’o” en ligne sur <http://afrique.latribune.fr/afrique-centrale/Cameroun/2016-10-23.htm> , consulté le 24 mai 2018 à 13h30.

VILLAREAL PADILLA Beatiz, “L’agenda médiatique et la construction sociale de l’incertitude”, in “Les nouvelles frontières des crises”, *Magazine de la communication de crise et sensible*, vol. 13, 2017, pp. 10-18

YAKOUBI Faiza, “La communication publique de crise”, Collection risques et crises, *INHESJ*, 2014, 24 p.