



HAL
open science

Communication instituante et confusion des institutions significantes : approche critique de la communication en santé pendant la crise du Covid

Manuel Zacklad

► To cite this version:

Manuel Zacklad. Communication instituante et confusion des institutions significantes : approche critique de la communication en santé pendant la crise du Covid. Un monde de crises au prisme des communications organisationnelles, Université Catholique de Louvain = Catholic University of Louvain [UCL], May 2022, Mons, Belgique. hal-03655304v1

HAL Id: hal-03655304

<https://hal.science/hal-03655304v1>

Submitted on 29 Apr 2022 (v1), last revised 26 Jun 2022 (v2)

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.

Communication instituante et confusion des institutions signifiantes : approche critique de la communication en santé pendant la crise du Covid

Manuel Zacklad
Dicen-IdF
CNAM (Paris)
manuel.zacklad@lecnam.net

Mots-clés Communication instituante, communication en santé, monde transactionnel, sémiotique des transactions coopératives, Covid-19

1. INTRODUCTION

Dans cette intervention nous élargirons la problématique de la communication organisante à d'autres agencements collectifs que les organisations et nous introduirons la notion de communication instituante. Cet élargissement nous permettra de jeter un regard critique original sur la gestion de la crise sanitaire. En effet, pour plusieurs observateurs et chercheurs, celle-ci a été marquée, notamment en France, par de nombreux dysfonctionnements de l'action des pouvoirs publics allant de la verticalité assumée des décisions court-circuitant toutes les institutions sanitaires légitimes en cas de crise (Bergeron et al. 2020) à l'absence totale de justification via les décisions non documentées du conseil de défense (ibid.), en passant par des mesures extrêmes de confinement ou de contrainte visant à assurer une couverture vaccinale universelle n'ayant fait l'objet d'aucune délibération citoyenne, souvent basé sur des outils de modélisations largement critiquables (Corteel 2022).

Globalement, ces dysfonctionnements relèvent d'une absence de confiance dans la capacité du public à prendre en charge les problèmes qui le concerne en lien avec la conviction selon laquelle les experts sont les seuls à même de piloter l'action publique en conformité avec les thèses de Lippman et en opposition à celles de Dewey (Zask, 2001, Stiegler, 2021). Mais de manière plus grave encore, elle restreint le nombre des experts à un petit nombre de spécialistes désignés arbitrairement (Bergeron et al., 2022) et fait fi de nombreux principes de santé publique établis depuis longtemps préférant les mesures de coercition au ciblage sur les personnes fragiles comme le soulignent de nombreux spécialistes en prévention et en santé publique (Stiegler & Alla 2022). Même les médiateurs traditionnels que sont les personnels de santé de proximité ont été largement exclus des politiques de prise en charge et de prévention.

La conséquence de cette absence de participation du public et des médiateurs habituels a été le recours quasi exclusif à une communication descendante des pouvoirs

publics relayée par les médias dominants via différents canaux, dont les canaux payant de l'audiovisuel et du web. En particulier, les politiques de prévention se sont appuyées quasi essentiellement sur des politiques de communication persuasive et de nudging basées sur les théories comportementalistes (Arruabaréna 2022) qui s'opposent presque en tous points aux approches de « communication de crise épistémique » basée sur la communication transactionnelle (Zacklad 2022).

Plus généralement, ces dysfonctionnements relèvent de ce que nous proposons d'appeler la « confusion des institutions signifiantes » dans laquelle les différents « mondes transactionnels » qui devraient agir, informer, communiquer selon des logiques et des procédures autonomes et étanches correspondant à leur sphère d'action s'alignent au nom d'un principe supérieur basé, en l'occurrence, sur une instrumentalisation de la notion de « vérité scientifique » largement factice en regard de l'intensité des débats et des controverses propre au monde de la recherche.

Cette confusion des institutions signifiantes a diverses origines : les idéologies économiscistes et la financiarisation poussée par de puissants groupes d'intérêt qui fragilisent les organisations publiques, le managérialisme qui fait primer un principe d'efficacité, souvent décrété de manière arbitraire, sur tout autre forme de légitimité, le développement du numérique et les désintermédiations associées, la mondialisation dans ses différentes facettes, etc. Ces bouleversements ont pu être une source d'opportunité pour répondre à certains besoins de développement économique et d'émancipation sociale, mais en cas de crise majeure, ils constituent aussi à une source de menace réelle sapant la démocratie, renforçant les logiques complotistes et dévoyant la communication instituante des grandes organisations publiques et privées. Avant de les examiner, nous ferons un petit détour théorique pour introduire notre vision de l'institutionnalisation.

2. COMMUNICATION INSTITUANTE ET MONDE TRANSACTIONNEL

La notion de communication instituante s'inscrit dans les derniers développements de la sémiotique des transactions coopératives (STC, Zacklad 2020, Zacklad à paraître). Pour rappel, une transaction coopérative est une interaction transformatrice synchrone ou asynchrone entre des selfs individuels ou collectifs qui les engage via des artefacts médiateurs dans la réalisation d'une performance consistant à : (1) produire un artefact porteur de valeur, une œuvre (création), (2) à développer leur expérience personnelle, leur self individuel ou collectif (subjectivation) et également (3) à produire un milieu habitable (territorialisation).

Cette performance est rendue possible par l'existence d'institutions sociales, signifiantes et matérielles qui correspondent au contexte des transactions. Elles offrent un cadre et des ressources pour l'activité et sont, en retour, enrichies par les transactions. Les institutions matérielles sont très larges et incluent, notamment, les dispositifs d'accès info-communicationnels aux conversations, l'environnement technique, l'environnement naturel animé et inanimé, les équipements de production et les matières qu'ils transforment, etc. L'institué des transactions est constitué la sédimentation tacite des productions associées à la répétition des transactions mais aussi par leur valorisation délibérée, par exemple via leur archivage. En retour, les institutions offrent des ressources pour le bon déroulement des transactions en situation. Les institutions signifiantes correspondent aux artefacts à dominante sémiotiques exploités et produits pendant les transactions : langue, discours, écrits, paroles, images, enregistrements, documents, etc. Dans la réalisation d'une transaction les trois types d'institutions sont dépendante les unes des autres, les institutions signifiantes s'appuyant sur les institutions sociales et territoriales et réciproquement.

Pour rendre compte des selfs collectifs, nous mobilisons la notion d'agencement collectif, que nous avons empruntée à Deleuze et Guattari (1972) et qui désigne pour nous les appartenances des sujets et leurs identifications aux « groupes » au nom desquels ils ont la possibilité de parler en « nous ». Ces agencements collectifs correspondent aux modalités de subjectivation rendent compte des différentes facettes des selfs. Pour mémoire, ces collectifs formels et informels, vont de la famille à la sphère publique, en passant par les réseaux sociaux, les communautés ou le marché (p.e Zacklad 2016). Cette prise en compte différenciée de la diversité des agencements collectifs explique la distinction entre communication organisante de l'école de Montréal (Cooren 2000, Taylor & Van Every 2000), ou approche

constitutive des organisations, et la communication instituante.

Dans les termes de la STC, la communication organisante, correspond à l'idée selon laquelle ce sont les activités transactionnelles répétées des acteurs qui produisent l'organisation, son « texte », dans les termes de cette théorie. Pour la STC, cela revient à mettre d'abord l'accent sur la dimension instituante des transactions, l'école de Montréal ne faisant pas de distinction entre création, subjectivation et territorialisation. Cependant, comme nous l'avons rappelé, la STC considère également de manière spécifique les différents types d'agencement collectif dont l'organisation n'est qu'une modalité. De ce fait, au lieu de parler de communication organisante, nous évoquerons de manière plus large les enjeux de la communication instituante qui concerne différents types d'agencement collectif, famille, communauté, espace public, marché, etc.

Comme nous l'avons précisé, il existe différents types d'institutions : sociale, signifiante, matérielle qui sont la résultante de la répétition des transactions coopératives. L'ensemble de ces institutions complémentaires dans un domaine d'activité correspond à la notion de monde, développée par la sociologie avec la notion de « monde social », correspondant à des « univers de réponses réciproques et régularisées » (Shibutani, 1955, p. 566, cité par Cefai 2015) dans la filiation de Mead (Cefai 2015), notion également mobilisée par Boltanski et Thévenot avec le concept de « monde commun ». Mais les mondes que nous considérons ne sont pas que des mondes sociaux ou psycho-sociaux générés par les processus de subjectivation, ils incluent également un milieu technique et un milieu signifiant constitué par divers d'artefacts. A ce titre ils relèvent de « mondes transactionnels » en relation avec les différentes facettes de la performance des transactions coopératives, subjectivation, création et territorialisation.

Chaque monde transactionnel, comme les mondes sociaux ou les cités de Boltanski et Thévenot, possède ses épreuves, ses dispositifs, ses ordres de discours (Foucault 1970). Ainsi, dans la gestion de la crise sanitaire, on peut identifier la présence de plusieurs mondes transactionnels dont les contours peuvent d'ailleurs être redéfinis selon le niveau de focale souhaité et qui peuvent être parfois en partie inclus les uns dans les autres : monde de la science, de l'état, des médias, mondes commerciaux ou marchands, monde du droit, de la santé, de l'enseignement, des entreprises, des administrations, du sport, etc. Chacun de ces mondes génère une communication instituante aux différentes échelles des agencements collectif qui la constitue : à l'intérieur des organisations qui le structure, à destination de ses clients ou usagers ou globalement du public, à l'intérieur des

communautés professionnelles, dans les réseaux sociaux informels auxquels leurs membres participent, etc. Selon nous, c'est la confusion des institutions signifiantes via l'alignement dogmatique de la communication instituante au sein de plusieurs mondes qui est susceptible de produire un trouble légitime au sein du public se retournant contre les institutions et les objectifs qu'elles souhaitent promouvoir.

3. LES DERIVES DE LA COMMUNICATION INSTITUANTE : COMMUNICATION PERSUASIVE DES POUVOIRS PUBLICS A BASE DE NUDGE ET REGLEMENTATION PROPHYLACTIQUE DISSUASIVE

Dans un projet en cours conduit avec notre collègue Béa Arruabarrena nous mettons en évidence la manière dont la communication instituante des pouvoirs publics s'est essentiellement appuyée sur les méthodes de communication persuasive qui sont devenues le bras armé des politiques de santé publique dans la gestion, souvent controversée, entre l'action publique, l'expertise médicale et scientifique, les intérêts économiques et les citoyens dans diverses crises : sang contaminé, vaccin de la grippe H1N1, épidémie de Covid (Arruabarrena & Zacklad à paraître). Dans cette recherche, nous analysons en particulier le recours aux théories comportementalistes du « nudging » censée produire des effets vertueux par un conditionnement basé sur les soi-disant biais cognitifs et nous montrons les limites de ces approches. L'attestation de sortie auto-signée pendant la crise du Covid, conçue sur la base des nudges, en est un exemple, l'auto-signature étant censée faciliter l'intériorisation de l'interdiction par un acte symbolique engageant. Mais les nombreux spots d'information culpabilisants suggérant que le moindre comportement déviant, lors d'une réunion de famille, cause irrémédiablement l'admission des grands-parents en réanimation, relève également d'une communication persuasive outrancière.

Une autre démarche vient renforcer cette approche en s'appuyant sur le monde transactionnel du droit, que nous dénommons les « réglementations prophylactiques dissuasives ». Les réglementations prophylactiques dissuasives correspondent à la mise en place de systèmes législatifs et réglementaires visant le risque zéro en contraignant le public par des mesures extrêmes et généralisées sans effet sanitaire réel, mais susceptibles d'avoir un effet psychologique conditionnant. Ces mesures, qui assortissent toute transgression de lourdes sanctions, ont comme caractéristique de ne laisser aucune marge d'appréciation aux acteurs sur la dangerosité des situations en regard de leur propre balance bénéfice-risque. L'interdiction de sortie généralisée de près de deux mois au début de la crise du Covid, y compris dans des lieux déserts, s'appliquant de manière indifférenciée à

toute la population et dans toutes les régions quel que soit le niveau de contamination ou de maladie, en constitue un exemple.

Ces approches ont un caractère déresponsabilisant ou décapacitant qui fragilise les fondements d'une démocratie sanitaire. En effet, selon Sen (2010), « la responsabilité exige la liberté » et la liberté, qui correspond à l'approfondissement des conditions de la délibération, « nous rend responsables de nos actes » (Sen, 2010, p.45) ce qui signifie qu'un individu qui ne jouit pas de la capacité de poser un acte ou de prendre une décision ne peut être rendu responsable de cette absence d'acte ou de décision » (Léonard, 2012) ni d'ailleurs de la réalisation de cet acte ou de cette décision.

Ces deux approches se relaient d'ailleurs mutuellement : la réglementation dissuasive n'a pas d'effectivité si elle n'est pas médiatisée et la communication d'influence contribue à l'acceptabilité des réglementations prophylactiques dissuasives. La communication persuasive via des campagnes publicitaires comme la communication réglementaire produisent des effets contraignants ou coercitifs sur les comportements. Mais alors que la première s'appuie sur des effets de réputation visant à mobiliser la contrainte communautaire, la seconde s'appuie sur la représentation des institutions étatiques et peut mobiliser la contrainte pénale (les amendes). Les campagnes pour le tabagisme en fournissent un parfait exemple, le dispositif info-communicationnel est bi-face, à la fois réputationnel et réglementaire.

Dans la communication d'influence persuasive confiée à des agences de communication privées, l'autorité des pouvoirs publics s'appuie sur les méthodes de la communication d'influence commerciale qui cherchent de longue date à manipuler le consommateur. Il y a une confusion entre deux formes de communication instituante relevant de mondes transactionnels radicalement hétérogènes susceptible d'entraîner la méfiance. En effet, le public peut déclencher les mêmes routines de méfiance face à de la communication persuasive outrancière des pouvoirs publics que celle qu'il met en œuvre face à la communication commerciale publicitaire. Dans le recours à la réglementation prophylactique dissuasive élaborée dans un contexte d'état d'urgence, comme l'interdiction de marcher seul sur une plage déserte qui n'obéit à aucune logique sanitaire, la communication instituante juridique n'apparaît plus comme étant au service des libertés individuelles et de l'éthique mais comme étant au service d'une modalité arbitraire de conditionnement du public, ce qui affaiblit globalement la confiance dans la rationalité et l'impartialité de l'ordre juridique.

4. GENERALISATION DE LA CONFUSION DES ORDRES DE DISCOURS PAR L'INVOCATION OPPORTUNISTE DE LA SCIENCE ET AMPLIFICATION DES REACTIONS COMLOTISTES LEGITIMES

Si les collusions entre la communication instituante de l'état, du monde marchand et du droit sont dommageables, force est de constater qu'elles s'inscrivent dans une confusion généralisée encore plus vaste qui touche le monde des médias, le monde de la science et celui de la santé. En effet, on a assisté à une utilisation sans précédent d'une référence incantatoire à la science dans les discours des pouvoirs publics, des médias et de certains mandarins hospitaliers, invités par ces derniers, pour justifier les mesures sanitaires de restriction de liberté extrêmes face à l'épidémie. Au lieu de considérer ces mesures comme relevant d'une logique de politique sanitaire qui, comme toute politique, doit faire l'objet de débats contradictoires impliquant les citoyens et leurs représentants, elles ont été quasi-systématiquement justifiées comme relevant d'impératifs scientifiques indiscutables.

Or, comme de nombreux spécialistes de l'étude des sciences l'ont mis en évidence (Latour, 1989, Stengers 1993, le résumé de son livre par Lemieux 1995), considérer que le monde de la science serait un méta-monde en mesure de produire des vérités supérieures consensuelles qui s'imposerait aussitôt à toutes les sphères d'activité relève d'une méconnaissance de cet univers. D'une part, les « vérités de laboratoire » ne sont pas des « vérités de terrain » (Callon et al. 2014), la prise en compte de la complexité des situations humaine et environnementale impliquant toujours une remise en cause des raisonnements réalisée dans l'environnement confiné du « labo » (Stengers 2021). D'autre part, la santé publique est un domaine profondément pluridisciplinaire, dans lequel les sciences humaines et sociales ont la même importance que les sciences biologiques, les sciences médicales se situant à l'intersection de ces champs de savoir. Considérer qu'il pourrait exister UNE vérité ou UN consensus scientifique justifiant des mesures de santé publique, relève à nouveau d'une méconnaissance de la réalité des débats.

Enfin et surtout, le monde de la science est en permanence traversé par de violents conflits de paradigme qui renvoient à des visions souvent opposées de l'univers, du vivant, du psychisme, des sociétés, de l'économie, de la politique, un état éloigné de la représentation souvent naïve de la vérité scientifique diffusée dans les médias dominants. Si le dialogue entre les pouvoirs publics, les citoyens, les organisations non gouvernementales et les sciences est une nécessité indiscutable, il ne faut pas en attendre l'annonce d'une vérité révélée mais des éléments de connaissance

susceptibles de favoriser des décisions mieux argumentées et acceptées grâce à approfondissement de la délibération démocratique et une mise en perspective de la diversité des savoirs scientifiques qui doivent être confrontés au savoirs professionnels, citoyens, etc.

Le public s'est donc retrouvé face à de multiples confusions des ordres de discours associés aux institutions signifiantes. Du côté du monde des pouvoirs publics, la communication n'a fait qu'invoquer sans cesse la science pour justifier ses mesures. Mais parallèlement, le gouvernement n'a jamais cherché à rentrer dans un dialogue réel avec les scientifiques hors du petit groupe de chercheurs sélectionnés arbitrairement pour faire partie du conseil scientifique (Bergeron 2020). Selon un agenda largement tenu secret au sein du fameux conseil de défense, les pouvoirs publics se sont tantôt rangés du côté des alarmistes tantôt du côté des rassuristes, mécontentant les uns et les autres. L'invocation d'un soi-disant consensus ou de vérités scientifiques indiscutables a surtout servi à éviter tout débat contradictoire approfondi avec le parlement comme avec les représentants de la société civile et les citoyens.

Du côté du monde des médias, la confusion des institutions signifiantes a été similaire. Au lieu d'exercer un regard critique sur les décisions de politique sanitaire sur la base d'enquêtes de terrain qui sont au cœur de leur légitimité, les médias dominants ont repris à leur compte les communiqués du gouvernement et l'invocation du consensus scientifique indiscutable et ils sont rentrés avec beaucoup de maladresse dans une croisade au service la vérité (Mucchielli 2022). Jamais autant d'émissions n'ont été consacrées aux errements des complotistes, aux biais cognitifs, à l'irrationalité, à la dénonciation des mauvais scientifiques opposés aux mesures gouvernementales. Semblant totalement ignorer les conflits épistémiques et les controverses qui sont le propre du fonctionnement du monde de la science, la majorité des médias dominant, notamment à travers leurs organes de « fact checking », s'est lancé dans une forme de croisade idéologique au nom du consensus et au service de « la vérité » assez déconcertante pour une partie de leur audience.

Selon nous, et comme nous chercherons à le montrer dans notre enquête, cet alignement de façade des ordres de discours en principes hétérogènes du politique et des médias au nom d'un ordre de discours consensuel fantasmé de la science justifiant de manière indiscutable les mesures sanitaires, décrédibilise les institutions signifiantes liées aux pouvoirs publics et aux médias mais aussi, pour une part, de la science elle-même, victime collatérale de son instrumentalisation. Cette confusion des registres de la communication instituante a pour effet paradoxal de renforcer le complotisme que nous définissons ici comme la quête d'autre formes

d'explications que celles délivrées par les pouvoirs publics et les médias dominants, des explications qui privilégient le plus souvent l'entente masquée entre des groupes d'intérêts aux effets du hasard et de l'ignorance.

Face à la confusion des institutions signifiantes qui ne garantissent plus des procédures de contrôle et de légitimation des ordres de discours, qui devraient être hétérogènes et distincts, des mondes des pouvoirs publics, du marché, des médias, de la loi (d'état d'urgence) et de l'ordre des médecins, mais aussi de la science, traversée par les nombreuses tentatives de manipulation, il est assez logique, et finalement rationnel, qu'une partie du public cherche des explications alternatives. Cela ne signifie bien sûr pas que tous les attitudes complotistes se valent. Si certains chercheurs d'explications alternatives sont engagés dans des enquêtes sincères qui peuvent parfois leur permettre de développer une expertise pointue et d'émettre des hypothèses plausibles basées sur d'autres sources, y compris scientifiques, d'autres sont victimes d'une forme de paresse intellectuelle qui les fait basculer dans le même type de conformisme dogmatique imperméable à la critique que celui des discours dominants qu'ils dénoncent.

5. RÉFÉRENCES

Arruabarrena, A., Zacklad, M. (2021/2022), Gouverner par la communication : enjeux info-communicationnels d'une démocratie sanitaire, Projet réalisé dans le cadre de la plateforme de recherche SHS santé du CNRS (résumé bientôt en ligne)

Arruabarrena, B. (2022). Gouverner par la communication comportementale en temps de crise. In L. Cappelletti, P. Heurtel, & S. Lefebvre, Crise de la connaissance et connaissance de la crise. EMS.

Callon, M., Lascoumes, P., & Barthe, Y. (2014). Agir dans un monde incertain essai sur la démocratie technique (Édition révisée). #0, Éditions Points.

Cefai, D. (2015). Mondes sociaux. Enquête sur un héritage de l'écologie humaine à Chicago. SociologiesS. <http://journals.openedition.org/sociologies/4921>

Cooren, F. (2000). The Organizing Property of Communication. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Deleuze, G., Guattari, F., & Deleuze, G. (1972). L'anti-Œdipe. Éd. de Minuit.

Foucault, M. (1970). L'Ordre du discours, leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970 (Réimpr). Gallimard.

Latour, B. (1989). La Science en action (M. Biezunski, Trad.). Éd. La Découverte.

Léonard, C. (2013). Être libre et responsable pour refonder la solidarité. Revue d'éthique et de théologie morale, 275(3), 9-35.

Lemieux, C. (1995). I. Stengers, L'invention des sciences modernes. Politix. Revue des sciences sociales du politique, 8(29), 222-226. <https://doi.org/10.3406/polix.1995.1909>

Mucchielli, L. (2022). La Doxa du Covid Peur, santé, corruption et démocratie (T.1), Éditions Éoliennes

Sen A. (2010), L'Idée de justice, Paris, Flammarion, 2010.

Shibutani T. (1955), « Reference Groups as Perspectives », American Journal of Sociology, n° 60, p. 522-529. DOI : 10.1086/221630

Stengers, I. (s. d.). Que nous apprend la pandémie ? | Revue Esprit. Esprit Presse. Consulté 31 décembre 2021, à l'adresse <https://esprit.presse.fr/article/isabelle-stengers/que-nous-apprend-la-pandemie-43229>

Stengers, I. (1993). L'invention des sciences modernes. #0, Éditions La Découverte.

Stiegler, B. (2021). De la démocratie en pandémie : Santé, recherche, éducation. Gallimard.

Stiegler, B., & Alla, F. (2022). Santé publique année zéro. Gallimard.

Taylor, J. R. & Van Every E. J., (2000). The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface. Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.

Zask, J. (2001). Pourquoi un public en démocratie ? Dewey versus Lippmann. Hermes, La Revue, n° 31(3), 61-66.

Zacklad, M. (2016). Diversité des ontologies de la communication et de l'action collective. Revue française des sciences de l'information et de la communication, 9, Article 9. <https://doi.org/10.4000/rfsic.2419>

Zacklad, M. (2020). Changements de régimes de conversation dans la transition numérique. Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC), 1(1), 7-40.

Zacklad, M. (2022). Communiquer autrement en temps de crise sanitaire. In L. Cappelletti, P. Heurtel, & S. Lefebvre, Crise de la connaissance et connaissance de la crise. EMS.

Zacklad, M. (soumis). Les trois dimensions du design et du co-design selon l'approche transactionnelle. Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)