

La gestion de crise a un demi-siècle



Par Didier Heiderich *

Président de l'Observatoire International des Crises



Publié par l'Observatoire International des Crises® (OIC)
Magazine de la communication de crise et sensible | Publication
www.communication-sensible.com - © 2008 Tous droits réservés par les auteurs

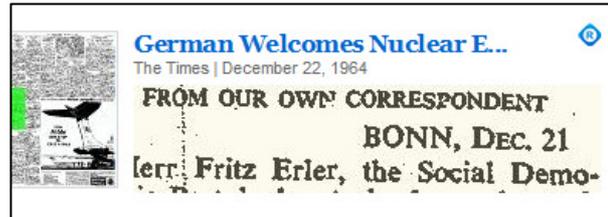
La gestion de crise a un-demi siècle

Par Didier Heiderich

Président de l'Observatoire International des Crises, décembre 2008

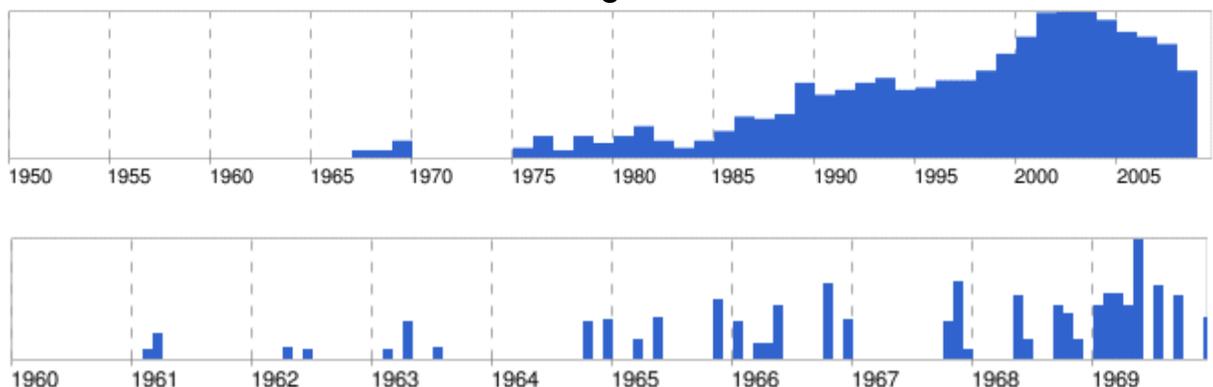
Un demi-siècle de gestion de crise (plus ou moins)

La gestion de crise a un demi-siècle si l'on en croit la presse avec une véritable montée en puissance entre les années 1980 à 2000. C'est tout du moins ce que l'on peut



découvrir en faisant une recherche dans les archives de la presse pour l'expression « crisis management ». On trouve le terme, de façon éparse, dans de rares papiers à partir de 1925. Et si le New York Time (USA) évoque pour la première fois la gestion de crise en 1941 dans un article sur la modification des horaires de travail dans les usines d'armement, celui-ci ne gagne pas pour autant ses lettres de noblesse. Il semblerait que le véritable début de l'utilisation du terme « crisis management » peut être daté d'octobre 1962, à l'occasion de la crise des missiles de Cuba avec un premier dans la formalisation du concept. Cependant, The Times (UK) évoquera seulement pour la première fois la gestion de crise dans un article daté du 22 décembre 1964 concernant l'installation de missiles nucléaires en Allemagne. Ainsi, dans ses débuts, la gestion de crise fut ainsi principalement consacrée à la politique et plus généralement sur le volet militaire. Il a fallu attendre les électrochocs de Bhopal (1984) puis Tchernobyl (1986) pour que la gestion de crise civile rentre véritablement dans l'histoire récente. Les catastrophes du Torrey Canyon (1967), de Seveso (1976) et de la l'Amoco Cadiz (1978) ont été associées à des problèmes de sureté par la presse, mais pas à de la gestion de crise.

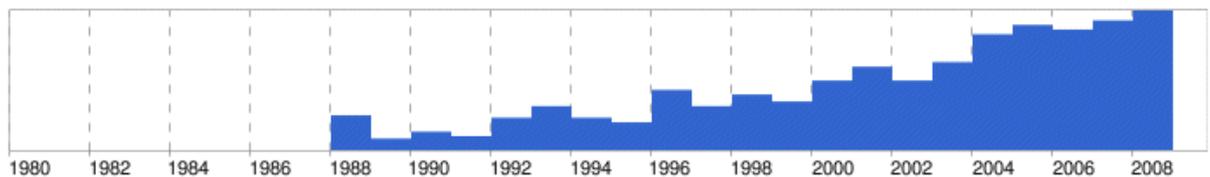
Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression « Crisis management »



Source : Google News Archive.

En France, c'est Patrick Lagadec qui a été à l'initiative de la formalisation de la gestion de crise au début des années 1980, notamment avec l'ouvrage « Le risque technologique majeur », paru en 1981 chez Pergamon dans la collection "Futuribles", livre initié un an avant par un article paru dans « La recherche ». Il faudra cependant attendre 1993 pour que Lagadec formalise le concept avec son ouvrage « La gestion des crises : outils de réflexion à l'usage des décideurs » chez Ediscience International ; travail conforté en 2000 par Christophe Roux-Dufort avec la publication du livre « Gérer et décider en situation de crise » aux éditions Dunod.

Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression « Gestion de crise »

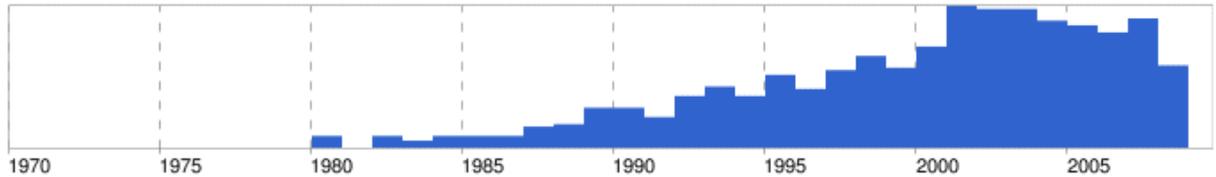


Source : Google News Archive.

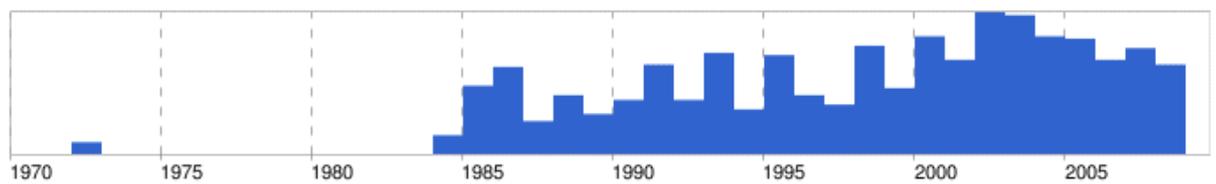
La communication de crise, plus tardive

Même si elle est évoquée une première fois le 22 janvier 1885 lors de la crise du sucre dans un article du « Parliamentary Papers » (Great Britain Parliament. House of Commons Published by HMSO, 1885), la communication de crise connaît un véritable démarrage dans les années 1980. Il est cependant à noter que le vocable « crisis communication » est moins usité en anglais qu'en français : à titre d'exemple, les archives du Times ne recèlent aucune référence pour le terme « crisis communication », ceci sur 200 ans et le Guardian évoque une seule fois la communication de crise dans un article daté du 18 septembre 2001. De l'autre côté de l'Atlantique, alors que le journal existe depuis 1851, il faudra attendre le 8 janvier 1982 pour que le New York Times évoque pour la première fois la communication de crise sous le terme « crisis communication » dans un article consacré à la guerre froide avant de s'en saisir régulièrement. Il est cependant à noter qu'en anglais « communication » se dit « Public Relations ». En prenant en compte cette donnée, la situation ne s'éclaircit pas, entre « Crisis Public Relations », « Crisis Public Relations management » « PR Crisis management » ou encore « Reputation risk management », les anglo-saxons n'arrivent pas à se mettre d'accord sur une appellation unique de la communication de crise. Il faut préciser que « Crisis Public Relations » est à double sens : la première citation de cette terminologie dans la presse date du 22 mars 1955 et concerne... un pamphlet à l'encontre des agences de communication.

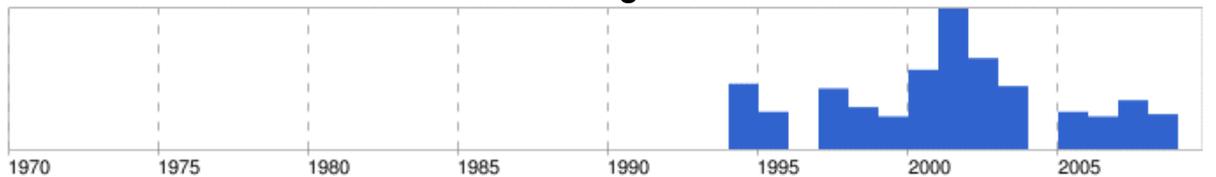
**Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression
« Crisis communication »**



**Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression
« Crisis Public Relations »**



**Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression
« PR crisis management »**



Source : Google News Archive

Rédigé par Ogrizek et Guillery, le premier livre sur la communication de crise paru en France fut publié en 1997 dans la collection « Que Sais-je ». Auparavant, la communication de crise est évoquée par Le Monde le 26 juin 1986 dans un article intitulé « Le chevalier blanc des phosphates ». Le Monde abordera une seconde fois le sujet, deux ans plus tard, le 30 avril 1988, avec l'article « Des images anti-crise ». Il faudra attendre 1991 pour que Les Echos s'empare de la communication de crise en évoquant l'ouvrage collectif « La communication de crise, enjeux et stratégies.¹ » Thierry Libaert abordait la question communication de crise en 1992 dans son ouvrage « La communication verte ² ». Mais c'est véritablement dans les années 2000 que le sujet s'est banalisé. C'est d'ailleurs en décembre 2000 que fut créé le « Portail de la communication de crise » devenu en 2005 « Le Magazine de la Communication de Crise et Sensible. »

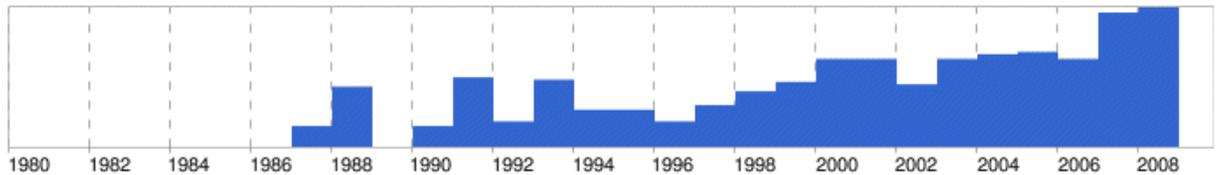
Mais que ce soit en anglais ou en français, la confusion règne dans les agences entre gestion de crise et communication de crise : dans les deux langues les consultants en communication se présentent souvent à tort en gestionnaires

¹ <http://search.lesechos.fr/archives/1991/LesEchos/15979-134-ECH.htm?xtor=AL-4001>

² <http://www.communication-sensible.com/business-class/la-communication-verte.php>

de crise. Cette confusion nous laisse penser que le travail d'acculturation est loin d'être terminé.

Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression « Communication de crise »



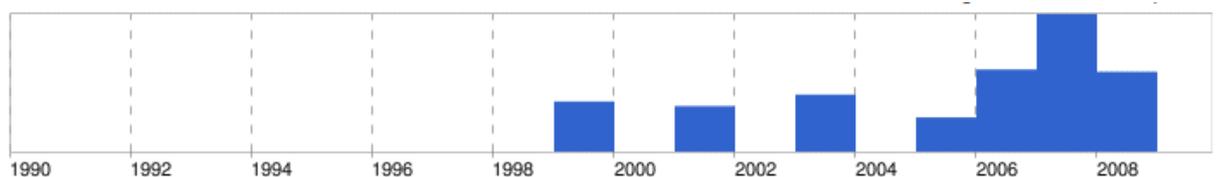
Source : Google News Archive.

La communication sensible, un concept du milieu des années 2000

Le terme de « communication sensible » apparaît en France au 19^e siècle dans des revues ésotériques ou religieuses (source BNF).

Dans son acception actuelle, « la communication sensible » fait son entrée pour la première fois le 20 septembre 1999 dans un article du Figaro intitulé « Le boom de la communication de crise » suivi de quelques articles épars. C'est en 2005 que la « communication sensible » prend véritablement son essor lorsque l'Observatoire International des Crises a changé le nom de sa publication principale pour l'appeler « le Magazine de la Communication de Crise et Sensible. » Ensuite, en juin 2006, Thierry Libaert a donné la première définition de la communication sensible dans un article intitulé « La communication sensible ³ » avant de délimiter en 2008 les contours et principes de la communication sensible avec la première thèse de doctorat publiée sur le sujet. On peut cependant noter que la presse ne s'est pas encore emparée de cette terminologie, à contrario des agences de communication qui l'affichent de plus en plus fréquemment comme l'une de leurs prestations.

Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression « communication sensible »



Source : Google News Archive.

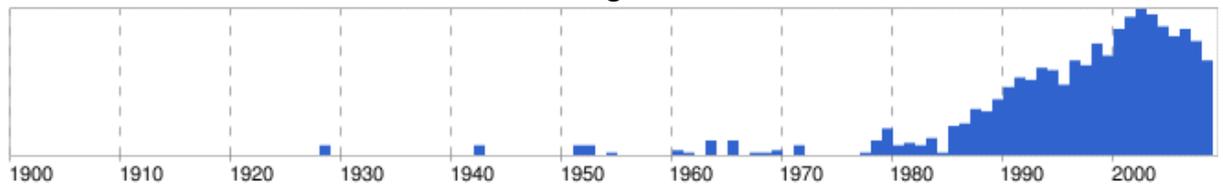
L'« issues management » est né dans les années 80

Plutôt que de communication sensible, voir même de communication de crise, les anglophones préfèrent parler de gestion des enjeux sensibles, en évoquant l'intraduisible « issues management ». Le terme, aux contours protéiformes,

³ <http://www.communication-sensible.com/articles/article0138.php>

apparaît pour la première fois le 1^{er} août 1928 dans un article du New York Times avant de réapparaître le 13 janvier 1942 dans le Syracuse Herald Journal pour mieux se faire oublier jusque dans les années 60 avec quelques articles sporadiques. C'est véritablement à partir des années 80 que l'« issue management » sera régulièrement évoqué par la presse.

Nombre de citations dans la presse quotidienne de l'expression « issues management »



Source : Google News Archive

Pour terminer, nous pouvons nous rappeler que déjà en décembre 1776, Thomas Paine, distribuait en Amérique du Nord des tracts « The Crisis⁴ » qui appelaient à la rupture avec la Grande Bretagne. Si l'on inverse le débat, l'art d'utiliser la communication pour générer des crises est loin d'être nouveau.

DH

** Didier Heiderich est Président de l'Observatoire International des Crises, consultant et formateur en communication de crise et gestion de crise, enseignant dans plusieurs grandes écoles et universités.*

Article publié sur le Magazine de la Communication de Crise et Sensible

A lire – Accès libre et gratuit

Le Magazine de la Communication de crise et sensible

<http://www.communication-sensible.com>

Edité par l'Observatoire International des Crises
(association sans but lucratif)

<http://www.observatoire-crisis.org/>



⁴ <http://www.ushistory.org/PAIN/crisis/index.htm>