

Alimentation, environnement... les responsables politiques, s'ils veulent rester crédibles, doivent s'imposer une règle de transparence: associer le citoyen à la quête de l'information.

Communiquer la confiance

par PIERRE ZEMOR

Les décideurs publics, les responsables politiques ne se trompent-ils pas — ou ne les trompe-t-on pas — sur ce qu'est la communication? Elle est d'abord une relation, qui ensuite autorise — mieux si elle est bonne — le partage de l'information.

Les institutions publiques peuvent-elles échanger avec les citoyens sur des sujets qui mobilisent leur attention, leurs intérêts, leurs passions, sans instaurer et durablement entretenir une véritable médiation? Une relation pérenne est la condition nécessaire de la communication.

Certes elle n'est pas suffisante, car on ne saurait, en proclamant qu'on écoute et en répétant qu'on dialogue, pallier la vacuité ou les erreurs de contenu. La communication a bon dos pour être souvent stigmatisée en lieu et place d'une mauvaise stratégie ou d'une gestion déficiente. Ne pas sacrifier la qualité de la relation à la délivrance d'un message, dont la fiabilité serait douteuse, est un principe de sagesse communicante trop méconnu.

La concurrence médiatique cultive l'immédiateté. Par contagion, elle conduit les acteurs publics, qui n'y prennent garde, à répondre dans l'instant, et d'une manière caricaturalement simple à une question compliquée appelant normalement des temps d'instruction et de réflexion.

L'urgence à dire ne doit pas mettre en péril le crédit dont dispose *a priori* mandats et missions publics. Les bénéfices ré-

tirés à court terme d'un effet d'annonce risquent d'être portés à terme dans l'inconscient collectif au débit des images sécurisantes. La confiance est bien en question au cœur des crises qui n'épargnent pas le changement de siècle: catastrophes climatiques, menaces pour la santé publique, pour l'environnement, angoisses agroalimentaires et biologiques, atteintes aux rouages de la démocratie représentative... Et si la nouvelle est mauvaise, le savoir incomplet, l'expertise contredite, la tentation est grande de se taire.

Or, le silence ruine la légitimité. Le non-dit nourrit les fantasmes. La rumeur alimente plus facilement les peurs que l'espoir. Pour le citoyen, le silence provoque le soupçon, soit d'irrégularité, soit d'incompétence. Le secret, encore trop pratiqué car admis par des corps intermédiaires avertis, n'est plus toléré par l'opinion qu'éclairait les projecteurs des médias. Dans quelques cas toutefois, il reste à savoir mettre en avant l'existence et le pourquoï du secret. Comme il faut au juge d'instruction ou au négociateur apprendre à expliciter leurs silences.

Ainsi s'impose cette règle de transparence, fort mal appliquée, d'associer le citoyen à la quête de l'information, au franchissement des étapes de la décision publique. On ne peut trouver la confiance ou le soutien des citoyens en faisant l'économie de l'explication qui leur est due, du débat qui s'en suit, ni en négligeant l'inscription dans la mémoire des événements et des actes. Le rappel des choix antérieurs faits pour un

aménagement ou des hypothèses retenues pour une mesure de protection conditionnent le niveau et la maturité des échanges publics. L'exercice est peut-être difficile pour un dirigeant qui aurait pris l'habitude, en période de vaches saines, de retenir l'information. Il se prive de l'épreuve utile de confronter ses projets à l'opinion.

Mettre sur la place publique les incertitudes d'une démarche globalement maîtrisée n'est pas sans écueils, mais offre en contrepartie de vérifier celle-ci et de mieux assurer les processus de décision. Car, si le doute est indicible, c'est que l'action ou la politique doit être modifiée. Lorsque des experts tardent à éclairer le gouvernement sur l'effet nocif ou non de farines animales, il convient soit de fai-

re partager les raisons de ces hésitations à une opinion qui aurait été assez tôt avertie, soit, considérant ces errements trop anxiogènes, de choisir d'appliquer des principes de précaution. La sérénité, qui sied à l'intérêt général, ne se maintient qu'au prix des bonnes participations des acteurs publics et de la cohérence de leurs messages.

Les élus, ceux qui tiennent du peuple leurs pouvoirs et ont à en rendre compte, savent que leur temps n'est ni le temps des médias, ni celui des experts ou des chercheurs. Il leur faut du courage. Le courage de se trouver à émettre seul sur leur fréquence. Le courage d'invoquer la responsabilité de chaque acteur. De proposer en toute clarté. Et, leur crédibilité confortant leur légitimité, de décider.

L'année 2000 nous aura lourdement fait comprendre que l'authenticité, ingrédient de la confiance, place la communication au plus près des actes. L'action publique ne peut se mener que communication comprise ●

Pierre Zémor est conseiller d'Etat.

Li BÉRATI ON

Lundi 18 décembre 2000