



## Là, tout de suite?

La gestion de crise gouvernementale  
à l'ère de l'instantanéité médiatique

Véronique Prince et Thierry Giasson

### Véronique Prince et Thierry Giasson

2019 | 168 pages

Collection Communication - Relations publiques

978-2-7605-5182-4 **32,00 \$** PAPIER

## LÀ, TOUT DE SUITE ?

### La gestion de crise gouvernementale à l'ère de l'instantanéité médiatique

Dans un contexte médiatique hybride, où cohabitent les médias traditionnels et numériques, l'accélération du rythme de production et de diffusion de l'information impose une forte pression sur les gouvernements aux prises avec une crise politique. Pour arriver à coordonner leurs messages et à imposer des cadres d'interprétation, les partis politiques québécois au pouvoir opèrent depuis 15 ans une centralisation de la gestion stratégique de leurs communications. Cette transformation de la communication gouvernementale, désormais ancrée dans un esprit de campagne permanente et pilotée par le Bureau du premier ministre au sein du ministère du Conseil exécutif, vise, entre autres, à mieux gérer les crises en recourant aux ressources de l'administration publique.

Les auteurs du présent ouvrage se demandent si, dans ce contexte médiatique où domine la pression de l'instantanéité de l'information, il est toujours judicieux pour un gouvernement de réagir rapidement à une crise communicationnelle. Ils analysent trois cas de gestion de crises gouvernementales qui ont été largement médiatisés et qui ont marqué les dernières années au Québec : l'adoption de la loi 78 dans le cadre du conflit étudiant de 2012, le déraillement ferroviaire de Lac-Mégantic en 2013, et les événements menant à la démission de l'ancien ministre Yves Bolduc en 2015. Ce livre montre que la centralisation des opérations communicationnelles ne permet pas d'endiguer tous les types de crises gouvernementales et révèle également une participation asymétrique de l'administration publique lorsqu'une crise ébranle un gouvernement.

# TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

L'étude de la communication gouvernementale à l'ère de l'instantanéité médiatique et de la campagne permanente

## CHAPITRE 1

La médiatisation du politique : une proposition théorique

1. L'hybridité médiatique
2. Les tentatives de contrôle du message médiatique par les gouvernements
3. L'usage des médias socionumériques dans ce contexte médiatique
4. La communication gouvernementale en temps de crise

## CHAPITRE 2

L'étude de la gestion des crises communicationnelles gouvernementales au Québec

1. Une présentation des cas étudiés
2. La méthodologie de recherche

## CHAPITRE 3

La gestion des crises gouvernementales : communiquer sous pression

1. La définition du fonctionnement de la communication gouvernementale
2. La communication gouvernementale dans un environnement médiatique transformé

## CHAPITRE 4

La communication de crise gouvernementale : principes et définitions

1. La transformation de la communication de crise
2. Les objectifs de la communication de crise
3. Le rapport au temps
4. Les interventions communicationnelles à privilégier
5. L'encadrement et la coordination de la communication de crise
6. La centralisation de la communication de crise
7. La communication d'« après-crise »

## CHAPITRE 5

Quand la crise frappe : études de cas

1. L'adoption de la loi 78
2. L'accident ferroviaire de Lac-Mégantic
3. La démission du ministre Yves Bolduc

## CHAPITRE 6

Les sept règles d'or en gestion de crise gouvernementale médiatisée

1. La communication de crise dans un système médiatique hybride
2. Le recours aux médias socionumériques lors de la communication de crise gouvernementale

## CONCLUSION

Les limites de la politisation de la communication gouvernementale

- Annexe 1.** Guide d'entretien des stratèges politiques  
**Annexe 2.** Guide d'entretien des fonctionnaires  
**Annexe 3.** Organigramme du Secrétariat à la communication gouvernementale

## BIBLIOGRAPHIE

## MÉDIAGRAPHIE

# AUTEURS

**VÉRONIQUE PRINCE** détient une maîtrise en science politique de l'Université Laval. Journaliste depuis 15 ans, elle est correspondante parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec depuis 2013. Elle s'est jointe en 2017 au bureau de la Société Radio-Canada de l'Assemblée nationale et a assumé en 2018-2019 la présidence de la Tribune de la presse du Parlement du Québec.

**THIERRY GIASSON** est professeur titulaire et directeur du Département de science politique de l'Université Laval. Il est le chercheur principal du Groupe de recherche en communication politique et membre du Centre pour l'étude de la citoyenneté démocratique. Ses recherches portent sur les modes numériques de communication politique, les transformations du journalisme, l'amplification médiatique et l'incidence des pratiques de marketing politique et électoral sur la vie démocratique.

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Funded by the  
Government  
of Canada

Canada



Conseil des arts  
du Canada

Canada Council  
for the Arts

SODEC

Québec



### Distribution

Canada : Prologue inc.  
Belgique : SOFEDIS / SODIS

France : SOFEDIS / SODIS  
Suisse : Servidis SA



418 657-4399  
puq@puq.ca

**Presses  
de l'Université  
du Québec**

**50** ans  
de savoir