

Perspectives d'optimisation de la communication préventive sur les risques : le cas des sports d'hiver

Bastien Soulé, Jean Corneloup, Véronique Reynier et Kévin Vermeir



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/quaderni/515>
DOI : 10.4000/quaderni.515
ISSN : 2105-2956

Éditeur

Les éditions de la Maison des sciences de l'Homme

Édition imprimée

Date de publication : 5 octobre 2009
Pagination : 103-110

Référence électronique

Bastien Soulé, Jean Corneloup, Véronique Reynier et Kévin Vermeir, « Perspectives d'optimisation de la communication préventive sur les risques : le cas des sports d'hiver », *Quaderni* [En ligne], 70 | Automne 2009, mis en ligne le 05 octobre 2011, consulté le 23 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/quaderni/515> ; DOI : 10.4000/quaderni.515

perspectives d'optimisation de la communication préventive sur les risques : le cas des sports d'hiver

Bastien Soulé

Maître de Conférences

Université de Caen Basse-Normandie

Jean Corneloup

Maître de Conférences

*Université Grenoble 1
UMR PACTE Territoire*

Véronique Reynier

Maître de Conférences

Université Grenoble 1

Kévin Vermeir

ATER

Université Aix-Marseille 2

En France, 2 à 3% des 8,5 millions de personnes fréquentant chaque hiver les domaines skiables alpins se blessent (Laporte, 1999 ; Reynier *et al.*, 2004). L'impact traumatologique d'une partie de ces accidents est conséquent (Johnson *et al.*, 1997). Une partie importante de l'action préventive des pouvoirs publics et les professionnels de la montagne consiste à informer les clients sur les risques qu'ils encourent, dans une perspective conative (Lipiansky, 1998). Après avoir brièvement décrit les moyens déployés, puis établi un diagnostic des effets engendrés, nous proposerons des recommandations visant à améliorer l'efficacité de ces démarches.

Diagnostic de l'action préventive en direction des clients des stations

En station, le devoir d'information s'exprime par une diffusion protéiforme de recommandations : supports de la campagne nationale de prévention des accidents de montagne, bulletins nivologique et météorologique, conseils d'utilisation des remontées, balises, panneaux et banderoles destinés à signaler les dangers (croisements ou étranglement de pistes, présence de bosses ou de verglas, etc.), délimiter les zones hors-piste et classer les pistes selon leur difficulté. Quel est l'impact de cet arsenal préventif ? Deux études visant à évaluer les effets de la campagne nationale de prévention des accidents de montagne fournissent des éléments de réponse.

Poizat (2000) a de son côté mesuré la notoriété et l'impact de l'information relative à la pratique hors-piste : 44% de ses adeptes ne connaissent pas la signification du drapeau jaune et noir à damier ; 57% ne savent pas ce qu'est l'échelle

Encadré 1 : synthèse des évaluations de la campagne nationale de prévention

60 à 65% des personnes interrogées déclarent avoir vu les supports de la campagne.

18% restituent spontanément les deux messages ; 21% uniquement l'affiche « Maîtrisez votre vitesse » ; 10% uniquement l'affiche « priorité au skieur aval ».

Seuls 46% des étrangers ont vu les affiches. Les skieurs les plus jeunes restituent moins les affiches (ils ont par ailleurs une forte tendance à minimiser les dangers).

Concernant les supports utilisés, on observe que les panneaux sur pylônes sont les plus efficaces : 9 personnes sur 10 ont pris connaissance de la campagne par ce médium.

Une approche qualitative révèle des difficultés de compréhension (liées à la teneur du texte, aux choix graphiques, etc.) : certains répondants mettent en avant la beauté des paysages et l'attrait pour les situations mises en scène (peu d'usagers, beau temps, neige vierge...) ; la confusion va jusqu'à l'assimilation de ces affiches à la promotion commerciale des sports d'hiver.

Adapté de Schut et Vermeir (2008) et Adage (2005)

européenne du risque d'avalanche ; enfin, pour 46%, la présence de traces hors-piste est un gage de sécurité. De nombreux professionnels de la montagne s'avouent par ailleurs conscients du faible impact des supports préventifs en vigueur (Soulé, 2004). On observe donc une difficulté à capter l'attention des pratiquants et à influencer sur leurs conduites.

Le parti est pris dans cet article de ne pas adhérer au discours accusateur récurrent consistant à désigner comme facteur explicatif le manque d'attention et de respect vis-à-vis des consignes (Soulé, 2004), sans pour autant faire nôtre la position de l'Association des Médecins de Montagne, qui pose le problème en termes de moyens engagés, jugés insuffisants. Le propos consiste ici à rappeler que la communication sur les risques est au cœur de multiples enjeux (Poizat, 2001), et que sa dimension motivationnelle (Lipiansky, 1998), notamment, pèse sur les décisions sécuritaires : effets d'*overwarning* et déviations d'objectif liés au souci de protection judiciaire des acteurs (Roche *et al.*, 2000) ; contraintes commerciales générant des injonctions paradoxales (Soulé *et al.*, 2007 ; Boudières, 2007) ; etc.

Il importe dès lors de ne pas confondre information et communication. Alors que l'information préventive vise à faire connaître la nature et les conséquences des risques encourus, et à transmettre des consignes sur les mesures de sécurité et comportements à adopter, la communication préventive s'inscrit au cœur d'une stratégie plus globale de gestion des risques (Strappazzon, 2004). La communication n'est donc pas uniquement dominée par le souci utilitaire de « faire savoir ». Il s'agit aussi de faire accepter les activités et/ou technologies porteuses de menaces, à façonner l'image d'une entreprise, ou encore à rassurer sur certains types de dangers (Tandé, 2002).

Perspectives de changement en termes de communication préventive sur les risques

Les recommandations formulées dans cette partie

sont alimentées par 1) des enquêtes de terrain réalisées en station ; 2) l'examen de pratiques préventives dans d'autres secteurs à risque ; 3) des développements théoriques concernant la communication sur les risques. Certaines d'entre elles revêtent un caractère opérationnel susceptible d'optimiser les processus préventifs ; d'autres, non applicables en l'état, sont plutôt destinées à infléchir les réflexions préventives.

Des messages intégrant les représentations du danger

La connaissance des représentations du danger véhiculées par les cibles d'un message préventif constitue un atout pour une élaboration pertinente de ce dernier. En effet, ces représentations influencent le décodage et l'interprétation des informations transmises.

Les événements les plus redoutés par les pratiquants sont les collisions et les avalanches (Reynier et Soulé, 2002). Quant aux facteurs de danger, les usagers des domaines skiables placent en tête les comportements des autres clients. Quatre éléments centraux structurent ainsi la représentation des risques en station : l'inconscience, l'avalanche, le hors-piste et la collision (Vermeir, 2008). Globalement, autrui constitue donc la principale source de danger : chaque catégorie de clients se perçoit comme peu exposée et ne faisant pas courir de risques aux autres, *via* la prudence (débutants), la maîtrise technique (pratiquants confirmés) ou la gestion raisonnée du risque (usagers de niveau intermédiaire) (Adage, 2005). Une telle dénégation du risque explique la faible attention portée aux messages préventifs adressés à l'ensemble des pratiquants :

ces avertissements ne sont-ils pas destinés à ceux qui, ignorant les dangers, amplifient les risques du fait de leur faible niveau technique ou de leurs comportements irresponsables ? En filigrane, on pense aux « populations à risque » que constitueraient les jeunes, les débutants, les vacanciers ou encore les *snowboarders*. Par ailleurs, les décideurs gagneraient probablement à différencier les messages en fonction des populations visées. En effet, il n'y a pas une masse uniforme d'adeptes des sports d'hiver, mais des publics contrastés, porteurs de rapports au risque pluriels, et interprétant par conséquent différemment des messages eux-mêmes polysémiques.

La co-construction des messages préventifs : l'intérêt d'une expertise partagée

Dans le secteur des sports d'hiver, les mêmes pouvoirs publics, groupements de professionnels et experts en nivo-météorologie occupent invariablement le terrain préventif (Soule *et al.*, 2007). Implicitement, cela signifie que seule l'opinion des experts importe, alors que dans un système caractérisé par une co-régulation du danger, les besoins des clients devraient être à la base de la production d'informations préventives sur les risques encourus. Le regard de chacun différant sur un même danger, un débutant n'a en effet pas la même vision des informations nécessaires à sa sécurité qu'un expert tentant de se mettre à sa place pour « l'éduquer ». Actuellement, on considère pourtant les relations entre professionnels de la sécurité et clients sur le mode de la transmission descendante, en sacralisant la connaissance des premiers.

Les limites de ce schéma sont soulignées par

Lalo (1999), qui milite pour une information préventive qui soit un processus d'échange entre parties prenantes. À travers un schéma interactif, impliquant les pratiquants et faisant d'eux des partenaires actifs de la sécurité, le public peut devenir une source d'information pour le décideur. On peut en effet apprendre du pratiquant, au-delà du nécessaire apprentissage au pratiquant. Concrètement, lorsque l'occasion leur en est donnée, les pratiquants sont à même de formuler des critiques et propositions sur la façon de l'informer (Soulé et Corneloup, 2001), pouvant éventuellement servir d'aide à la décision. À ce titre, l'expérience de l'Office de Haute Montagne de Chamonix est intéressante. La diversité des impressions (émanant des gardiens de refuge, secouristes et professionnels de la montagne, mais aussi des alpinistes et randonneurs) recensées sur les conditions des courses et randonnées offre à tous une situation d'apprentissage. Les points de vue des pratiquants viennent ainsi enrichir l'information délivrée, comme c'est le cas sur certains « forums hybrides » embryonnaires qui facilitent, via Internet, l'instauration d'un dialogue entre adeptes des sports d'hiver et acteurs des stations. Incidemment, ces lieux d'échange tendent vers une approche participative et situationnelle de la prévention.

Cette recommandation vise à permettre une ouverture du milieu montagnard, afin de dépasser ce que Coanus *et al.* (1999) appellent le « grand partage » entre la pensée rationnelle et efficace d'une part, et la pensée profane d'autre part. L'enjeu est double : il s'agit d'orchestrer une gestion contradictoire des risques et de contraindre les acteurs centraux de la gouvernance sécuritaire à davantage expliquer et justifier leur action.

La prise en compte de la portée symbolique des messages

Le ton employé en matière de communication préventive trahit certaines conceptions que les émetteurs ont de leurs cibles (Fischhoff, 1995). Au-delà, ces messages légitiment des normes de comportement (Thiaudière, 2002), labellisant aussi certaines conduites comme déviantes. En station, la différenciation entre la transmission d'informations et sa portée symbolique paraît actuellement trop ténue. Certains pratiquants jugent par exemple infantilisant de se voir rappeler ce qu'ils considèrent comme de simples règles de bon sens. La dérision est dès lors utilisée pour souligner le côté « ringard » de campagnes au langage et au graphisme prétendument humoristiques. Ces prises de position critiques rappellent que les pratiquants ne sont pas de simples récepteurs d'informations, mais des êtres psychosociaux réagissant surtout par rapport à des symboles et des valeurs.

Il importe donc de s'éloigner d'un schéma paternaliste de communication et de développer une vision moins dévalorisante des pratiquants. Une telle stratégie permettrait le passage de barrières de prévention matérielles et exogènes à des barrières intériorisées (développement et acquisition de connaissances, recherche d'informations, etc.). À ce titre, les communautés de pratique fournissent une alternative à l'approche institutionnelle de la prévention. Parmi d'autres, *camptocamp.org*, *mountain-riders.org* ou *skitour.fr* constituent des lieux d'échanges au sein desquels des valeurs spécifiques font office de ciment relationnel. La force de conviction des messages diffusés s'en voit accrue. De tels réseaux, qui jouent un rôle

grandissant dans la socialisation des pratiquants, sont porteurs d'une culture préventive en émergence, passant par d'autres formes de sensibilisation, valorisant certains comportements et divulguant des conseils circonstanciels.

De l'édulcoration humoristique à la transparence sur les dangers encourus

Les évolutions constatées au sein d'autres domaines de prévention invitent à se questionner sur la pertinence de l'édulcoration humoristique du danger, présente dans certaines campagnes. Un virage a notamment été opéré concernant les risques routiers, le sida ou le tabac, à propos desquels sont mis en avant de manière réaliste les effets des dangers encourus (*shock tactics*) afin de faire réagir un public souvent installé dans la dénégation des risques.

Une dose raisonnable de dramatisation est pourtant susceptible de produire des effets positifs en matière de prévention. Les pratiquants confrontés à des messages alarmistes sur l'importance d'un bon réglage des fixations de sécurité sont plus nombreux à procéder à ce geste que les pratiquants recevant un message purement informatif (Damoiseaux *et al.*, 1991). Jørgensen *et al.* (1998) rapportent par ailleurs que les skieurs visionnant une vidéo axée sur la prévention se blessent moins qu'au sein d'un groupe témoin (1,6% contre 2,3%). Ces deux études laissent à penser que l'adoption d'un comportement raisonnable passe par l'affichage transparent des risques. En effet, pour qu'un individu adhère à des conseils de prudence, il faut qu'il se sente personnellement vulnérable au risque considéré, et qu'il juge graves ses conséquences. L'objectif

de l'avertissement devient alors de rendre les consommateurs capables de produire des jugements fiables sur le niveau de risque encouru, les formes accidentelles récurrentes et les décisions à prendre pour s'en prévaloir.

Une approche minimaliste consisterait dès lors à afficher les risques de manière transparente, chacun ayant ensuite la liberté de recourir ou non aux prestations offertes, en connaissance de cause. Or, la situation actuelle en station de sports d'hiver est toute autre : les méthodes officielles de comptage des accidents conduisent à sous-estimer l'impact accidentologique des sports d'hiver ; par ailleurs, plusieurs acteurs cherchent sciemment à opacifier l'estimation de l'accidentologie de ce secteur d'activité spécifique (Soulé, 2002) ; enfin, les affiches diffusées restent très évasives sur la gravité potentielle des accidents (Schut et Vermeir, 2008).

Informers sur les acteurs et les procédures de gestion des risques

Les pisteurs-secouristes, principaux acteurs de la prévention en station, sont censés jouer un rôle d'informateur auprès du public. Bénéficiant d'une faible notoriété, ils sont fréquemment confondus avec d'autres catégories de personnel. Sur les domaines skiables, ce relais est très peu sollicité par les pratiquants, qui s'adressent plus volontiers aux moniteurs de ski et « perchmans » (Soulé et Corneloup, 2001). De par sa formation, le personnel des remontées mécaniques est paradoxalement peu à même de renseigner les clients désireux de connaître, par exemple, l'état de la neige sur les différents secteurs d'une station.

Les moyens mis en œuvre par les services des

pistes, les compétences de leur personnel ainsi que leur action en matière de sécurité semblent insuffisamment communiqués aux pratiquants. Ces acteurs de terrain pourraient jouer un rôle d'interface plus central, en étant davantage présents, identifiables et mis à contribution lors de patrouilles de surveillance. Cette partie du travail des pisteurs-secouristes, qui consiste à arpenter le domaine skiable pour informer et conseiller les clients, semble actuellement délaissée au profit de la préparation des pistes, de la signalisation des dangers, du conditionnement et du transport des victimes d'accident. Pour y remédier, la Commission de Sécurité des Consommateurs recommande 1) le port d'un uniforme national facilitant leur identification ; 2) l'accomplissement d'une réelle mission de surveillance préventive des pistes ; 3) une formation intégrant la prévention et les conseils aux pratiquants. Il s'agit globalement de mettre en avant une information sur soi-même, sa façon de voir et de gérer les dangers.

Conclusion

La double croyance vivace dans la responsabilité quasi-exclusive des pratiquants et dans l'acceptation tacite des dangers encourus par ces derniers explique que les procédures d'information préventive sur les risques en station demeurent des plus classiques, calquées sur un schéma *top down* ainsi que sur une conception mécaniste de la communication.

Gardons-nous néanmoins de « diaboliser » l'existant et de prétendre apporter des solutions simples à l'épineuse question abordée. Plusieurs difficultés notables doivent en effet être rappelées, à commencer par la suspension des contraintes

dans laquelle s'inscrivent nombre de clients des stations. Celle-ci pose aux gestionnaires des sites un problème majeur : l'encadrement, la prise en charge et *a fortiori* la contrainte sont structurellement antinomiques des activités de pur loisir, pratiquées pour soi, dans un but personnel et émotionnel, afin d'échapper à la sphère de ce qui est imposé et régulé par d'autres.

Ainsi, bien que ne constituant pas une fin en soi, la confrontation au danger peut être acceptée dans le but d'atteindre divers bénéfices (Soulé et Corneloup, 2007). Le rapport au risque ne se réduisant pas à la volonté de minimiser les expositions au danger, on ne peut espérer que le rappel de règles de prudence, forme actuellement dominante des messages délivrés, ait un impact auprès de l'ensemble des adeptes des sports d'hiver. S'il ne doit pas conduire à l'immobilisme, un tel constat invite à la modestie.

R · É · F · É · R · E · N · C · E · S

ADAGE (2005), *Post-test de campagne de prévention des accidents de montagne l'hiver*, rapport d'étude n°041106 pour le ministère de la Jeunesse et des Sports et de la Vie Associative, le ministère de l'Intérieur, de la Sécurité Intérieure et des Libertés Locales.

BOUDIÈRES V. (2007), « Risques d'avalanches et activités hors-pistes : entre attractivité touristique et gestion des risques, quelle voie pour la prévention dans les domaines skiables ? » in *Les sports d'hiver en mutation : crise ou révolution géoculturelle ?*, P. Bourdeau (Ed), Hermès-Lavoisier, Paris, pp. 135-145.

BRUN P., BODECHER M. (2000), *Neige et sécurité : de la passion au droit*, CERNA, Aix-les-Bains.

COANUS T., DUCHÊNE F., Martinais E. (1999), « Les relations des gestionnaires du risque urbain avec les populations riveraines. Critique d'une certaine idée de la communication », *Annales des Mines, Responsabilité & Environnement*, n°48, pp. 5-17.

DAMOISEAUX V.M.G., De JONGH A.M.L., BOUTER L.M., HOSPERS H.J. (1991), « Designing Effective Health Education for Downhill Skier: Results of a Randomized Intervention Study » in *Skiing Trauma and Safety: Eighth International Symposium*, C.D. Mote, R.J. Johnson, (Eds), American Society for Testing and Materials Edits, Philadelphia, pp. 241-248.

FISCHHOFF B. (1995), « Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process », *Risk Analysis*, n° 15, pp. 137-145.

JOHNSON R.J., ETTLINGER C.F., SHEALY J.E. (1997), « Skier Injury Trends: 1972 to 1994 » in *Skiing Trauma and Safety (11th volume)*, R.J. Johnson, C.D. Mote, A. Ekeland (Eds), American Society for Testing and Materials Edits, Philadelphia, pp. 37-48.

JÖRGENSEN U., FREDENSBORG T., HARASZUK

J.P., CRONE K.L. (1998), « Reduction of Injuries in Downhill Skiing by Use of an Instructional Ski-Video: a Prospective Randomized Intervention Study », *Knee Surgery, Sports Traumatology, Arthroscopy*, vol. 6, n°3, pp. 194-200.

LALO A. (1999), « La directive Seveso à l'épreuve des faits » in *Risques et Société*, M. Tubiana, C. Vrousos, C. VARDE, J.P. PAGÈS (Eds), Nucléon, Paris, pp. 233-255.

LAPORTE J.D. (1999), « Accidentologie du ski. Étude descriptive », *Cahiers du CSSM*, n° 11, pp. 31-37.

LIPIANSKY E.M. (1998), « Pour une psychologie de la communication » in *La communication appliquée aux organisations et à la formation (Actes du forum La communication : état des savoirs)*, DEMOS, Paris.

POIZAT D. (2000), « Hors-piste : comportements, connaissances et perceptions des pratiquants », *Neige & Avalanches*, n° 89, pp. 2-8.

POIZAT D. (2001), « Communication préventive et objectivation du risque : le cas des sports d'hiver », *Communication & Organisation*, n°20, pp. 79-93.

REYNIER V., SOULÉ B. (2002), « Les représentations sociales des risques chez les pratiquants des stations de sports d'hiver », *1^{er} Congrès de la Société de Sociologie du Sport de Langue Française : Sport et Vie sociale, transformations, ruptures et permanences*, Toulouse, 28-30 octobre.

REYNIER V., VERMEIR K., SOULÉ B. (2004), « Sports d'hiver : les nouvelles glisses se banalisent », *Revue Espaces*, n°214, pp. 12-14.

ROCHE T., BRUN S., BODECHER M. (2000), « Le hors-piste et les avalanches » in *Neige et sécurité : de la passion au droit*, P. Brun, M. Bodecher (Eds), CERNA, Aix-les-Bains, pp. 147-167.

SCHUT P.O., VERMEIR K. (2008), *Évaluation qualitative et quantitative de la campagne de prévention des accidents en montagne l'hiver*, Rapport réalisé par le cabinet Eole Conseil pour le ministère de la Santé,

de la Jeunesse et des Sports.

SOULÉ B., CORNELOUP J. (2001), « La place du public dans le dispositif de sécurité en station de sports d'hiver », *Revue Internationale des Sciences du Sport et de l'Éducation Physique*, n° 56, pp. 43-60.

SOULÉ B., CORNELOUP, J. (2007), *Sociologie de l'engagement corporel. Risques sportifs et pratiques « extrêmes » dans la société contemporaines*, Paris, Armand Colin.

SOULÉ B., REYNIER, V., CORNELOUP, J. (2007), « La communication préventive sur les risques : le cas des stations de sports d'hiver en France », *Communication*, vol. 26, n° 1, pp. 79-107.

SOULÉ B. (2002), « Difficultés et enjeux de la quantification des accidents dans les stations de sports d'hiver », *Risques*, n° 52, pp. 110-119.

SOULÉ B. (2004), *Sports d'hiver et sécurité. De l'analyse des risques aux enjeux de leur gestion*, L'Harmattan, Paris.

STRAPPAZZON G. (2004), *L'information préventive en matière de risques majeurs*, Mémoire de DEA Sciences de l'Information et de la Communication, Université Stendhal, Grenoble.

TANDÉ D. (2002), *La construction sociale des risques majeurs et de la crise à la télévision : quelle participation à l'élaboration d'une culture de sécurité ?*, Thèse de Doctorat non publiée en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Paris X, Nanterre.

THIAUDIÈRE C. (2002), *Sociologie du sida*, La Découverte, Paris.

VERMEIR K., REYNIER V. (2007), « Style de pratique, sentiment d'appartenance communautaire et représentations sociales du risque en stations de sports d'hiver », *Loisir & Société*, vol. 29, n° 2, pp. 347-376.

VERMEIR K. (2008), *Le risque sur les domaines skiables alpins. Analyse des représentations sociales des pratiquants*, Thèse de Doctorat non publiée en STAPS, Université Joseph Fourier, Grenoble.

R · É · S · U · M · É

Le nombre et la gravité des accidents sur les domaines skiables français sont conséquents. Par certains aspects, l'information préventive mise en œuvre en station semble manquer d'efficacité. Après avoir établi un diagnostic des effets préventifs actuels, nous entendons, dans une perspective appliquée, proposer des recommandations visant à améliorer l'efficacité de ces démarches.

Improvement Perspectives of Hazard Communication: the Case of Winter Sports

The number and severity of accidents on French ski hills are important. In some ways, the preventive information put in place at the centers seems to lack efficiency. After a brief diagnosis of current preventive effects, we intend, in an applied perspective, to propose recommendations aiming at improving such hazard communication processes.