Mathieu BRUGIDOU, Jérôme CIHUELO, Hélène Y.
MEYNAUD, dirs, *Tempête sur le réseau. L'engagement des
électricien(ne)s en 1999*

Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Questions contemporaines, 2002, 254 p.

Géraldine Jannin

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7544>

DOI : 10.4000/questionsdecommunication.7544

ISSN : 2259-8901

Éditeur

Presses universitaires de Lorraine

Édition imprimée

Date de publication : 1 juillet 2003

ISSN : 1633-5961

Référence électronique

Géraldine Jannin, « Mathieu BRUGIDOU, Jérôme CIHUELO, Hélène Y. MEYNAUD, dirs, *Tempête sur le réseau. L'engagement des électricien(ne)s en 1999* », *Questions de communication* [En ligne], 3 | 2003, mis en ligne le 09 août 2013, consulté le 22 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7544> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.7544>

Ce document a été généré automatiquement le 22 septembre 2020.

Tous droits réservés

Mathieu BRUGIDOU, Jérôme CIHUELO, Hélène Y. MEYNAUD, dirs, *Tempête sur le réseau. L'engagement des électricien(ne)s en 1999*

Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Questions contemporaines, 2002, 254 p.

Géraldine Jannin

RÉFÉRENCE

Mathieu BRUGIDOU, Jérôme CIHUELO, Hélène Y. MEYNAUD, dirs, *Tempête sur le réseau. L'engagement des électricien(ne)s en 1999*. Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Questions contemporaines, 2002, 254 p.

- 1 Quelle est la pertinence du concept de « crise » pour qualifier « l'événement tempête » de fin 1999 ? Quelles sont les formes et la nature de la mobilisation – de l'engagement – des acteurs observée au sein d'EDF pendant la tempête ? Quels enseignements exploiter pour la gestion des crises futures ? Il s'agit là de quelques-unes des questions essentielles à l'origine de l'ouvrage proposé par l'équipe pluridisciplinaire du GRETS-EDF (Groupe de Recherche Énergie-Technologie et Société). *Tempête sur le réseau. L'engagement des électricien(ne)s en 1999* peut, d'abord, se lire comme un regard de l'intérieur sur la manière dont les tempêtes de 1999 ont été gérées par l'entreprise publique. Plus largement, l'ouvrage est aussi une contribution aux débats sur la prévention des crises au sein des sociétés post-industrielles contemporaines, dans un contexte de dépendance technologique et énergétique croissante.
- 2 Le point de départ de l'ouvrage s'inscrit dans le dispositif de « Retour d'Expérience Tempête » (REX) commandé par la direction d'EDF, soucieuse d'identifier les enseignements opérationnels à exploiter dans l'avenir. D'emblée, les auteurs informent sur le cadre de l'étude. En raison de l'ampleur de l'événement, des multiples aspects

imbriqués dans « l'objet tempête » (institutionnel, humain, technologique, organisationnel, managerial...), de la complexité de leurs interactions et des limites méthodologiques du dispositif d'enquête, les auteurs ont privilégié les thèmes « gestion de crise » et « aspects humains et sanitaires ». Une large place est également faite à la dimension communicationnelle pendant la « crise », celle-ci participant aussi à la construction des représentations de l'évènement. L'approche adoptée s'inscrit dans la tradition compréhensive. À partir de témoignages recueillis par entretiens et, *via* le forum Intranet ouvert dès début janvier, il s'agit de privilégier la compréhension du sens que les acteurs ont donné à leur engagement et leur(s) représentation(s) de l'évènement. L'ouvrage, organisé en trois parties et sept chapitres, s'accompagne d'une bibliographie thématique et d'un précieux index de sigles.

- 3 Dans la première partie, les contributeurs portent un regard critique et distancié sur le dispositif conceptuel et méthodologique (REX) mis en place avec une visée prospective. Certes, comme ils le soulignent, les contraintes (de délais, de coût) imposées par le REX ont interféré sur la nature et l'exhaustivité des données recueillies (choix des sites de l'étude et des protagonistes interviewés). En partant du point de vue et des représentations des acteurs impliqués (cadres et opérateurs de base), l'étude de terrain apporte un premier éclairage sur la réponse de l'entreprise, dans ses aspects positifs et négatifs. Ainsi, apparaissent, d'une part, la mobilisation subjective de grande ampleur – souvent spontanée – des agents, le professionnalisme et le savoir-faire des agents favorisant l'efficacité des réponses et, d'autre part, *a contrario* des dysfonctionnements tels « l'adéquation insuffisante de l'organisation de crise prescrite », « le manque d'anticipation de l'entreprise vis-à-vis de ces phénomènes », « le décalage de perception des problèmes entre les cellules nationales et les unités locales » (pp. 58-60). L'objectif de l'étude dépasse le simple bilan analytique des aspects positifs *versus* aspects négatifs. Il s'agit de rechercher, d'identifier « les zones majeures de vulnérabilité organisationnelle » (p. 62) qui seraient susceptibles d'aggraver la situation. Si le concept de crise est remis en cause et si l'expression de « système sociotechnique fortement sollicité par un accident majeur » est privilégiée, les auteurs concluent cependant sur l'hypothèse que « des facteurs de crise latents demeurent » (p. 70), facteurs dont il faut tenir compte dans la construction d'une stratégie de gestion des crises futures. Ce diagnostic est enrichi par la contribution d'un expert d'Hydro-Québec, Richard Chabot, favorisant ainsi un échange d'expériences.
- 4 L'engagement, reconnu, des électricien(ne)s méritait d'être explicité. C'est donc au thème de la mobilisation interne des acteurs qu'est consacrée la deuxième partie de l'ouvrage. Celle-ci est abordée sous différents angles. À partir d'entretiens – construits sur la base du *forum Intranet* ouvert début janvier –, Elisabeth Chauffier et Jérôme Cihuelo explorent les ressorts de la mobilisation. En bousculant l'organisation prescrite, la tempête a créé du « jeu », permettant une forme de réappropriation du travail par les agents qui se caractérise par plus d'autonomie, tant dans l'organisation du travail que dans la mise en pratique des savoir-faire professionnels. Pour les auteurs, le sens de cet engagement serait celui d'une cohérence retrouvée dans laquelle « l'action vécue et la finalité globale de l'institution se recouvrent » autour, notamment, des valeurs et missions de service public. Finalement, *via* les concepts de métier, d'autonomie, de coopération, d'identité, de culture travaillés par la sociologie du travail et des organisations, c'est la nature du lien social dans l'entreprise et du « rapport à l'institution » qui se trouvent interrogés. Un questionnaire qui s'avère crucial dans un contexte socio-politique et économique où les services publics semblent

appeler de nouvelles formes de régulations sociales. Hélène Meynaud et Yann Cochin, quant à eux, s'interrogent sur les conditions d'interventions des chercheurs dans la mise en place du dispositif de soutien psychologique pour les agents. Sans remettre en cause l'utilité sociale des psychologues, les auteurs poursuivent leur questionnement sur le caractère présumé nécessaire d'un tel dispositif, non dépourvu d'ambiguïté, en ce qu'il tend à « victimiser » les individus, soulignant l'idée que « le regard que l'on porte sur autrui construit en partie ses réactions » (p. 146).

- 5 La troisième partie aborde la communication de l'entreprise avec son environnement selon deux axes. Le premier est fondé sur une analyse thématique des messages recensés sur le *forum* « Intempéries » de l'entreprise ouvert pour le public, et – soulignent les auteurs –, largement investi par les agents d'EDF. L'analyse montre aussi comment les préoccupations des internautes, centrées au départ sur l'événement lui-même, se déplacent vers des thématiques récurrentes et plus controversées tels le service public ou la politique énergétique. Le second axe s'appuie sur des entretiens réalisés auprès des différentes catégories de population « sinistrées », avec un objectif opérationnel, puisqu'il s'agit, à partir d'un bilan sur la perception de la crise, de « préparer la communication d'après-crise ». Si la perception, positive, de la gestion de la crise est relativement consensuelle, le chapitre met en évidence le rôle de médiation joué par les élus locaux entre l'entreprise et les populations, assurant une fonction d'information auprès des agents et de la population et une fonction de réassurance.
- 6 Malgré quelques redondances, l'ouvrage présente nombre d'éléments intéressants en se situant pleinement dans l'actualité scientifique, politique et sociale. Sans faire l'impasse sur les dimensions conceptuelles (questionnement sur de nombreux présupposés) et méthodologique, il rencontre des interrogations qui traversent les sociétés post-industrielles contemporaines autour, notamment, des thèmes de la prévention du risque et des crises (le « principe de précaution »). Certes, l'événement est lié à un phénomène naturel – une tempête –, mais il pourrait être utilement mis en relation avec d'autres travaux relatifs à ces thèmes tel le travail du sociologue allemand Ulrich Beck (*La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Aubier, 2001, recensé dans le n° 2 de *Questions de communication*).

INDEX

oeuvre citée Tempête sur le réseau. L'engagement des électricien(ne)s en 1999 – (Mathieu Brugidou, Jérôme Cihuelo et Hélène-Yvonne Meynaud, 2002)

AUTEURS

GÉRALDINE JANNIN

CREM, université de Metz