

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Conférence de Philippe Guillou pour la Chambre Monégasque de la Communication : peut-on manipuler éthiquement ?

L'Assemblée Générale annuelle de la Chambre Monégasque de la Communication du 16 septembre dernier s'est ouverte sur une conférence de Philippe Guillou (Neuromonaco) sur le thème "*Communication et manipulation : Quelles techniques de manipulation pouvez-vous utiliser éthiquement pour influencer et vendre ?*".

Juste après une catastrophe, on entend souvent des victimes expliquer qu'elles ne savent pas quoi penser, ni comment réagir. Elles sont dans un état où on peut facilement leur dicter leur comportement. Le but de la communication est de parvenir à cet effet, sans catastrophe préalable. Pour ce faire on peut tout simplement dire aux gens ce qu'ils doivent penser, mais on peut aussi aller plus loin en utilisant les caractéristiques du fonctionnement du cerveau, notamment le fait qu'il est surchargé d'informations et doit utiliser des heuristiques pour ne pas être submergé. Philippe Guillou en a expliqué deux. Tout d'abord le cerveau va filtrer atemporellement les perceptions, et réagir quasi-automatiquement à certaines, les "*déclencheurs*". Ensuite notre cerveau n'a pas été sélectionné pour être précis, mais pour être efficace, et nous souffrons de biais cognitifs. Ces deux caractéristiques suffisent à construire des messages efficaces : si les influences psychologiques sont généralement faibles parce que noyées parmi de très nombreuses autres, leurs effets peuvent être décisifs.

Concernant la question éthique, Philippe Guillou a d'abord montré que si les philosophes ne sont toujours pas parvenus à un accord, nous savons que nous sommes programmés pour avoir certains comportements moraux. Ceux-ci semblent avoir été sélectionnés non pas par altruisme, mais pour faciliter le choix de camp : un argument moral solide permet de constituer immédiatement un gang motivé à vous défendre en cas d'agression. La morale apparaît ainsi beaucoup plus proche du Droit qu'on le dit généralement. Cette approche explique aussi le biais moral de "*La balance de la justice*" : nous équilibrons nos comportements, un comportement "moral" nous donne droit à transgresser par ailleurs. Convaincre son voisin de laisser sa voiture pour le vélo est équivalent à le faire soi-même : y parvenir autorise à ne pas faire ce qu'on lui a demandé. Ce qui signifie précisément que pour être le plus moral, il faut être un dictateur imposant aux autres les comportements voulus, ce qui nous autorise à faire ce que l'on veut. L'hypocrisie de certains s'explique donc par le fonctionnement même de notre cerveau.

Pour conclure, Philippe Guillou a montré que ce que l'on reproche à ceux qui utilisent des techniques de manipulation est de le faire consciemment : il n'est rien reproché à ceux qui les utilisent par hasard. Ce que nous condamnons est donc l'intelligence, pas la technique en elle-même, comme si seuls les "innocents" pouvaient être innocents. Aussi il défend l'approche exactement opposée : puisque ces outils existent, chacun doit les apprendre pour les exploiter, la dimension psychologique doit être intégrée aux actions marketing. Et il conseille à chacun d'appliquer une méthodologie en trois points : Détecter les déterminants psychologiques, Segmenter selon des axes psychologiques, et Activer les déclencheurs correspondants à chaque cible.

CHAMBRE MONEGASQUE
DE LA COMMUNICATION

À l'issue de la conférence, le Bureau Syndical sortant a dressé le bilan de l'exercice précédent, avant d'élire le nouveau Bureau Syndical suivant pour l'exercice 2020-2021 :

- M. Francesco CAROLI, Président (CAROLI COM)
- M. Eric BATTAGLIA, Trésorier (PRINCESSE DE NUIT PRODUCTION)
- M. Roberto TESTA, Secrétaire Général (CAROLI MEDIA)
- M. Gérald MOYNE, Vice-président (FIRST CLASS ORGANISATION)
- M. Maurice COHEN, Vice-président (MONACO COMMUNICATION)
- Mme Liana CASO-BERTAGGIA, Conseillère (DAVIDSON COMMUNICATION MONACO)
- M. Thierry CROUZERY, Conseiller (TAPIS ROUGE MONACO)
- Mme Diane FISSORE, Conseillère (MEDIA PLUS)



©Chambre Monégasque de la Communication

De gauche à droite : Eric Battaglia, Trésorier ; Diane Fissore, Conseillère ; Francesco Caroli, Président ; Gérald Moyne, Vice-président ; Maurice Cohen, Vice-président ; Liana Caso-Bertaggia, Conseillère ; Thierry Crouzery, Conseiller ; Roberto Testa, Secrétaire Général.

CHAMBRE MONÉGASQUE DE LA COMMUNICATION

Le Coronado - 20, avenue de Fontvieille - MC 98000 MONACO

Tél. : +377 92 05 38 92 - info@chambre-communication.mc - www.chambre-communication.mc