

UCL

Université
catholique
de Louvain

Ecole de criminologie
Faculté de droit et de criminologie

L'incident Coca-Cola de juin 1999 : troubles de la santé liés à l'absorption de boisson, analyse des événements et discussions à travers le concept de panique morale

Mémoire réalisé par
Marie Coppée

Promoteur
Fabienne Brion

Année académique 2014-2015

Master en criminologie à finalité approfondie / spécialisée : criminologie de l'intervention

Je déclare sur l'honneur que ce mémoire est le fruit de mon travail et a été écrit de ma plume. Toutes les informations (idées, théories, phrases) empruntées à d'autres auteurs font l'objet d'un référencement dans les règles de l'art. Je déclare avec pris connaissance et adhéré au Code de déontologie pour les étudiants en matière d'emprunts, de citations et d'exploitation de sources diverses et savoir que le plagiat constitue une faute grave.

Remerciements

En préambule à ce mémoire, je souhaiterais remercier de tout cœur les nombreuses personnes qui m'ont soutenu tout au long de la réalisation de ce travail. Un grand merci pour leurs encouragements, leur support et leur aide.

Je souhaiterais remercier tout particulièrement le professeur Fabienne Brion pour sa gentillesse, sa disponibilité, ses corrections, ses encouragements et ses précieux conseils tout au long de ce parcours.

Je remercie également le Docteur Nemery pour l'entretien qu'il m'a accordé, les informations précieuses et les documents qu'il a mis à ma disposition.

Je remercie également ma maman, Chantal, pour ses corrections pointilleuses, sa disponibilité, ses remarques et conseils. Merci également à ma famille pour leur encouragement tout au long de ce mémoire et de mon parcours universitaire.

Enfin, un merci tout particulier à Alexandra pour avoir toujours été présente.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	6
Chapitre 1. Le concept de panique morale	
1. Les origines du concept de panique morale	9
2. Première vague avec Jock Young et Stanley Cohen	10
2.1. Jock Young	10
2.2. Stanley Cohen	11
2.2.1. Popularisation du concept de panique morale	11
2.2.2. Critères d'une panique morale selon Stanley Cohen.....	13
3. Deuxième vague avec Erich Goode et Nachman Ben Yehuda	17
3.1. Les cinq critères de Goode et Ben Yehuda.....	17
3.1.1. Préoccupation	17
3.1.2. Hostilité	18
3.1.3. Consensus	18
3.1.4. Disproportion.....	19
3.1.4. volatilité.....	20
3.2. Les trois théories de la panique morale	20
3.2.1. Le modèle de la base	21
3.2.2. Le modèle de l'élite	22
3.2.3. Le modèle du groupe d'intérêt	22
4. Critique du concept de panique morale	22
5. Le concept de spirale de panique morale de David Garland	24
Chapitre 2. L'incident du Coca-Cola en juin 1999	
1. Le contexte	25
2. L'incident du 8 juin.....	28
2.1. Les faits.....	28
2.2. Le point de vue des experts.....	33
2.2.1. Conseil Supérieur d'Hygiène	34
2.2.1.1. Phase 1	34
2.2.1.2. Phase 2	35
2.2.1.3. Phase 3	35
2.2.1.4. Recommandations.....	37
2.2.2. Commission Européenne.....	38
2.2.2.1. Programme de la mission d'inspection	39
2.2.2.2. Constatations.....	40

2.2.2.3. Recommandations.....	41
2.2.3. L’Institut Scientifique de Santé Publique.....	42
2.2.3.1. Case control study.....	42
2.2.3.2. Résultats.....	43
2.3. La défense de Coca-Cola.....	44
2.3.1. Bref historique de la Compagnie.....	44
2.3.2. Coca-Cola face à l’incident en Belgique.....	45
2.4. La construction de l’affaire dans les médias.....	48
2.4.1. Description des faits par les journalistes.....	48
2.4.2. Les termes employés par les journalistes.....	49
2.4.3. Le nombre de victimes et les symptômes observés.....	50
2.4.4. L’aggravation de l’inquiétude du public.....	50
3. Conclusion.....	51
 Chapitre 3. Panique morale et phénomènes psychogéniques de masse	
1. Les maladies sociogéniques de masse.....	52
1.1. Définition du concept.....	52
1.2. Fréquence du phénomène.....	53
1.3. Diagnostic et prise en charge.....	54
1.4. Influence de la personnalité et de l’attitude d’un individu sur sa consommation d’un produit responsable d’une crise alimentaire.....	55
1.5. Hypersensibilité chimique multiple (Multiple Chemical Sensitivity).....	57
2. Panique morale et maladie sociogénique de masse.....	60
3. Critères de Goode et Ben Yehuda appliqués à l’incident Coca-Cola.....	62
1.1. Préoccupation.....	63
1.2. Hostilité.....	64
1.3. Consensus.....	65
1.4. Disproportion.....	65
1.5. Volatilité.....	67
Conclusion.....	69
Bibliographie.....	72
 Annexes	

Introduction

Le 8 juin 1999, la Belgique se trouva au coeur d'un scandale sanitaire suite à une vague de plaintes associées à la consommation de produits Coca-Cola. Les autorités belges se sont vues dans l'obligation de détruire les stocks, d'interdire la vente et la consommation de Coca-Cola (et produits dérivés) pendant plusieurs jours. Selon le rapport financier des entreprises Coca-Cola, approximativement 17 millions de bouteilles ont été détruites et l'opération représenta un coût financier de plus de 103 millions de dollars américain, c'est à dire près de 95 millions d'euros (Nemery et al., 2002). Cet incident reçut beaucoup d'attention de la part de la presse nationale et internationale ainsi que des professionnels de la santé, et inquiéta sérieusement la population belge.

Les dossiers médicaux rapportent que des étudiants de l'école de Bornem se sont plaint de maux de tête, nausées, vomissements, douleurs abdominales, diarrhées ou encore de tremblements suite à la consommation de boissons Coca-Cola durant le repas de midi. Selon certains récits, le Coca-Cola avait une odeur et un goût étranges. Les membres du personnel de l'école se sont alors rendus dans les différentes classes en demandant qui avait bu du Coca-Cola et ne se sentait pas bien. Cette démarche conduisit à une deuxième vague d'hospitalisations. Les jours suivants, plusieurs enfants se rendirent à l'hôpital, se plaignant des mêmes symptômes. Le Centre Antipoisons Belge reçut pas moins de 1400 coups de téléphones (De Schuiteneer et al., 1999).

Les enquêtes menées ont mis en évidence une erreur de production et/ou de stockage des produits Coca-Cola contaminés au COS (sulfure de carbone) et au H₂S (hydrogène sulfuré) ou au 4-chloro-3-méthylphénol, un fongicide, qui a été détecté sur les canettes et les palettes en bois servant au transport des canettes Coca-Cola (Demarest et al., 1999). Néanmoins, les doses relevées apparaissaient trop faibles pour être considérées comme toxiques¹ (Nemery et al., 1999).

Face à cette accusation, la compagnie Coca-Cola s'est très mal défendue et aucun rapport structuré n'a été rendu, laissant aux autorités une vision fragmentée et incomplète du cas. Toutefois, vu le manque de preuves épidémiologiques et

¹ Les analyses chimiques ont été réalisées par l'entreprise Coca-Cola qui les a ensuite transmis à un expert en toxicologie (Dominique Lison) pour avis.

toxicologiques, très peu de plaintes ont pu être directement associées à la consommation de boissons de la célèbre marque. Cela n'a cependant pas suffi à atténuer les craintes de la population qui se trouve déjà sous le choc de la crise de la dioxine survenue quelques jours plus tôt, le 28 mai 1999.

Une grande publicité fut accordée à cet événement et l'inquiétude du public sur la qualité de nos aliments s'est développée de manière exponentielle. Dans la presse populaire, on peut lire des titres tels que « *Les Belges ne peuvent plus manger de poulet, ni de porc, ni de bœuf, ni de lait, ni d'œufs sans craindre pour leur santé. Maintenant, ils ne peuvent même plus boire de Coca, ni de Fanta, ni de Sprite.* »².

Certains experts scientifiques évoquent la possibilité qu'il s'agisse de *mass sociogenic illness* (MSI) ou maladies sociogéniques de masse. En effet, l'explication la plus plausible des phénomènes observés serait la présence d'une mauvaise odeur ou d'un mauvais goût, qui a provoqué chez certaines personnes, une réaction psychosomatique avec des plaintes réelles comme des nausées, des vomissements et des douleurs abdominales ayant pour conséquence un malaise général (Gallay et al., 1999). Tous n'adhèrent pas à cette théorie concernant l'épisode Coca-Cola, certains accusent d'autres de penser de manière irresponsable en minimisant les faits³.

A l'heure actuelle, beaucoup de *mass sociogenic illness* ont été répertoriées dans le monde (Araki & Honam., 1986 ; Arcidiacono et al., 1990 ; Barron et al., 1993 ; Radovanovic, 1996 ; etc) mais le terme est tout de même à employer précautionneusement car les MSI peuvent être difficiles à reconnaître étant donné leur nature diverse et leur causes difficilement identifiables (Weir, 2005). Selon le Docteur Timothy F. Jones (2000), il ne s'agit pas simplement de faire un diagnostic d'exclusion (c'est à dire d'éliminer toutes les autres causes possibles de la maladie), mais il faut pouvoir envisager le diagnostic assez tôt pour réagir en conséquence.

Seize années plus tard, l'événement qui a suscité l'agitation générale et provoqué le malaise d'un pays tout entier face au leader mondial des boissons gazeuses, semble n'être plus qu'un épisode anodin voire totalement effacé des mémoires. Considérant toutes les informations mises à notre disposition, nous avons choisi de mobiliser le concept de panique morale afin d'analyser les réactions sociales qui ont

² Paru dans le Largeur.com le 15 juin 1999

³ Propos recueillis lors de l'entretien du 24 mars 2015 avec B. Nemery

émergé suite à l'incident du Coca-Cola. Ma question de recherche sera donc la suivante : la vive réaction suscitée par l'incident Coca-Cola peut-elle être qualifiée de panique morale ?

Le concept de panique morale a été détaillé en 1972 par Stanley Cohen, un sociologue anglais, dans son étude sur la presse populaire anglaise et la réaction sociale face au phénomène opposant les *Mods* et les *Rockers* dans les années 60. Stanley Cohen s'interroge alors sur l'ampleur que prend de la réaction sociale face aux comportements déviants de deux bandes de jeunes. Nous décidons de faire un parallèle entre notre sujet d'étude et son œuvre afin de comprendre comment certains événements de la vie provoquent une angoisse importante dans une société, à un moment donné. Pour y répondre, nous débuterons ce mémoire par une partie théorique abordant le concept de panique morale à travers les différents auteurs qui ont apporté une contribution, de la première théorisation du concept par Jock Young à sa reformulation par Erich Goode et Nachman Ben-Yehuda et la critique de David Garland.

Le deuxième chapitre de ce mémoire sera consacré à l'incident Coca-Cola que nous aborderons plus en détail. Tout d'abord, nous évoquerons les débuts de la crise de 99 et son installation ainsi que ses conséquences économiques, sociales et politiques. Nous analyserons les rapports des experts scientifiques et les risques réels liés à la consommation de Coca-Cola. Il sera aussi nécessaire de s'intéresser à l'incident et ses conséquences du côté du leader Coca-Cola. Enfin, nous nous pencherons sur la construction de l'affaire dans les médias nationaux et internationaux.

Le troisième chapitre de ce mémoire débutera tout d'abord avec une partie théorique concernant les *mass sociogenic illness*. Ce chapitre nous permettra d'établir les différentes relations qui peuvent être observées entre les notions de panique morale et de *mass sociogenic illness*. Peut-on attribuer la réaction sociale engendrée par l'incident du Coca-Cola à un phénomène de panique morale ? Nous analyserons le cas à travers les différents critères de Goode & Ben Yehuda avant de tirer une conclusion.

Chapitre 1. Le concept de panique morale

1. LES ORIGINES DU CONCEPT DE PANIQUE MORALE

Pendant plus d'un siècle, il y eu de nombreuses paniques à propos de divers crimes, et en particulier vis à vis des activités auxquelles se livraient certains jeunes qui ont souvent été perçues comme potentiellement immorales. Cependant, il n'est pas correct de penser que l'inquiétude actuelle face aux paniques morales est une simple continuité de ce qu'il s'est passé antérieurement. Il y a eu des changements significatifs et cela pour deux raisons : la première est la rapidité avec laquelle se sont succédées les paniques morales (à peine une se termine qu'une autre commence) et la deuxième est la qualité de persuasion de la panique morale (les paniques morales anciennes se focalisaient plus sur un groupe, alors que, les contemporaines englobent plus de groupes différents que l'on juge responsables) (Thompson, 1998).

Ce chapitre a pour principal objectif d'apporter un éclairage sur le célèbre concept inventé par Jock Young et théorisé Stanley Cohen, celui de « *moral panic* ». Il n'y a pas d'équivalent exact en français mais nous emploierons le terme de *panique morale* tout au long de ce mémoire. Nous présenterons également ce concept à travers la pensée de différents auteurs notamment Erich Goode et Nachman Ben-Yehuda qui l'ont reformulé et approfondi en établissant 5 dimensions nécessaires à la panique morale.

Le terme *panique morale* renvoie à une menace qui est d'ordre sociale ou idéologique et la personne ou le groupe associé à la menace est perçu très négativement (Cohen, 1972). La société, se sentant menacée, recherche une meilleure régulation sociale pour retrouver ses valeurs traditionnelles.

Le concept de panique morale se développe fin des années 60 avec la naissance d'idées nouvelles concernant la sociologie de la déviance (Ben-Yehuda, 2009).

En 1968, un groupe de jeunes criminologues et sociologues (dont font partie Jock Young et Stanley Cohen) se forme au Royaume-Uni et se fait appelé le « National Deviancy Conference » (NDC). Ces sociologues jugent les réactions des autorités face à la déviance, anormalement répressives et inappropriées. Ils disent que « la société a des réactions disproportionnées. Le problème est nettement moins sérieux et menaçant que

ce que les gens imaginent » (Garland, 2008 : 19). Garland (2008) fait tout de même remarquer que, lorsque Cohen et Young parlent de déviance, ils se réfèrent principalement à de la délinquance mineure et sans victime plutôt que des crimes sanglants.

Influencés par la sociologie de la déviance américaine, ils voient la réaction contre le crime et la déviance comme un produit culturel plutôt qu'un problème technique de contrôle social. C'est à dire que, pour comprendre un acte déviant, il faut premièrement comprendre pourquoi la personne commet cet acte et pourquoi quelqu'un le définit comme déviant, et deuxièmement, il faut comprendre que c'est l'interaction entre les acteurs (déviant) et les réacteurs (contrôleurs) qui sont à l'origine de la déviance. Les penseurs anglais vont relier deux théories : celle de l'étiquetage⁴ et celle des sous-cultures⁵, l'une expliquant la réaction sociale et l'autre l'action sociale. Enfin, la théorie anglaise ajoute une orientation plus macrosociologique et politique que la vision américaine (Young, 2011).

Lors des décennies suivantes, l'étude du concept de panique morale s'est découpée en deux vagues, la première avec Young et Cohen ainsi que Hall et ses collègues et la deuxième avec Goode et Ben-Yehuda, Thompson et Ungar (Krinsky, 2013).

2. PREMIÈRE VAGUE AVEC JOCK YOUNG & STANLEY COHEN

2.1. Jock Young

Jock Young est reconnu comme étant le premier à introduire le terme de panique morale dans la littérature mais c'est Stanley Cohen qui lui a donné un contenu et l'a transformé en concept influent en sociologie (Ben-Yehuda, 2009).

En 1971, Jock Young publie ses recherches sur l'usage de drogues chez les hippies dans l'œuvre de Stanley Cohen, « *Images of deviance* ». C'est dans cette étude

⁴ Howard S. Becker (1963/1985) est l'introducteur du terme d'étiquetage : « le déviant est celui à qui l'étiquette de déviant a été appliquée avec succès ; le comportement déviant est le comportement que les gens stigmatisent comme tel ».

⁵ Albert K. Cohen caractérise la délinquance comme une forme d'ajustement à une frustration de statut. Des Jeunes s'engagent dans une culture du conflit car ils se rendent compte qu'ils ne peuvent pas atteindre certains objectifs à cause du système.

«*The Role of the Police as Amplifiers of Deviance* » que Young explore le terme de panique morale en s'intéressant à la réaction sociale face à l'usage de marijuana à Notting Hill, une région de Londres (Marsh & Melville, 2011). Il développe alors le phénomène de *l'amplification de la déviance* qui se met en place quand la réaction sociale est négative face à un type de comportement déviant. Young considère que l'action répressive de la police face aux consommateurs de marijuana intensifie leur comportements déviants jusqu'à leur faire adopter les stéréotypes que leur donne la société (Marsh & Melville, 2011).

Les médias ont également un rôle dans la panique morale car, selon Young, « ils peuvent créer rapidement des problèmes sociaux en les présentant de manière dramatique. Les médias attirent rapidement l'attention du public et construisent ce qu'on pourrait appeler une panique morale à propos de certains types de déviance » (Young, 1971).

Dans une publication plus récente, Young (2009) revisite les origines de la panique morale. Dans une société moderne, il suggère que la panique morale implique l'attention des médias, la mobilisation de la police, des tribunaux et autres figures d'autorités. Il y a une « stigmatisation de masse » d'un groupe déviant en particulier qui s'intensifie avec le temps et cause alors une amplification de la déviance et une transposition de l'imaginaire dans la réalité (Marsh & Melville, 2011).

En résumé, nous pouvons dire que Young a exploré les effets de la réaction sociale négative sur un groupe déviant et qu'il a observé que cette réaction était amplifiée de manière irréaliste par rapport à la déviance réellement présente.

2.2. Stanley Cohen

2.2.1. Popularisation du concept de panique morale

S'il n'est pas le père fondateur du concept de panique morale, Stanley Cohen reste le sociologue qui a inspiré des centaines de textes académiques et des milliers de titres hors des cercles scientifiques, en particulier dans les médias, (Chaumont, 2012) avec son livre dans lequel il détaille le concept de panique morale. C'est lui qui popularise cette notion en traitant d'un fait divers qui s'est déroulé en 1964 dans une petite ville au Royaume-Uni. Il tente d'offrir une explication sociologique à un

problème soudain et particulier qui surgit dans une société, c'est à dire le comportement délinquant de (et entre) deux jeunes sous-cultures déviantes (Marsh & Melville, 2011).

Il introduit son livre « *Folk Devils and Moral Panics* » (1972) en décrivant la réponse sociale face à la déviance : « De temps en temps, il arrive que les sociétés soient en proie à des épisodes de panique morale. Une condition, un incident, une personne ou un groupe de personnes sont brusquement définis comme une menace pour la société, ses valeurs et ses intérêts ; ils sont décrits de façon stylisée et stéréotypée par les médias ; des rédacteurs en chef, des évêques, des politiciens et d'autres personnes bien pensantes montent au créneau pour défendre les valeurs morales ; des experts reconnus émettent un diagnostic et proposent des solutions ; les autorités développent de nouvelles mesures ou - plus fréquemment - se rabattent sur des mesures existantes ; ensuite la vague se résorbe et disparaît, ou au contraire prend de l'ampleur. Parfois l'objet de la panique est plutôt inédit et parfois, il existe depuis longtemps mais surgit soudain en pleine lumière. Parfois la panique passe et n'existe plus que dans le folklore et la mémoire collective ; d'autres fois elle a des conséquences plus durables et peut produire des changements dans les lois, les politiques publiques ou même dans la manière dont la société se conçoit »⁶.

Selon Thompson (1998), cette définition de Cohen reprend cinq éléments de la panique morale :

- 1) Quelque chose ou quelqu'un est défini comme une menace pour les valeurs et les intérêts de la société ;
- 2) Cette menace est représentée d'une manière facilement reconnaissable par les médias ;
- 3) Il y a un accroissement rapide de l'inquiétude du public ;
- 4) Il y a une réponse de la part des autorités ou des « faiseur d'opinion », c'est à dire des gens influents dont l'avis est pris en compte
- 5) La panique s'estompe ou induit des changements dans la société

⁶ Traduction de Peretti-Watel (2005)

2.2.2. Critères d'une panique morale selon Stanley Cohen

Revenons tout d'abord sur les faits de 1964 qui ont servi l'étude de Cohen. Son questionnement est basé sur la réaction, qu'il juge disproportionnée par rapport aux faits réels, de la société face au phénomène des *Mods and Rockers*, deux bandes de jeunes aux styles vestimentaires et modes de vies différents⁷. Cela se passe dans une petite ville du sud-est du Royaume-Uni appelée Clacton. Cohen explique que Clacton est une petite station balnéaire qui réunit des adolescents « plus coriaces » venant des banlieues East End et North-Eastern de Londres. Le printemps de 1964 est plutôt éprouvant : il fait froid et humide et les touristes sont rares. Il y a peu de divertissement pour les jeunes et ceux-ci sont parfois privés d'accès dans certains restaurants, ce qui les énerve beaucoup. Durant le weekend de Pâques, la situation se dégrade entre les *Mods* et les *Rockers* et quelques bagarres finissent par éclater. Des pierres sont jetées, des vitres brisées, des cabines de plage saccagées, il y a beaucoup de bruit et de gens dans les rues. Les forces de police ne sont pas préparées et en sous-effectif. Selon Cohen, ces faits sont l'élément déclencheur de la panique morale à l'égard des deux bandes, c'est l'*initial deviance*.

Ensuite, vient la deuxième étape dans la construction d'une panique morale, c'est l'*inventory*. La grande majorité des médias dénoncent les agissements⁸, qu'ils jugent hors normes et non-civilisés, des deux bandes et les surnomment les *Folk Devils*. Rapidement, l'événement fait la première page de la presse anglaise qui ne s'est pas ménagée pour exagérer considérablement la véracité des faits. Les faits sont également relatés en Amérique, au Canada, en Australie et en Belgique et des photos sont exposées. Tout comme Young, Cohen (2009) met l'accent sur le rôle des médias dans la création de la panique morale et des *folk devils*. Les informations dont dispose la population sont de « seconde main », c'est-à-dire qu'elles sont retravaillées par les médias qui choisissent et transforment le message. L'*inventory* se divise en trois phases : l'*exaggeration and distortion*, la *prediction* et la *symbolization*.

La première phase, l'*exaggeration* est causée par les médias qui, comme nous l'avons signalé, amplifient et aggravent les faits réels en augmentant le nombre de jeunes

⁷ Les Mods conduisent des scooters, sont bien habillés, suivent la mode et fréquentent les discothèques alors que les Rockers conduisent des cyclomoteurs sont plus délinquants, plus révolutionnaires et viennent de milieu ouvrier (Goode & Ben-Yehuda, 2009).

⁸ Quelques titres de journaux paru le lendemain des faits: "*Day of Terror by Scooter Groups*" dans le Daily Telegraph ; "*Youngsters Beat Up Town – 97 Leather Jacker Arrests*" dans le Daily Express ; "*Wild Ones Invade Seaside – 97 Arrests*" dans le Daily Mirror.

impliqués, la violence engendrée et la quantité de dégâts occasionnés. Tout cela commence avec des titres de journaux employant du vocabulaire mélodramatique.

La deuxième phase, la *prediction* indique que l'événement qui s'est produit sera suivi par d'autres et ne restera pas isolé. La déviance va sûrement se répéter et augmenter en intensité. La question était donc de savoir où les *Mods* et les *Rockers* allaient-ils frapper ensuite et que faire à ce propos. Contrairement aux catastrophes naturelles, où l'absence de prédictions peut être désastreuses, pour la déviance c'est l'existence de prédiction qui est inquiétante.

La troisième phase, la *symbolization* est le processus où les *Mods* et les *Rockers*, leurs habitudes, leurs comportements et leur style sont stéréotypés et ils deviennent l'image même de la déviance. Tout d'abord, un mot devient le symbole d'un certain statut ; ensuite des accessoires symbolisent ce mot (la coupe de cheveux, le style vestimentaire) ; et enfin les accessoires eux-mêmes deviennent le symbole du statut. Par ces trois processus, les termes *Mods* et *Rockers* acquièrent une signification négative.

Nous remarquons ici que, pour Cohen, il y a des étapes bien définies dans le déroulement d'une panique morale. Cela se produit lorsqu'une personne ou un groupe de personnes est perçu comme une menace pour l'ordre social. Fréquemment, les paniques morales sont entretenues et amplifiées par les médias ainsi que renforcées par la police et leurs pratiques répressives.

Les informations rapportées par la presse ont entraînés la mise en place de mesures diverses comme le renforcement des contrôles et des fouilles corporelles effectuées par la police sur ces jeunes et ceux suspectés d'appartenir à une des deux bandes. Les tribunaux suivent le mouvement en infligeant des peines plus sévères pour des jeunes ayant commis des actes de vandalisme ou de violence et ce, particulièrement durant les fêtes de Pâques.

Cohen (2002) s'intéresse surtout à la manière dont le contrôle social s'exerce, plutôt qu'aux conséquences sur les personnes stigmatisées.

La réaction sociétale a tendance à augmenter plutôt que diminuer la délinquance car la société se représente les déviants ou leurs actions de manière stéréotypée. Leslie Wilkins, une criminologue anglaise, introduit le concept de *Deviancy amplification*

spiral ou d'amplification de la déviance en 1964⁹ et suggère qu'une simple déviation initiale peut aboutir à une réaction en spirale qui prend anormalement de l'ampleur à travers le processus d'étiquetage. Une fois que les actes d'un groupe sont perçus comme déviants, il devient stigmatisé et est mis à l'écart de la société. Conscient de sa stigmatisation, ce groupe devient alors déviant et développe sa propre sous-culture, ce qui renforce leur délinquance (Wilkins, 1964). Ce stéréotypage, cet étiquetage est indissociable de la mise en place de la panique morale. Les personnes visées sont étiquetées comme déviantes et toute leur identité socioculturelle l'est également.

Ces *Folk Devils* représentent tout ce qui effraye les gens. Ils sont qualifiés de boucs émissaires c'est à dire qu'on leur attribue injustement la responsabilité de tous les torts de la société.

Cohen énonce qu'une panique morale touche souvent un phénomène existant préalablement dans la société mais, contrairement aux phénomènes précédents qui n'ont pas suscités de panique morale, il fera l'objet d'une attention accrue de la part des médias et du public. Il ajoute également dans son livre, que « Les *Mods* et les *Rockers* n'ont pas fait la une parce qu'ils étaient nouveaux ; ils ont été présentés comme nouveaux pour justifier leur apparition en première page »¹⁰.

En théorie, les paniques morales varient en intensité, en durée et en terme d'impact social. Certaines sont mineures, constituées d'épisodes brefs se faisant rapidement oubliés¹¹, alors que d'autres prennent plus d'ampleur et modifient considérablement l'environnement social et politique. Il peut s'agir d'incidents isolés ou de faits répétés dans le temps. Les problèmes causés par les paniques morales peuvent être sérieux, triviaux ou justement anodins par la suite (Garland, 2008).

Enfin, la panique morale peut se déclencher dans une société particulièrement fragile à un moment donné (Thompson, 1998) ce qui était le cas en Angleterre (Cohen, 2002). En effet, l'Angleterre d'après-guerre connaît quelques difficultés : les repères moraux sont troublés, les jeunes ont du mal à se faire une place et la panique morale peut être un moyen pour la société de réaffirmer ses priorités, ses valeurs et la formation d'un bouc émissaire (*Folk Devils*) lui permet de rétablir les frontières entre le bien et le

⁹ Le concept d'amplification de la déviance est repris par Young et Cohen.

¹⁰ "The *Mods and Rockers* didn't become news because they were new; they were presented as new to justify their creation as news" Cohen, 2002 page 35

¹¹ Cohen (1972) écrira d'ailleurs, comme préface pour la première édition de son livre, "Who on earth is still worried about the *Mods and Rockers* ?"

mal. Le fait de remettre les malheurs de la société sur un groupe en particulier permet de rétablir l'ordre moral (Ben-Yehuda, 2009).

En résumé, on retiendra que l'étude fondatrice de la panique morale chez Cohen est basée sur la théorie de l'étiquetage et la perspective interactionniste, c'est à dire une approche qui se focalise sur comment la société attache le stéréotype de « déviant » sur un ou plusieurs groupes en particulier et comment, une fois la personne ou le groupe étiqueté, son comportement est interprété selon cette étiquette. Cohen a également insisté sur le rôle des médias dans ce processus d'étiquetage et l'influence importante qu'ils ont sur le public en choisissant de rapporter certains faits d'une manière qui peut générer l'inquiétude, l'anxiété et l'indignation de la population.

Le travail de Cohen est donc basé sur la panique morale, la réaction sociale et la réaction des médias plutôt que sur le comportement délinquant en lui-même¹².

Le concept de panique morale s'est montré fiable et utile à travers les années. Ce succès peut être attribué principalement au fait qu'il permet à la société respectable de se dissocier des marginaux. La panique morale divise la société en « nous » et « eux », d'un côté les bons, de l'autre les mauvais (Goode & Ben-Yehuda, 2009).

Goode et Ben-Yehuda remarquent également que certains dangers qui sont aussi considérés comme menaçant ne sont pas perçus comme des paniques morales parce qu'il n'y a pas de *folk devils*. Prenons par exemple l'énergie nucléaire, la grippe aviaire, *E.Coli*, le réchauffement climatique, la couche d'ozone, etc. La plupart des gens sont effrayés par ces événements sans savoir quels sont concrètement les risques. Les événements qui n'ont pas de *folk devils* ne déclenchent pas de paniques morales. Certains auteurs suggèrent que les sociologues revoient leur conception de la panique morale en tenant compte de cette limite (Ungar, 1990 ; 2001 ; Waiton 2008 ; Best, 2008)¹³ mais Goode et Ben-Yehuda sont en désaccord avec cette idée car, selon eux, le concept de panique morale commence seulement à être maîtrisé, il ne faut donc pas le rendre plus large et plus flou en élargissant son champs d'application.

¹² "The book was more a study of moral panics than of folk devils" (Cohen, 1980)

¹³ Cités par Goode et Ben-Yehuda dans leur œuvre de 2009

3. DEUXIÈME VAGUE AVEC ERICH GOODE ET NACHMAN BEN-YEHUDA

Les problèmes sociaux peuvent, selon Goode et Ben-Yehuda (1994), être perçus comme des phénomènes construits. Ils peuvent être étudiés selon la perspective objectiviste ou constructiviste. Le point de vue objectiviste accepte qu'un phénomène en particulier existe et constitue un problème pour la société et veut trouver des solutions alors que le point de vue constructiviste s'intéresse plus au pourquoi et comment l'événement est perçu comme un problème (Thompson, 1998). Pour les constructivistes, les problèmes sociaux n'existent pas de manière objective, ils sont construits par l'imagination de l'être humain (Spector & Kitsuse, 1977).

3.1. Les cinq critères de Goode et Ben-Yehuda

Erich Goode et Nachman Ben-Yehuda ont apporté une grande contribution et ont étoffé le concept de panique morale de Cohen. Dans leur ouvrage de 2009, Goode et Ben-Yehuda se sont demandés ce qui caractérisait une panique morale, comment savoir et expliquer qu'une panique morale se met en place dans une société en particulier et à un moment donné. Ils ont alors mis en évidence cinq critères.

3.1.1. Préoccupation¹⁴

C'est le premier des cinq critères établis par Goode et Ben-Yehuda. Pour parler de panique morale, il doit tout d'abord y avoir une forte préoccupation à propos du comportement d'un groupe. L'inquiétude se manifeste également à propos des conséquences probables de ce comportement pour la société. Cette inquiétude peut être engendrée par différents facteurs, dont les médias. La panique morale, généralement, génère beaucoup d'anxiété. Cette anxiété est mesurable concrètement à l'aide de différents procédés, comme des sondages d'opinions publiques, les articles ou reportages réalisés par les médias, l'activité législative ou encore le nombre d'arrestations ou d'emprisonnements et les mouvements sociaux.

¹⁴ Concern

3.1.2. *Hostilité*¹⁵

Deuxième critère présenté par Goode et Ben-Yehuda, l'hostilité. Il doit y avoir une méfiance accrue par rapport au groupe considéré comme déviant ou envers la catégorie de personnes à laquelle est imputé le comportement incriminé. Les membres de ce groupe sont perçus comme l'ennemi de la société respectable, ils sont vus comme responsables de cette menace. Ils alarment la société par leur comportement qui menace les valeurs, les intérêts voire l'existence même de la société ou d'une partie de celle-ci. La société va donc établir une division claire entre «nous», honnêtes citoyens, et «eux», les déviants, les indésirables, les *folk devils* dont il faut impérativement se distinguer. C'est le combat des bons contre les mauvais. Le degré d'hostilité généré lors d'une panique morale est plutôt limité dans le temps.

3.1.3. *Consensus*

Le troisième critère requis pour pouvoir qualifier un phénomène de panique morale est le consensus, c'est à dire un accord répandu dans la société (ou certains segments de cette société) qu'il y a une menace réelle et sérieuse dont un groupe d'individus, par leur comportement, en est la cause. La population se sentant concernée par cette menace ne doit pas être universelle ou majoritaire. Les auteurs insistent sur le fait que les paniques morales sont une question de degré. En effet, elles ne doivent pas toucher l'entièreté de la population pour être réelle. Elles peuvent prendre des proportions diverses : certaines investissent la grande majorité de la population alors que d'autres n'inquiètent qu'un groupe de personnes en particulier.

Goode et Ben-Yehuda soulignent également qu'à aucun moment, nous ne sommes capables de dire qu'une panique existe. Tous les auteurs ne sont cependant pas d'accord sur ce point, certains ont peu d'intérêt pour ce critère. Pour Hall et al. (1978), la préoccupation du public est une expression de l'intérêt des élites mais Goode et Ben-Yehuda refuse cette idée car, selon eux, beaucoup de campagnes motivées par l'intérêt des élites n'ont pas abouti à des paniques morales car l'intérêt de la population peut varier de celui des élites.

¹⁵ Hostility

Enfin, Goode et Ben-Yehuda rappellent qu'il y a souvent débat quant à la question de savoir si une société est réellement menacée ou pas. La cohésion dans l'opposition varie en fonction des paniques morales, pour certaines, une seule voix s'opposant à la majorité peut être forte et décisive alors que dans d'autres, elle sera négligée. Si certaines menaces ne sont pas soutenues par un nombre considérable d'individus, le critère du consensus est manquant, il ne peut pas s'agir de panique morale.

3.1.4. *Disproportion*

Le quatrième critère est la disproportion. Il y a, dans l'utilisation du terme panique morale, la supposition que la préoccupation du public est disproportionnée par rapport à la menace réelle. La réaction de la population est démesurée et peu rationnelle. Le degré d'anxiété du public à propos de la situation problématique est bien plus important que pour des actes semblables voire plus graves.

De plus, lors de la panique morale, certaines facettes du problème sont surestimées et exagérées, comme par exemple, lorsqu'on parle des dégâts matériels, il n'est pas rare que les chiffres et le nombre de personnes réellement impliquées soient exagérés¹⁶.

Certains auteurs (Waddington, 1986 ; Cornwell & Linders, 2002), soulignent que le facteur de disproportion ne peut pas être mesuré puisqu'il n'est pas possible de déterminer à quelle point la menace est objective. Goode et Ben-Yehuda s'opposent à cette vision des choses puisqu'il y a de nombreux cas où certains aspects de la menace peuvent être mesurés de manière confiante, par exemple, on peut être certain que des satanistes n'ont pas kidnappé, abusé, torturé et tué dix milliers d'enfants chaque année aux Etats-Unis et en Angleterre.

Les deux auteurs poursuivent qu'il faut faire preuve de prudence avant d'émettre un jugement sur ce qui est vrai ou faux dans le monde social, bien qu'ils soient confiants que certaines déclarations sont plus susceptibles d'être vraies que d'autres. C'est seulement en connaissant la nature empirique d'une menace qu'il est possible de déterminer le degré de disproportion.

¹⁶ Comme dans le récit des *Mods* et des *Rockers*

« Le concept de panique morale *repose* sur le critère de disproportion »¹⁷, si on ne sait pas déterminer le degré de disproportion, on ne peut pas conclure qu'un épisode représente un cas de panique morale.

3.1.5. Volatilité¹⁸

Le dernier critère évoqué par Goode et Ben-Yehuda est celui de la volatilité d'une panique morale, c'est à dire qu'elle apparaît soudainement (bien qu'elle puisse être latente pour une longue période avant de réapparaître de temps à autre) et disparaît aussi rapidement. Certaines paniques morales entraînent des mouvements sociaux, des nouvelles lois, normes ou pratiques pour punir les transgresseurs mais d'autres disparaissent totalement sans laisser de traces et la société n'observe pas de changement particulier de sa structure.

Lorsqu'une panique morale a été maintenue assez longtemps, on peut être assuré qu'il s'agit d'une série d'événements plus ou moins discrets, plus ou moins localisés et plus ou moins longs.

Enfin, selon Goode et Ben-Yehuda, si un événement est plutôt durable dans une société, le critère de la volatilité n'est pas repris. Cependant, la panique morale n'est pas pour autant à exclure automatiquement. Nous avons vu que la volatilité était une question de degré, ce n'est donc pas parce que certains événements perdurent dans la société qu'il ne faut pas les considérer comme une panique morale puisque leur intensité s'amplifie puis se résorbe avec le temps.

3.2. Les trois théories de la panique morale

Pourquoi un groupe, à un moment donné, est-il inquieté par un phénomène, un comportement, un problème en particulier qui, en temps normal, ne provoquerait pas autant d'anxiété ? Beaucoup d'études ont proposé des théories et des explications pour le concept de panique morale. Goode et Ben-Yehuda (2009) détaillent trois strates de la société : le modèle de la base¹⁹, le modèle de l'élite²⁰ et le modèle du groupe d'intérêt²¹.

¹⁷ Goode et Ben-Yehuda (2009), page 41

¹⁸ Volatility

¹⁹ The grassroots model

²⁰ The Elite-engineered model

Ils représentent ces trois modèles comme un ensemble de pyramides qui se chevauchent. Ces pyramides représentent les institutions sociales majeures dans la société (économique, politique, éducative, religieuse, familiale) et chaque institution a ses croyances et pratiques. Les institutions sont hiérarchiques, chacun a sa place dans la société en fonction de son pouvoir, l'élite est donc en haut de la pyramide (sauf pour l'institution familiale) contrairement à la base qui se trouve dans les échelons inférieurs. Le groupe d'intérêt se trouve lui entre les deux. Goode et Ben Yehuda insistent sur la complémentarité des modèles car aucun modèle ne peut donner une explication solide de la panique morale (Goode et Ben Yehuda, 2009). Selon les deux auteurs, le modèle de la base permet d'expliquer le contenu de la panique. Néanmoins les groupes d'intérêts sont nécessaires pour véhiculer la préoccupation, ils permettent donc de comprendre pourquoi la panique morale s'est déclenchée à ce moment-là (Goode et Ben Yehuda, 2009 : 70). Nous allons détailler ces trois théories en reprenant l'approche des deux auteurs.

3.2.1. Le modèle de la base

Selon ce modèle, c'est la société, le public qui donne naissance à la panique morale. En anglais, ce modèle est décrit comme une approche *bottom up* c'est à dire que la préoccupation est générée par l'échelon le plus bas pour ensuite être prise en compte par les échelons supérieurs. L'inquiétude que ressent le public est généralisée, même si erronée, et est déclenchée par le sentiment que les valeurs de la société sont menacées. Les élites et les groupes d'intérêts ne peuvent créer des paniques à eux seuls, il ne font qu'accroître un sentiment qui existe déjà, ils ne peuvent interpellier le public avec des sujets envers lesquels ils sont indifférents. « Les médias et les politiciens peuvent attiser la flamme mais n'allument pas le feu »²². Il faut que la base craigne un phénomène pour que l'élite et les groupes d'intérêt véhiculent cette crainte.

Goode et Ben-Yehuda concluent tout de même que le modèle de la base n'est pas complet. Comme nous l'avons vu, une crainte doit exister préalablement à la panique morale mais cela n'explique pas comment et pourquoi elle s'exprime à un moment donné. Ces peurs peuvent être spontanées chez certains individus mais elles doivent être attisées et cela implique l'intervention de groupes d'intérêt.

²¹ The interest-group model

²² Goode et Ben-Yehuda (2009) page 56

3.2.2. *Le modèle de l'élite*

Selon ce modèle, ce sont les groupes d'élites qui donnent naissance aux paniques morales, les développent et les orchestrent. En anglais, il est décrit comme l'approche *top-down* car, à l'inverse du modèle de base, la préoccupation est générée par l'élite et transmise aux échelons inférieurs. Les plus riches et les plus puissants membres de la société entreprennent consciemment des campagnes pour générer de l'inquiétude, de la peur et de l'anxiété dans la société, à propos d'un phénomène qui n'est pas initialement vu comme menaçant. Cette campagne peut avoir pour but de détourner l'attention de réels problèmes dans la société. Cette théorie est basée sur le principe que les élites ont un immense pouvoir, ils sont à l'origine de l'inquiétude et manipulent les peurs du public afin d'arriver à leur fin : garder leur statut et ses avantages en détournant le public des réels problèmes de la société.

3.2.3. *Le modèle du groupe d'intérêt*

Selon ce modèle, la panique morale est créée par des groupes d'intérêt. C'est, selon les deux auteurs, le modèle le plus commun. Par groupe d'intérêt, entendons des organisations professionnelles, département de police, médias, groupes religieux, organisations éducatives, etc. Les théories des groupes d'intérêt sont contradictoires avec l'approche élitiste car elles soutiennent que le pouvoir de créer et maintenir une panique morale vient des « rangs du milieu » plutôt que des élites. Ces groupes ont leurs propres intérêts qui ne sont pas nécessairement antagonistes à ceux du modèle du de la base puisque, une fois l'anxiété répandue au public, ce dernier se l'approprie pour ses propres intérêts.

4. CRITIQUE DU CONCEPT DE PANIQUE MORALE

Le concept de panique morale est un concept très utilisé mais également très critiqué, notamment parce qu'il disqualifie une sur-réaction qui serait mal fondée et, à l'inverse, parce qu'il peut aussi représenter un déni sur des réactions que l'on ne veut pas voir. Young (2011) énonce qu'il est facile de nier un crime pour les classes aisées car les crimes se produisent dans les classes populaires.

Il y a trois formes de déni pour pouvoir se défendre en sous-réagissant à un phénomène (Downes et al, 2007) : (i) le déni latéral, c'est à dire que le refus catégorique de croire à l'existence d'un phénomène. Deuxièmement ; (ii) le déni d'interprétation, c'est à dire l'acceptation qu'un phénomène existe en lui donnant une tout autre explication ; (iii) le déni d'implication, c'est à dire l'acceptation totale d'un phénomène car il semble légitime.

David Garland est juriste et professeur de sociologique. Son article, publié en 2008, développe une analyse critique du concept de panique morale et son utilité sociologique. Il reprend tout d'abord la définition du terme « panique », fournie par l'OED (Oxford English Dictionary) : « *A sudden and excessive feeling of alarm or fear, usually affecting a body of persons, and leading to extravagant or injudicious efforts to secure safety* »²³, cette définition décrit la panique comme un sentiment de peur et d'alarme qui peut entraîner des actions irrationnelles de la part de la population qui se sent menacée. Concernant le terme « morale » de panique morale, Garland fait référence à la peur qui porte sur un style de vie, des valeurs, un ordre social et moral qui sont chéris par la population qui se sent menacée.

Il avance qu'avec la popularité grandissante du concept, ce dernier aurait perdu de sa subtilité et de sa puissance. Qualifier la réaction sociale de panique morale est devenu une déclaration familière dans n'importe quelles conversations concernant les problèmes sociaux. Les médias ont tendance à transformer n'importe quel phénomène en problème, ce qui rend le terme de panique populaire. Garland regrette que la littérature se rabatte, à maintes reprises, à un panel restreint de conditions associées à un phénomène.

Selon Garland, les cinq critères de Goode et Ben-Yehuda, bien que pertinents et utiles à plusieurs études, ne sont pas suffisants pour caractériser le concept de panique morale développé par Cohen. Il met alors l'accent sur deux autres éléments : la dimension morale de la réaction sociale et le caractère symptomatique de la déviance. Le premier élément, la dimension morale de la réaction sociale, désigne la nature réelle de l'inquiétude des individus. Ces derniers se sentent menacés car leur système de valeurs morales et leur confort de vie sont en péril.

²³ « Un soudain et excessif sentiment d'alarme ou de peur, affectant habituellement un ensemble d'individus, et menant à des efforts extravagants ou peu judicieux afin d'assurer sa sécurité » Garland (2008 : 10)

Le deuxième élément, le caractère symptomatique de la déviance, vise l'idée que la panique morale est un indicateur d'un problème plus large. Elle n'a pas lieu d'exister s'il n'y a pas dans la société un problème sous-jacent, une angoisse préexistante.

Garland cite également des facteurs de facilitation et des facteurs précipitant la panique morale. En effet, il y a des facteurs pouvant être associés au phénomène de panique morale et facilitant son développement, il en évoque quatre : (i) l'existence de « média à sensation » qui sait comment exprimer le danger et la peur; (ii) la découverte de formes de déviance, nouvelles ou jusqu'ici inconnues ; (iii) l'existence d'un groupe marginalisé qui se prête bien à la stigmatisation et que l'on assimile aux *folk devils* ; (iv) un public déjà sous pression et paniqué. Concernant les facteurs précipitants, Garland se pose la question « Qu'est ce qui permet d'expliquer les paniques morales ? » il y a des situations propices au développement de paniques morales comme des périodes de transitions dans l'ordre social, économique ou moral.

5. LE CONCEPT DE SPIRALE DE PANIQUE MORALE DE DAVID GARLAND

Les paniques morales varient en intensité, en durée et leur impact sur la société dépend de différents facteurs. Certaines sont mineures et ne laissent aucune trace de leur passage, alors que d'autres prennent plus d'ampleur et peuvent modifier le paysage social et politique.

Les paniques morales peuvent être isolées ou intégrées à une série d'événements, chacune construisant un problème plus large. Dans le cas qui nous occupe, il s'agit d'événements bénins qui n'ont, en apparence, aucun lien entre eux mais qui, se succédant, créent un problème plus large qui prend de plus en plus d'ampleur. Nous verrons plus loin que la crise de la dioxine a précédé le cas du Coca-Cola, ce qui, dans l'esprit du consommateur, remet en question toute l'industrie agro-alimentaire. L'accumulation de ces divers événements fait grandir l'inquiétude du public et contribue à un tollé général.

Les paniques morales semblent souvent éphémères mais, progressivement, leurs effets cumulatifs peuvent créer des divisions dans la société et redistribuer le statut social tout en construisant des infrastructures de régulations et de contrôles qui persistent bien après l'épisode initial (Garland, 2008, p 13-14).

Chapitre 2. La crise du Coca Cola en juin 1999

1. LE CONTEXTE

Il est important de noter que l'incident du Coca-Cola se produit à un moment crucial : la Belgique est en pleine crise alimentaire avec la « crise de la dioxine ». La Belgique fut un des pays les plus affectés par cette crise. Revenons tout d'abord sur les faits.

En janvier 1999, la nourriture animale se trouve contaminée par des polychlorobiphényles (PCB), des dioxines et des dibenzofuranes (Bernard et al., 1999). Cette nourriture a ensuite été distribuée aux poulets, aux porcs, et autres animaux tels que lapins, veaux et vaches. Malgré l'apparition rapide de signes d'empoisonnement probable chez la volaille, la source et l'ampleur de la contamination ne sont découvertes qu'en mai 1999, alors que plus de 2500 exploitations agricoles ont reçu de la nourriture contaminée (Bernard et al., 2002).

Comment la nourriture animale a-t-elle pu se retrouver contaminée par la dioxine ? Selon Van Larebeke et al. (2002), environ 50 kg d'huile minérale contenant des PCB et 1 gramme de dioxine furent accidentellement ajoutés à un stock de nourriture animale. Plus de 500 tonnes de nourriture pour animaux furent contaminées et distribuées ensuite dans les fermes (Bernard et al., 2002). Aux alentours du 20 mars 1999, le gouvernement belge est alerté du problème par la firme Da Brabender et commence alors son investigation par une série de tests. Le 26 avril 1999, les tests réalisés sur la nourriture destinée aux animaux confirment que des PCB et de la dioxine sont présents mais ce n'est qu'un mois plus tard que le public et la Commission Européenne en sont avertis (Buzby & Chandran, 2001).

Une large portion de l'industrie agricole se trouve alors affectée ce qui poussa les États-Unis et plus de 30 autres pays à interrompre le commerce international avec la Belgique (Buzby & Chandran, 2001). Le taux d'exportation de la Belgique et du Luxembourg chuta de 32,1% (Buzby & Chandran, 2001) et, selon l'organisation agricole flamande Boerenbond, la crise a causé une perte financière d'environ 650 millions d'euros à l'ensemble des agriculteurs (Tyler, 1999).

Pourquoi la crise de la dioxine engendre-t-elle une panique internationale (Buzby & Chandran, 2001) ?

Premièrement, le cas de la dioxine est l'exemple type d'un phénomène de crise alimentaire isolé qui résulte d'une contamination par un polluant organique persistant (POP), il constitue un événement soudain face auquel les autorités n'étaient pas préparées. Ces dernières ont dû faire preuve de beaucoup de vigilance pour tenir le public et les acheteurs internationaux informés sans les affoler.

Deuxièmement, cette crise implique un polluant organique persistant, la dioxine, alors que les autres incidents alimentaires, impliquent des pathogènes. Sans entrer dans un cours de toxicologie approfondi, retenons que les POP sont des composés organiques très toxiques qui se dégradent lentement, s'accumulent dans les parties grasses des êtres vivants, se déplacent par le biais du vent sur de longues distances, typiquement des milieux chauds, où l'activité humaine est forte, vers les milieux froids, comme l'Arctique et les Alpes.²⁴ Une exposition brève à de fortes concentrations en dioxine peut entraîner chez l'homme des lésions dermiques sévères et l'exposition de longue durée s'associe à une dégradation du système immunitaire, du système nerveux et endocrinien (Marinkovic et al, 2010). Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, la meilleure méthode de prévention et de lutte consiste à incinérer à très haute température les matières contaminées. Pour détruire de grandes quantités de matières, il faudrait atteindre au moins 1000°C.

Troisièmement, beaucoup de secteurs agricoles et des pays importateurs sont affectés négativement par cette crise qui devient internationale.

Quatrièmement, peu de temps après que les autorités aient rendu publique la contamination de la denrée alimentaire, les médias présupèrent que celle-ci était le résultat d'une utilisation accidentelle ou délibérée d'huile de moteur ou autre sorte d'huile industrielle, dans la nourriture (Lok & Powell, 2000). Cependant, le gouvernement belge n'a fourni aucune confirmation officielle concernant la source de la contamination (Buzby & Chandran, 2001).

L'affaire de la contamination à la dioxine témoigne qu'une crise alimentaire peut engendrer des coûts financiers et politiques importants au sein d'un pays. Lorsqu'il fut évident que le gouvernement belge était au courant de la crise de la dioxine plusieurs

²⁴ Définition donnée par le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie français.

semaines avant de l'annoncer publiquement, le Ministre de la Santé publique ainsi que le Ministre de l'Agriculture démissionnèrent de leur fonction (Ashraf, 1999). A la fois le gouvernement belge et l'industrie alimentaire perdirent la confiance du public. Pour les médias, le gouvernement belge a tenté de couvrir cet incident en attendant les élections nationales se déroulant le 13 juin 1999. Les résultats des élections se révélèrent en accord avec l'inquiétude du public : le parti écologistes, moins populaire auprès des électeurs belges à l'époque, remporta un franc succès grâce à leur campagne de promotion visant à renforcer les contrôles chimiques et la sécurité de la denrée alimentaire (Hooghe & Rihoux, 2000). À l'inverse, le parti Centre Démocrate Humaniste connut une défaite sans pareil depuis plus de 40 ans, ce qui remodela le paysage politique belge (Deschouwer, 2000).

Rétrospectivement, aucun individu ne présenta de pathologies pouvant être liées à la contamination au PCB et de nombreuses études mirent en évidence qu'une exposition brève avec des taux aussi faibles en PCB n'avaient aucune conséquence sur la santé (Bernard & Fierens, 2002). Les conséquences de l'incident de la dioxine ont donc été plus significatives au niveau politique qu'au niveau de la santé publique : les belges ont perdu confiance en leur gouvernement, le paysage politique a été remanié, la réputation internationale de la Belgique a été affectée provoquant une forte dépréciation de l'image de l'ensemble des produits alimentaires belges, dont les contrecoups ont pesé longtemps sur les relations commerciales avec certains pays tiers.

Peter Shears (2001), professeur de Droit et Politique du consommateur à l'Université de Plymouth, dira « *The dioxin contamination of Belgian food products in 1999 represents a classic food scare where a minor event became a major incident as a result of the (in)actions of officials and the reaction of the media* »²⁵.

En réponse à cet incident de 1999 concernant la dioxine, le gouvernement belge créa l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) qui est chargée d'assurer la qualité de la nourriture tout le long de sa fabrication notamment via un système de monitoring capable de détecter une contamination. Dorénavant, « tous les opérateurs actifs en Belgique dans la chaîne alimentaire doivent être connus de

²⁵ « La contamination par la dioxine en Belgique en 1999 représente une crise alimentaire typique où un événement mineur devient un incident majeur suite à l'(in)action des autorités et la réaction des médias », Shears, 2001.

l'Agence alimentaire et donc enregistrés »²⁶. Depuis la création de cette agence, plusieurs établissements ont été contraints de fermer, d'autres ont été verbalisés pour problème d'hygiène, d'infrastructure, d'absence d'autorisation ou de non-respect de la chaîne du froid et du chaud.

En octobre 2013, la réclamation des dommages et intérêts pour la crise de la dioxine était toujours en cours. Durant la procédure pénale, l'AFSCA, le Service Public Fédéral Santé publique (SPF Santé publique) et le Gouvernement flamand se sont déclarés partie civile pour les dégâts occasionnés par la crise de la dioxine.

Jean-Paul Denuit, personne de contact pour la presse au sein de l'AFSCA, déclara : « L'AFSCA mettra tout en œuvre pour obtenir réparation de sa réclamation en dommages et intérêts car les opérateurs frauduleux doivent s'acquitter des coûts, et non pas la collectivité »²⁷.

Les médias couvrirent largement les faits et la crise de la dioxine causa une grande anxiété et une prise de conscience importante au niveau de la sécurité alimentaire en Belgique. Mais alors que les consommateurs sont encore sous le choc de l'introduction du carcinogène qu'est la dioxine dans la nourriture animale, une nouvelle crise éclate suite aux plaintes causées par l'absorption de Coca-Cola chez de jeunes étudiants de secondaire. La question est alors posée : « Les États sont-ils encore capables de contrôler les géants de l'alimentation ? »²⁸

2. L'INCIDENT DU 8 JUIN

2.1. Les faits

Le 8 juin 1999, la Belgique connaît une vague de plaintes de troubles de la santé liés à l'absorption de boissons rafraîchissantes de la Compagnie Coca-Cola.

L'incident voit le jour dans une école secondaire à Bornem, une petite ville près d'Anvers, où, après avoir ingéré une bouteille de 20 cl de Coca-Cola, des élèves se plaignent de troubles diverses tels que maux de tête, nausées, vomissements, douleurs

²⁶ <http://www.afsca.be/agrements/>

²⁷ Tiré du communiqué de presse de l'AFSCA du 03/10/2013

²⁸ Paru dans le Largeur.com le 15 juin 1999

abdominales, diarrhées, malaises et troubles respiratoires pour ne citer que les symptômes les plus fréquents.

Initialement, dix enfants de classes différentes sont reportés comme malades (Gallay et al., 1999) mais, dans un premier temps, seulement quelques-uns sont emmenés à l'hôpital. D'après certaines informations, ces bouteilles de Coca-Cola avaient une odeur anormale et un goût particulier mais les descriptions données sont quelque peu incohérentes et variées (Nemery et al., 2002). Une rapide investigation menée par le staff de l'école de Bornem révèle que le seul point commun entre tous ces élèves, est qu'ils avaient bu du Coca-Cola pendant le repas de midi, ce qui engendra deuxième vague d'hospitalisations. D'autres enfants ont été admis durant la soirée, après être rentrés de l'école. Sur 33 enfants admis, 15 sont restés à l'hôpital la nuit. Le lendemain matin, d'autres enfants ont été admis, ce qui faisait un total de 37 enfants (fig.1 et fig.2) âgés entre 10 et 17 ans sur les 280 étudiants de l'école. Cela représente un taux d'incidence de 16 % chez les filles et 9 % chez les garçons (Gallay et al., 1999).

Date d'admission	Sexe	Nombre total
Le 8 juin	24F ; 7M	31
Le 9 juin	4F ; 2M	6
Total	28F ; 9M	37

Figure 1 : Récapitulatif des admissions à l'hôpital pour les enfants de l'école de Bornem

Notons que le nombre d'enfants atteints initialement, le nombre d'hospitalisations, le nombre d'enfants restant à l'hôpital le soir ainsi que l'âge des victimes, varient légèrement entre le rapport de Gallay de 1999 et celui de 2002. Le rapport de 2002 compte 9 enfants atteints initialement (contre 10 dans le rapport de 1999) et 12 enfants restants à l'hôpital le soir (contre 15 dans le rapport de 1999). Les raisons de ces variations sont inconnues mais nous nous sommes fiés aux données reprises dans le rapport de 1999, année des faits.

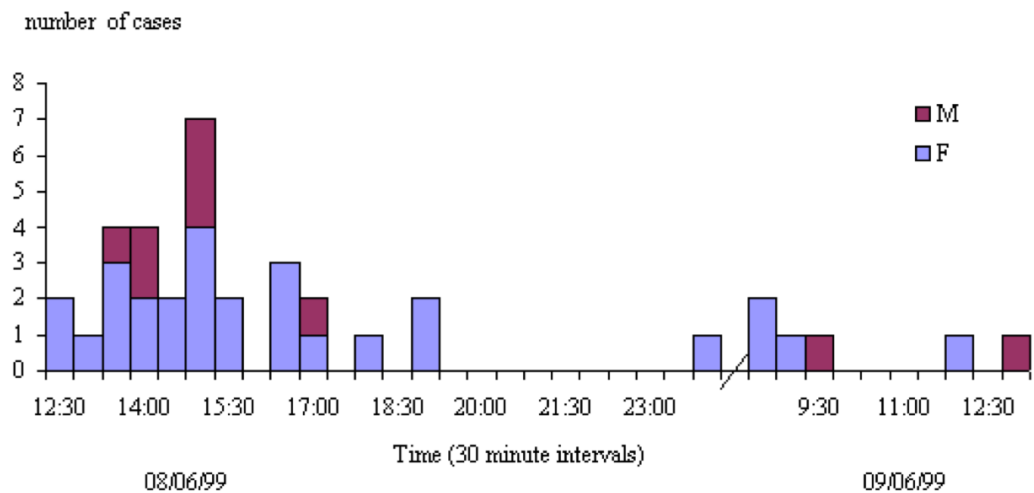


Figure 2 : Nombre d'admissions à l'hôpital en fonction de l'heure de déclenchement des troubles pour les journées du 8 et du 9 juin 1999 à l'école de Bornem (Gallay et al., 1999)

Les jours suivants, plusieurs étudiants de 4 écoles différentes (fig.3) se rendirent à l'hôpital en ambulance. Ils présentaient des troubles liés à l'ingestion de produits de la firme Coca-Cola, principalement provenant de distributeurs automatiques (Gallay et al., 1999).

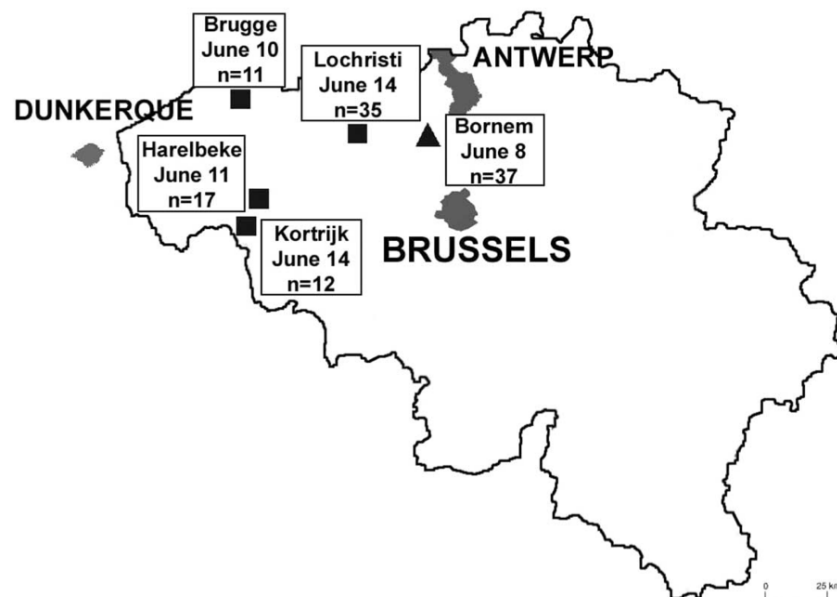


Figure 3 : Carte de la Belgique reprenant la localisation des écoles et le nombre d'élèves présentant des troubles suite à l'absorption de Coca-Cola (Nemery et al., 2002)

En plus des 37 étudiants affectés à Bornem, on compte au total 75 étudiants âgés de 13 à 19 ans impliqués pour les quatre autres écoles, avec une prédominance pour le sexe féminin plus marquée que pour Bornem (Van Loock et al, 1999). Ces étudiants se sont plaints de symptômes similaires à ceux des élèves de Bornem, c'est-à-dire maux de tête, vertiges, nausées et tremblements (Nemery et al., 2002), cependant les troubles étaient moins prononcés (Demarest et al., 1999).

Le 11 juin, soit 3 jours après l'incident à Bornem, un communiqué de presse demande le retrait des bouteilles de Coca-Cola et de Fanta ainsi que des boîtes métalliques issues de l'usine française. En effet, selon le rapport de la Commission Européenne²⁹, la contamination semble avoir eu pour origine deux sites principaux : une usine en Belgique pour les bouteilles en verre de 20 cl et une usine en France pour les boissons conditionnées en boîte métallique. L'entreprise française alimente les marchés français, belge et luxembourgeois. En effet, depuis janvier 1993, au sein de l'Union Européenne, la libre circulation des marchandises permet tout échange entre les États membres³⁰.

Le 14 juin, la vente de produits de la firme Coca-Cola est interdite partout en Belgique. « L'intoxication par les boissons Coca-Cola » se répand rapidement jusqu'à la frontière française. Dans la foulée, bien qu'aucun malaise n'ait été directement relié à la consommation de Coca-Cola en France, la secrétaire d'État française en charge de la consommation recommande la non-commercialisation et la non consommation des produits de la firme Coca-Cola en général. Le 23 juin, soit 12 jours après l'interdiction, les autorités autorisent à nouveau la vente de Coca-Cola.

L'incident ne concerna pas seulement les écoles, mais une plus grande partie de la population. Un rapport non publié du Centre Antipoisons Belge décrit et commente les appels téléphoniques reçus au sujet du Coca-Cola (Nemery et al., 2002). Du 8 au 20 juin, le Centre Antipoisons enregistra pas moins de 1468 appels téléphoniques : 47 % des appels concernaient des demandes d'informations et les autres 53 %, des sujets présentant un ou plusieurs symptômes (Nemery et al., 2002). La majorité des appels,

²⁹ Rapport Urgent de la Commission Européenne concernant une mission réalisée en Belgique et en France du 22 au 25 juin 1999, au sujet de la contamination de boissons de la firme Coca-Cola.

³⁰ Selon les articles 28 et 29 du traité instituant la Communauté européenne.

c'est-à-dire 81 %, provenait du grand public et les autres 19 %, des professionnels de la santé (médecins généralistes, médecins du milieu hospitalier et autres spécialistes) (Nemery et al., 2002). Un graphique reprenant le nombre d'appels téléphoniques reçus par jour, ainsi que le nombre de victimes enregistrées entre le 8 et le 20 juin, est repris ci-dessous (fig.4).

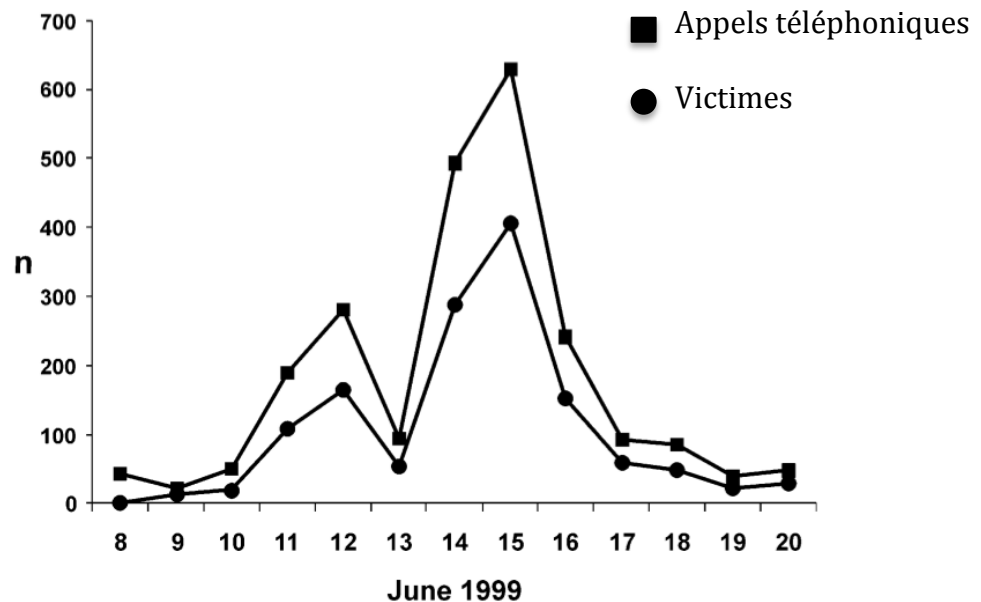


Figure 4 : Nombre d'appels téléphonique enregistrés par le Centre Antipoisons belge ainsi que le nombre de victimes, entre les 8 et 20 juin 1999 (Nemery et al., 2002)

La lecture du graphique nous permet de constater que les deux facteurs présentés (nombre d'appels et nombre de victimes) adoptent une progression similaire. Le nombre d'appels et le nombre de victimes connaissent un premier pic le 11 juin, jour du retrait des boissons Coca-Cola et Fanta dans les supermarchés et distributeurs. Il est intéressant de noter qu'il y a, le 13 juin, une chute importante du nombre d'appels par rapport aux autres jours. En effet, le dimanche 13 juin 1999 se déroulaient les élections législatives fédérales en Belgique, ce qui peut expliquer que, ce jour-là, peu d'appels ont été enregistrés et peu de victimes se sont manifestées, comme si l'incident avait été mis entre parenthèse. Par contre, les deux jours suivants, nous assistons à un pic d'appels et du nombre de victimes. En effet, le 14 juin est le jour où l'interdiction de la vente de produits provenant de la firme est prononcée, on peut alors imaginer que l'inquiétude du public s'est accrue face à une mesure aussi drastique. Dans les jours qui

suivent, le nombre d'appels et le nombre de victimes diminuent progressivement, ce qui témoigne de la brièveté et de l'intensité de l'incident.

Le rapport du Centre Antipoisons mentionne également sept intoxications collectives, dont six impliquaient des écoles et une concernait l'intoxication de six enfants âgés de 2 à 12 ans lors d'une fête d'anniversaire, le 13 juin. Le rapport décrit ensuite quelques cas isolés de patients présentant des symptômes plus sévères comme de l'ataxie³¹, des convulsions, des états de confusion, de la parésie³², de la diplopie³³ et des troubles cognitifs. Un cas d'ictère et deux cas d'hémolyse³⁴ ont également été mentionnés. L'hémolyse est un signe d'empoisonnement potentiel grave. Cette pathologie a été associée à l'incident Coca-Cola lorsqu'un médecin traitant un enfant atteint d'hémolyse, appela le Centre Antipoisons pour savoir si un autre cas d'hémolyse avait été enregistré suite à la consommation de Coca-Cola. Peu de temps après, dix cas d'hémolyse liés à la consommation de Coca-Cola furent déclarés par un hôpital et rapportés ensuite par la presse. Cependant, les analyses complémentaires effectuées indiquèrent qu'il s'agissait d'artéfacts techniques et que ces patients ne souffraient probablement pas d'hémolyse (groupe de travail Ad hoc, 2000).

L'incident du 8 juin 1999 n'est pas l'unique cas de troubles enregistrés suite à la consommation du célèbre soda. Le 10 mai 1999, un gérant de bar à Noorderwijk, près d'Anvers, a rapporté des troubles ressentis par plusieurs personnes suite à la consommation de Coca-Cola en bouteille de 20 cl. Les troubles étaient similaires à ceux observés chez les étudiants de l'école de Bornem c'est à dire, des nausées et vertiges mais également des sensations de brûlures. Les 4 consommateurs se plaignirent également de l'odeur étrange qu'avait le Coca-Cola³⁵.

2.2. Le point de vue des experts

Les examens cliniques se sont révélés normaux, excepté un teint pâle pour certains, et n'ont pas mis en évidence une condition spécifique ou un syndrome toxicologique. Aucun traitement médicamenteux n'a donc été prescrit mis à part un

³¹ Pathologie neuromusculaire qui consiste en un manque de coordination des mouvements

³² Déficit moteur défini par une perte partielle des capacités motrices d'une partie du corps

³³ Perception simultanée de deux images d'un simple objet

³⁴ Destruction des globules rouges qui peut mener à un état anémique grave

³⁵ Fait relaté dans The New York Times, paru le 29 juin 1999.

apport en oxygène pour certains. Cependant, différentes mesures ont été mises en place afin d'évaluer l'incident survenu dans les différentes écoles et d'assurer la sécurité de la population.

2.2.1. *Conseil Supérieur d'Hygiène*

Un groupe de travail Ad hoc a été créé au sein du Conseil Supérieur d'Hygiène. Ce groupe comprenait initialement, plusieurs experts universitaires (KUL, UCL, ULB, RUG), un expert de la Croix Rouge et un expert du Centre Antipoisons. Le groupe de travail s'était réuni sous la présidence du Professeur Jan Willems. Ce groupe a suivi et analysé l'événement en 3 phases successives : la première phase concerne les résultats toxicologiques et les phénomènes cliniques ; la deuxième phase comprend une étude épidémiologique réalisée dans un certain nombre d'écoles ; la troisième phase comporte une évaluation finale avec les résultats d'analyses chimiques obtenus par la suite.

2.2.1.1. Phase 1

Le groupe Ad hoc a étudié les plaintes recueillies dans les différentes écoles, les appels téléphoniques reçus par le Centre Antipoisons, les résultats fournis par Coca-Cola et les informations provenant des hôpitaux. Ils ont tiré les conclusions suivantes :

- Certaines personnes ont présenté des troubles de santé, néanmoins aucune information clinique ne peut indiquer qu'il s'agit d'un grave problème de santé.
- L'odeur étrange du Coca-Cola décrite par les étudiants peut provenir de la contamination par le sulfure de carbone (COS), un contaminant du gaz carbonique qui rend le Coca-Cola pétillant, et la formation d'hydrogène sulfuré (H₂S). Le 4-chloro-3-méthylphénol dégage également une odeur désagréable.
- Les mauvaises odeurs peuvent causer des réactions physiques (Van Den Bergh et al., 2001), mais dans le cas présent, elles s'avèrent trop faibles pour pouvoir causer une intoxication.
- L'inquiétude de la population en ce qui concerne la sécurité de l'alimentation peut générer une plus grande sensibilité aux réactions physiques (Beverley, 2005).

2.2.1.2. Phase 2

Le 21 juin 1999, l'ISP-LP, une équipe d'épidémiologistes d'intervention, a entamé une étude sous l'ordre du Ministère de la Santé publique. Afin d'obtenir rapidement des résultats, l'étude s'est centrée sur les 5 écoles concernées par l'incident, et non sur l'ensemble de la population ayant formulé des plaintes.

Dans leur étude, Gallay et Demarest (1999) arrivent à la conclusion que l'association entre la consommation du Coca-Cola et les troubles observés chez les étudiants, est clairement établie en ce qui concerne les élèves de Bornem. La contamination par le sulfure de carbone et l'hydrogène sulfuré est plausible. Concernant les 4 autres écoles, il s'agit probablement d'un autre phénomène appelé « *mass sociogenic illness* » ou maladie sociogénique de masse. Nous en parlerons dans le chapitre 3 de ce mémoire. Le groupe Ad hoc a formulé certaines remarques concernant ces résultats. Tout d'abord, les membres du groupe estiment que pour les sept premières victimes de Bornem, c'est-à-dire celles se présentant à l'hôpital avant 14h00, il est tout à fait possible que les élèves aient été malades suite à l'absorption de Coca-Cola. Mais, lorsqu'un des membres du personnel de l'école a demandé qui d'autres avaient consommé du Coca-Cola et ne se sentaient pas bien, il est probable que certains élèves aient été influencés et se soient manifestés par après. Ceci conduisit à 15 admissions à l'hôpital de 14h00 à 15h30.

Ensuite, une échelle psychosociale a été utilisée pour évaluer l'intensité de l'anxiété des victimes. Il s'agit de l'échelle SF 36 mental health scores qui est une mesure de l'état de santé. Pour les quatre autres écoles, cette échelle démontre le caractère influençable des personnes affectées.

2.2.1.3. Phase 3

Cette phase se déroule plusieurs mois après les faits, le 12 décembre 1999. Le groupe Ad hoc a reçu les résultats d'analyses toxicologiques effectuées sur des échantillons de Coca-Cola. Aucune des analyses toxicologiques n'a pu démontrer la présence de contaminants habituellement recherchés en toxicologie. Les analyses bactériologiques se sont également révélées négatives.

Le rapport toxicologique fourni par la compagnie Coca-Cola suggère que la cause de l'intoxication de Bornem par le Coca-Cola pourrait résulter d'une contamination du dioxyde de carbone (CO₂), présent dans le Coca-Cola, par du COS, un contaminant qui s'hydrolyse, en partie, en H₂S. Selon les données du rapport, les concentrations étaient de 5-14 mg/l pour le COS et de 8-17 mg/l pour H₂S (Nemery et al., 2002). Ces concentrations s'avèrent trop faibles pour causer une toxicité systémique (Reiffenstein et al, 1992) mais il est possible qu'elles aient été responsables d'odeurs désagréables pouvant causer un malaise (Shusterman, 1992). En effet, le seuil de détection olfactif du H₂S est plus faible (0,7-14 mg/m³) que la concentration causant une irritation (14 mg/m³) (Ruth, 1986). Concernant le COS, peu d'informations au sujet de sa toxicité sont disponibles, mais nous savons néanmoins qu'il est moins irritant que le H₂S (Baxter, 2000). Le rapport émanant de Coca-Cola Atlanta conclut qu'il y a eu, dans le lot de bouteilles Coca-Cola provenant de Bornem, un taux de H₂S sous la limite de détection et une teneur en COS à la limite de détection.

Un autre rapport scientifique de Zeist datant du 30 juillet, signale une odeur et un goût sulfuré dans les bouteilles de Coca-Cola de Bornem avec une concentration de H₂S supérieure à la normale dans l'espace présent entre le liquide et le bouchon de la bouteille. Ce rapport évoque également une concentration en COS en dessous de la limite de détection.

Les deux rapports présentent des résultats contraires mais, d'après les membres du groupe Ad hoc, il est possible que les résultats de deux laboratoires soient différents quand il est question de concentrations à la limite du détectable. Il faut également supposer qu'il y ait une disparition des deux composés liée au temps. Il a été suggéré que, malgré le monitoring continu de la production, il aurait pu être question de concentrations ponctuelles plus élevées qui se seraient manifestées dans les bouteilles de Bornem, mais cette hypothèse n'est pas valable pour les plaintes ultérieures concernant les boissons rafraîchissantes conçues par Coca-Cola.

Concernant l'hypothèse du 4-chloro-3-méthylphénol qui aurait pu se retrouver sur la face extérieure de la canette, la quantité identifiée était de 0,4 µg par canette. Ce composé chimique peut être absorbé dans le corps par inhalation, à travers la peau ou par ingestion³⁶. Malgré qu'il présente un seuil de détection olfactif et gustatif bas

³⁶ D'après la fiche informative du 4-chloro-3-methylphenol, pubchem

(2,5 µg/l) (Young et al, 1996), la quantité de composé reportée ne peut être responsable d'un quelconque effet secondaire. En effet, en tenant compte du fait qu'un enfant de 30 kg doit absorber environ 10 g de 4-chloro-3-méthylphénol avant de présenter des effets nuisibles (groupe Ad hoc, 2000), il semble évident que la contamination sur les canettes est trop faible pour provoquer une toxicité systémique.

Une autre hypothèse fut également émise par certains scientifiques concernant la composition d'huiles essentielles dans les bouteilles de Coca-Cola. Trois laboratoires ont examiné des bouteilles de Coca-Cola, suspectes et non suspectes, et ils ont pu constater un taux de limonènes cinq fois supérieur à la normale. Les limonènes sont des composés majoritairement présents dans les huiles citronnées et souvent utilisés comme additifs dans les solvants industriels, les parfums et la nourriture (Sun, 2007). Ce sont des composés chimiques peu toxiques, bien qu'irritants pour la peau (Kim et al., 2013). Ils apparaissent dans certains aliments en concentration beaucoup plus importante que dans les boissons de la firme Coca-Cola, il est donc très peu probable que ces substances aient été responsables d'un quelconque trouble de la santé.

En conclusion, la compagnie Coca-Cola n'a pas été en mesure de déceler de façon univoque l'origine de cette contamination. L'information transmise par la compagnie Coca-Cola aux autorités était incomplète et fragmentée. Une fois le «stade critique» de l'incident terminé, aucun rapport structuré n'a été transmis et aucune tentative d'éclaircir la situation n'a été entreprise.

Selon le groupe de travail Ad hoc, il ne s'agit pas d'une intoxication par absorption de boissons rafraîchissantes, mais plutôt de la présence d'une mauvaise odeur ou d'un mauvais goût, qui aurait provoqué chez des personnes sensibles une réaction psychosomatique avec des plaintes réelles comme des nausées, des vomissements et un malaise général.

2.2.1.4. Recommandations

Sur base de son expérience, le Conseil Supérieur d'Hygiène a formulé quelques recommandations.

Premièrement, suite à un tel incident, les autorités doivent être en mesure de

créer le plus rapidement possible une cellule de crise reprenant tous les services compétents nécessaires. Cette cellule doit être coordonnée par une personne de contact chargée de rassembler toutes les données, distribuer les tâches et recueillir les informations. Ce coordinateur s'occupe également des contacts avec l'administration, les responsables politiques et la presse.

Deuxièmement, lors d'une crise alimentaire, une équipe d'épidémiologistes d'intervention doit être rapidement mise en place. Les autorités doivent délivrer un mandat officiel rapidement afin que cette équipe puisse agir immédiatement et perdre le moins d'information possible.

Troisièmement, le coordinateur de la cellule de crise doit adresser une demande au Conseil Supérieur d'Hygiène pour créer un groupe de travail Ad hoc. Toutes les informations récoltées par la cellule de crise doivent être transmises automatiquement à ce groupe de travail. Ce dernier a pour but de fournir des avis aux autorités, piloter l'étude épidémiologique et interpréter les données rassemblées par le Centre Antipoisons. Enfin, le groupe de travail se charge, au terme de l'incident, de faire une évaluation finale de l'événement et en formulant des recommandations.

2.2.2. Commission Européenne

La survenue d'un nombre anormalement élevé d'hospitalisations dans la population et apparemment relié à la consommation de boissons Coca-Cola, a motivé l'organisation d'une mission d'inspection, en Belgique et en France, du 22 au 25 juin. L'équipe de mission était composée de quatre experts de la Commission Européenne provenant des ces trois services :

- L'Office alimentaire et vétérinaire ;
- L'Unité 3, Denrées alimentaires d'origine animale (3) Poissons et Denrées alimentaires d'origine non animale ;
- La Direction Générale XXIV, Politique des consommateurs et protection de leur santé.

Cette mission avait pour objectif de déterminer les hypothèses les plus vraisemblables de la contamination des boissons Coca-Cola, de proposer des mesures de protection pour les consommateurs et de vérifier leur application sur le terrain. Les experts ont repris la chronologie générale des événements du 10 mai, où la première

plainte est rapportée par un gérant de bar à Noorderijk décrivant des troubles tels que nausées, vertiges et sensation de brûlure, au 25 juin, où les marchés belge et français reprennent la production de Coca-Cola. Le détail de la chronologie des faits est repris en annexe 1.

2.2.2.1. Programme de la mission d'inspection

Afin d'étudier au mieux l'incident, les experts ont établi un programme avec les personnes à rencontrer et les lieux à visiter. Les dates du mardi 22 et mercredi 23 juin étaient réservées à la Belgique, et les jeudi 24 et vendredi 25 juin, à la France.

Deux réunions furent planifiées pour le mardi, en Belgique :

- Une réunion à l'Inspection Générale des Denrées Alimentaires (IGDA³⁷) regroupant l'IGDA, des médecins des Soins de Santé du Ministère, des médecins d'hôpitaux où des malades furent admis, la Police Judiciaire ainsi que différents Laboratoires impliqués ;
- Une réunion au siège européen de la firme Coca-Cola à Bruxelles en présence de représentants du siège mondial d'Atlanta.

Le mercredi, une visite de deux usines belges d'embouteillage Coca-Cola ainsi qu'une visite d'un hypermarché de la région d'Alost furent organisées. La mission du côté belge se conclut par une réunion avec les autorités belges IGDA.

Deux réunions furent planifiées pour le jeudi, en France :

- Une réunion à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF³⁸) à Paris regroupant la DGCCRF, la Direction Générale de la Santé et la Direction générale des Douanes ;
- Une réunion avec des médecins de la cellule interrégionale d'Épidémiologie de Lille.

Le vendredi, une visite et une réunion furent planifiées :

- La visite d'une usine française d'embouteillage Coca-Cola ;

³⁷ L'IGDA est rattachée au Ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Environnement. Elle est en charge de l'application de la législation dans le domaine alimentaire sauf dans les domaines vétérinaire et économique.

³⁸ La DGCCRF est rattachée au Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Elle est en l'autorité compétente en France pour ce type de contamination. Elle possède des services déconcentrés.

- Une réunion avec les services déconcentrés de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DDCCRF).

La mission du côté français se conclut par une réunion avec les autorités françaises DGCCRF et DDCCRF.

2.2.2.2. Constatations

La présente contamination semble avoir eu pour origine deux sites principaux : une usine en Belgique, en ce qui concerne les bouteilles en verre de 20 cl, et une usine en France, en ce qui concerne les canettes. La distribution et le transport des produits vers les grosses unités de vente et les distributeurs sont gérés par les centres de distribution Coca-Cola. Les experts attachés à cette mission répertorient plusieurs centaines de cas tant en Belgique qu'en France (contre une trentaine en Belgique selon le rapport de Gallay et al, 1999 et 2002). Un cas de mort fœtale et de diarrhée juvénile a été rapporté en France fin du mois de mai, par une famille dont certains membres ont noté un goût et une odeur inhabituels des boissons Coca-Cola, du type dissolvant ou pétrole. Les experts précisent tout de même qu'à ce stade, il est impossible de rattacher formellement l'étiologie de ce cas à la consommation des boissons de la célèbre firme.

Tout comme le groupe Ad hoc, les experts de la Commission Européenne ont analysé les résultats obtenus par Coca-Cola et sont parvenus aux mêmes conclusions. Ils ont cependant émis d'autres hypothèses pouvant expliquer la contamination.

La première hypothèse est celle de la contamination volontaire ou malveillante. En effet, une opération de chantage a eu lieu en Allemagne peu de temps avant le début de la crise Coca-Cola en Belgique. Une personne a anonymement menacé la célèbre firme de contaminer une cuve Coca-Cola au hasard s'il ne recevait une grosse somme d'argent³⁹. Selon les experts de la Commission Européenne, cette explication ne fait pas partie des hypothèses les plus probables, bien qu'on ne peut l'exclure tout à fait dans la mesure où il serait possible pour certains employés de contaminer le produit, notamment lors de la manipulation des concentrés⁴⁰.

³⁹ Propos recueillis lors de l'entretien du 24 mars 2015 avec B. Nemery

⁴⁰ Chaque fabricant reçoit le concentré de Coca-Cola en poudre auquel il faut ajouter de l'eau, du sirop de fructose et du gaz carbonique. <http://www.cocacolabelgium.be>

La deuxième hypothèse est celle d'une erreur de préparation ou de mauvais dosage du concentré. Le concentré utilisé, dont la formule exacte est tenue secrète, comporte des extraits de plante. Tout comme le groupe Ad hoc, les experts estiment qu'il est possible que certaines erreurs aient été commises dans la sélection des plantes ou dans le dosage des extraits car des analyses ont révélés un taux anormalement élevé d'huiles essentielles dans les échantillons incriminés.

La troisième hypothèse est celle de la contamination accidentelle au cours de l'embouteillage. Lors des visites organisées le mercredi 23 juin et le vendredi 25 juin 1999, les experts ont estimé qu'une contamination accidentelle était possible, notamment par les produits d'entretien utilisés pour les cuves et les tuyauteries. Par ailleurs, sur le site de l'usine française, il a été noté que les procédures de gestion des produits insecticides et rodenticides présentaient un certain nombre d'insuffisances. L'eau ajoutée au concentré peut également présenter une source de contamination possible bien qu'elle subisse une purification par chloration et filtrage. Les experts précisent également que la période à laquelle serait survenue la contamination correspond à une forte production suite à l'organisation de promotions commerciales. Les cadences de production étant à leur niveau maximal, la probabilité de survenue d'incidents n'est pas à exclure.

La quatrième hypothèse est celle de la théorie de la psychose collective. Les experts se basent sur le nombre d'appels téléphoniques enregistrés les jours suivants les annonces officielles, pour avancer l'hypothèse d'une psychose collective. Selon les experts, la proximité de la crise de la dioxine aurait pu constituer un facteur déclencheur non négligeable. Néanmoins, ils estiment que cette hypothèse ne peut expliquer l'ensemble des troubles observés, et en particulier les cas plus graves, bien qu'elle soit soutenue par certaines parties intéressées.

2.2.2.3. Recommandations

De façon générale, les experts de la Commission Européenne engagés pour cette mission, ont constaté que le niveau de contrôle par les autorités officielles envers ce type de production était peu élevé et les plans de maîtrise des risques (HACCP⁴¹) ne faisaient l'objet que d'une étude très sommaire lors d'éventuelles inspections. Par

⁴¹ HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point. C'est un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

exemple, la qualité du gaz carbonique, connu pour être à l'origine de problèmes, est déterminée par un simple test gustatif. L'équipe d'experts a proposé diverses recommandations pour les autorités belge et française.

Premièrement, les experts estiment qu'il est essentiel que la réelle cause de la contamination soit découverte, ce qui implique que les investigations judiciaires et administratives doivent être poursuivies. La Commission doit être informée mensuellement par écrit des avancées.

Deuxièmement, la coopération entre les autorités belges et françaises doit être poursuivies pour les investigations à venir.

Troisièmement, le niveau de contrôle pour ce type d'entreprise doit être accru. Les plans de maîtrise des risques doivent être plus approfondis afin de limiter les risques de survenue de telles contaminations.

Quatrièmement, les autorités belges et françaises doivent informer par écrit les services de la Commission Européenne des dispositions prises pour mettre en œuvre les recommandations dans un délai déterminé.

Cinquièmement, les experts de la Commission insistent sur la nécessité d'avoir une communication claire vers le consommateur en période de crise. Les divergences entre les mesures réglementaires et les communiqués informels devraient être proscrits.

2.2.3. L'Institut Scientifique de Santé Publique

L'Unité d'Épidémiologie de l'Institut Scientifique de Santé Publique a été réquisitionnée par le Ministre de la Santé afin de poursuivre l'investigation dans les différentes écoles.

2.2.3.1. Case-control study

L'Unité mit en place une étude de cas-témoins (*case-control study*) sous forme d'un questionnaire qu'elle distribua dans les cinq écoles affectées, entre le 23 et le 25 juin 1999 (Demarest et al., 1999). L'échantillon « cas » reprenait les élèves ayant présentés au moins un des sept symptômes (maux de tête, nausées, vomissements, douleurs abdominales, diarrhée, malaise et tremblements) le jour de l'incident ou le lendemain, et l'échantillon « témoin » reprenait des élèves de la même classe n'ayant présentés aucun symptômes les deux semaines précédentes et les deux jours suivant

l'incident, mais qui étaient présents à l'école ce jour-là. Au total, 112 « cas » et 164 « témoins » ont été interrogés. Pour Bornem, 76 % des « cas » interrogés étaient des filles âgées de 10 à 17 ans. Dans les quatre autres écoles, 95 % des « cas » interrogés étaient des filles âgées de 13 à 19 ans.

Les élèves ont été interrogés par 13 professionnels sur leurs habitudes alimentaires, leur lieu de vie, leur consommation de boissons le jour de l'incident, les symptômes qu'ils ont éventuellement présentés, leur ressenti par rapport à leurs camarades de classe affectés et diverses questions relatives à leur santé mentale posées sur base du questionnaire SF-36 (Ware & Sherbourne, 1992). Les résultats de cette investigation ont été publiés sur *thelancet.com* sous forme d'une lettre⁴² (Van Loock et al., 1999). Le rapport (Demarest et al., 1999) a été publié en 1999 et l'étude (Gallay et al., 2002) en 2002.

2.2.3.2. Résultats

À Bornem, 94 % des étudiants ont mentionné une odeur étrange contre seulement 20 % des étudiants dans les autres écoles. Pour toutes les écoles, les professionnels remarquent que les élèves présentant un score faible au questionnaire SF-36 (≤ 76) étaient deux fois plus susceptibles de formuler diverses plaintes (Van Loock et al., 1999).

Pour Bornem, une forte association a été établie entre la survenue des symptômes et la consommation de Coca-Cola, l'*odds ratio*⁴³ (OR) étant de 36,8 (95 % CI 7,6 - 207). Dans les autres écoles, l'association entre les symptômes et l'absorption de Coca-Cola était beaucoup plus faible. Les auteurs de cette lettre concluent que, pour Bornem, l'association entre les symptômes et la consommation de Coca-Cola est très forte ce qui implique que l'association est vraisemblablement réelle, l'hypothèse de la psychose collective ne peut donc pas, à elle seule, expliquer l'incident. Dans les autres écoles, l'association plus faible entre la consommation de Coca-Cola et les symptômes témoignerait d'une psychose collective (Van Loock et al., 1999).

Il est possible que le COS soit responsable de la mauvaise odeur reconnue par la plupart des étudiants de Bornem mais, dans ce cas, les symptômes cliniques restent toujours

⁴² Intitulée *Outbreak of Coca-Cola-related illness in Belgium: a true association*

⁴³ L'*odds ratio*, également appelé rapport des cotes, est une mesure statistique exprimant le degré de dépendance entre des variables aléatoires qualitatives.

inexpliqués. Pour les 4 autres écoles, le 4-chloro-3-méthylphénol ne constitue pas une hypothèse plausible d'intoxication. Les auteurs de cette lettre concluent qu'étant donné l'absence d'identification d'un agent plausible de contamination, il est difficile d'attribuer la responsabilité totale de l'incident à Coca-Cola.

2.3. La défense de Coca-Cola

2.3.1. Bref historique de la Compagnie

Le Coca-Cola fut créé à Atlanta, aux États-Unis, dans les années 1880. Non alcoolisé et quasi médicamenteux, il était surtout rafraîchissant. Dès son apparition, cette boisson fut associée à la société de consommation, au capitalisme et à la publicité de masse : enseignes, camions de livraison spéciaux, articles publicitaires et slogans tels que « La pause qui rafraîchit » étaient très présents.

Jusqu'aux années 1920, l'entreprise limita l'essentiel de ses ventes à l'Amérique du Nord et ce n'est qu'en 1930 que la Coca-Cola Export Corporation prit en main la commercialisation internationale. La compagnie mère fournissait aux associés locaux le sirop concentré en poudre, aidait au démarrage, supervisait la qualité du produit et la publicité, et les locaux percevaient le plus gros des profits. Cette méthode de travail facilita l'expansion rapide du produit. La Compagnie Coca-Cola devint l'une des premières multinationales et, malgré la Seconde Guerre mondiale, le produit se vendait de plus en plus. La guerre fut même un tremplin pour le développement du Coca-Cola à l'étranger. Robert Woodruff, qui resta longtemps à la tête de la Compagnie Coca-Cola, déclara « veiller à ce que tout homme en uniforme puisse se procurer une bouteille de Coca-Cola pour 5 cents, où qu'il se trouve et quel qu'en soit le coût ».

Cependant, l'arrivée de Coca-Cola en Europe d'après-guerre fit éclater la polémique et, dans la plupart des pays, les fabricants de boissons locales tentèrent de bloquer son entrée en décrivant le Coca-Cola comme une drogue, voire un poison. Malgré ces circonstances, après 1945, l'entreprise alloua un budget important à la publicité et à l'embouteillage à l'étranger. Néanmoins, elle se déroba aux réglementations qui exigeaient l'identification de tous les composants de la boisson, soucieuse de protéger son ingrédient secret, appelé « 7X », et supposé donner à la boisson son arôme unique. Ce mystérieux ingrédient suscita la méfiance mais cela n'empêcha pas plusieurs sociétés de signer leur premier contrat d'embouteillage.

L'*Humanité*, un quotidien, prédisait alors « l'invasion du Coca-Cola » et d'autres allaient encore plus loin en parlant « d'américanisation ».

Durant les années 1949 et 1950, de nombreux protagonistes (parti communiste, industries françaises de boissons, l'Union nationale des producteurs de jus de fruits, le Syndicat national du commerce en gros des vins et spiritueux, et d'autres associations du même type) tentèrent d'interdire la vente de Coca-Cola sous prétexte que la boisson américaine était un danger pour l'industrie nationale et pour la santé.

Finalement, la dispute internationale à propos de Coca-Cola s'apaisa aussi rapidement qu'elle avait commencé. La boisson continua de s'implanter en France. L'embouteillage et la distribution étaient aux mains des français et tous les ingrédients étaient français, seul le mystérieux « 7X » venait des Etats-Unis (Kuisel, 2000).

Quelques décennies plus tard, la firme Coca-Cola, dont le siège mondial est toujours située à Atlanta, est responsable de la production de 18 marques de boissons rafraîchissantes telles que Fanta, Sprite, Nestea, Aquarius, Minute Maid, Bonaqua, Kinley, Capri Sun, Nalu, Burn, Monster, pour ne citer que les plus connues. De nombreuses déclinaisons existent pour chacun de ces produits. Au total, cela représente près de 18% des boissons sans alcool consommées en Belgique⁴⁴.

2.3.2. Coca-Cola face à l'incident en Belgique

Selon le rapport publié en 2012 par la firme Coca-Cola elle-même, il n'y a que dans cinq pays que l'on boit plus de Coca-Cola qu'en Belgique. En 20 ans, la consommation des belges a presque doublé : en 1991, environ 46 litres de soda ont été ingérés par personne et par an, contre 78 litres en 2011. Les plus grands buveurs de Coca-Cola étant le Mexique, avec une consommation moyenne de 167 litres par personne et par an. On remarque que, de manière générale, la consommation de Coca-Cola a augmenté sur les dix dernières années dans tous les pays sauf aux Etats-Unis, d'où il est originaire (Rapport Coca-Cola, 2012).

Depuis sa création, la compagnie Coca-Cola veut être perçue comme le symbole de la nourriture moderne, de la jeunesse et de la fraîcheur. En se diversifiant, le Coca-Cola vise l'ensemble de la population. Par exemple, le Coca-Cola light est dédié essentiellement aux jeunes femmes entre 15 et 35 ans car il est pauvre en calories, le

⁴⁴ Tiré du site officiel de Coca-Cola en Belgique, <http://www.cocacolabelgium.be>

Coca-Cola Zéro veut toucher les hommes de 16 à 24 ans avec une bouteille représentant un corps d'homme. Afin d'atteindre une clientèle enfantine, la société Coca-Cola s'est appropriée la célèbre image du Père Noël : un ventre rebondi, une tunique rouge bordée de fourrure blanche et un éternel sourire à la bouche. Le rouge et le blanc seront désormais les couleurs emblématiques de la marque et une nouvelle cible publicitaire est choisie : les enfants. De plus, le Père Noël permet également à la marque de continuer à vendre en hiver⁴⁵.

On dénombre à l'heure actuelle près de 24 000 distributeurs automatiques en Belgique, en particulier dans les écoles. L'acceptation de la présence de distributeurs automatiques engendre le paiement d'une redevance par Coca-Cola à l'établissement, ce qui est particulièrement apprécié par les écoles pour le financement d'activités annexes (Rapport Urgent de la Commission, 1999). Les établissements acceptent même que des publicités soient diffusées et obtiennent en contrepartie du matériel scolaire.

La Compagnie présente le Coca-Cola non comme un simple produit, mais comme un mode de vie. Pour arriver à leur but, ses leaders adoptent une stratégie de marketing puissante et campagne de publicité féroce. Mais, face à l'incident du 8 juin 1999, c'est désespéré et craintif qu'apparaît le géant mondial. Le porte-parole de Coca-Cola en Belgique présente ses excuses la voix tremblante et ne fournit aucune explication⁴⁶. Une dizaine de jours plus tard, Douglas Ivester, le Président de *Coca-Cola Company* à l'époque, se rend en Belgique et lance une campagne importante pour présenter ses excuses aux consommateurs belges. Dans une lettre publiée dans 15 journaux belges, francophones et néerlandophones, il écrit « *I should have spoken to you earlier, and I apologize for that. To all Belgian people, I want to say that I am personally very sorry for any discomfort or inconvenience. My colleagues and I will be working very hard to earn your trust again* »⁴⁷.

Douglas Ivester admit également que la compagnie avait échoué dans son devoir d'assurer une qualité irréprochable pour ses produits et que cela était intolérable car « ils (les membres de la compagnie Coca-Cola) attachaient plus d'importance à la santé des consommateurs qu'à leurs intérêts commerciaux ». Ivester avait même proposé aux consommateurs belges de lui écrire personnellement.

⁴⁵ « *La stratégie marketing de Coca-Cola* » sur www.cocacola.com

⁴⁶ Propos recueillis lors de l'entretien du 24 mars 2015 avec B. Nemery

⁴⁷ « J'aurais dû m'adresser à vous plus tôt, et je vous présente mes excuses à ce sujet. À tous les Belges, je voudrais présenter mes excuses les plus plates pour tout inconfort ou désagrément. Mes collègues et moi-même travailleront dur afin de gagner à nouveau votre confiance ».

Malgré ces déclarations et promesses, la Compagnie Coca-Cola fournît très peu de documentation et d'information quant à l'incident. Les agents responsables de l'incident Coca-Cola à Bornem ne sont toujours pas identifiés. Il y a certainement eu quelque chose d'anormal au niveau des bouteilles de Coca-Cola car il est plausible que la présence de COS et de H₂S déclenche diverses réactions systémiques, bien que sans gravité importante (Shusterman, 1992). Malheureusement, la preuve de la présence de ces composés chimiques et la quantité détectée a été fournie par Coca-Cola et aucune information n'a été communiquée quant aux procédures d'analyses, aux conditions de conservation des échantillons et autres critères de contrôle qualité (Nemery et al., 2002). De plus, la plupart des informations transmises par Coca-Cola étaient sous forme de notes ou de documents faxés peu organisés et incomplets⁴⁸. Il y eu également des incohérences concernant la chronologie exacte des événements et des informations, ce qui d'ailleurs pourrait expliquer les différences (mineures) entre les publications de Gallay et Demarest (1999 et 2002) (Nemery et al., 2002).

Finalement, seul un communiqué de presse de Coca-Cola évoqua une possible anomalie de la qualité du produit et admit que, malgré qu'il n'y ait aucun risque pour la santé, l'absorption de boisson pouvait entraîner certains troubles, à savoir, des maux de tête, des nausées et des crampes abdominales⁴⁹.

Après avoir publié la lettre d'excuse, la Compagnie Coca-Cola envoya à toutes les familles belges un voucher pour une bouteille de Coca-Cola gratuite (Nemery et al., 2002).

Quelques semaines plus tard, Douglas Ivester et le directeur financier de Coca-Cola, James Chestnut, avaient mis en place une campagne de marketing agressive en Europe afin de regagner la confiance des consommateurs. En Belgique, la Compagnie Coca-Cola organisa des activités promotionnelles telles que la « *Coca-Cola Beach Party* » et la « *Belgium's annual Coca-Cola Summer Tour* » où des produits Coca-Cola étaient présentés et proposés aux gens. Coca-Cola gagna son pari puisque, début août, les recherches indiquaient que le taux « d'intentions d'acheter » des produits de la marque Coca-Cola était identique à celui d'avant la crise (Johnson & Peppas, 2003).

⁴⁸ Propos recueillis lors de l'entretien du 24 mars 2015 avec B. Nemery

⁴⁹ Information donnée par la Fédération belge de la Distribution (FEDIS)

2.4. La construction de l'affaire dans les médias

Les sociétés modernes dépendent de plus en plus de systèmes de communication complexes qui jouent un rôle important dans la vie politique sociale, et économique. Si l'on peut dire que la Compagnie Coca-Cola resta discrète et réservée les jours suivant l'évènement, la presse nationale et internationale ne manqua pas d'évoquer l'incident en long et en large. Lorsqu'un incident survient dans une population donnée, la propagation de l'information est inévitable mais son devenir est incertain.

Un article, publié en 1985 par Albert Hefez, a traité du rôle de la presse dans un cas similaire à celui qui nous occupe, bien que présentant un contexte tout à fait différent. Il s'agissait d'un empoisonnement au gaz dans une école pour filles de Cisjordanie, en 1983. Hefez analyse l'article publié par la presse le soir même des faits. Il remarque que certains mots ou certaines expressions employées fréquemment dans les médias peuvent avoir certains impacts psychologiques. Citons : (1) le fait de décrire les événements comme des faits réels indiscutables ; (2) l'emploi de termes tels que « phénomène étrange » et « empoisonnement d'origine indéterminée » qui ont une connotation dangereuse et incontrôlable ; (3) le nombre de victimes assez important et les symptômes assez sévères que pour susciter l'inquiétude du public ; (4) l'emploi de phrases ayant la particularité d'anticiper les réactions extrêmes de la population, de manière à confirmer leur raison de s'inquiéter. Reprenons ces quatre caractéristiques afin de vérifier si elles s'appliquent à l'incident du Coca-Cola.

2.4.1. Description des faits par les journalistes

Les médias et réseaux sociaux sont, pour la population, le meilleur moyen de se maintenir informé puisqu'ils détiennent le monopole de l'information. Les journalistes, loin d'être des observateurs impartiaux, expriment habituellement leur point de vue en sélectionnant les informations à leur disposition. Leur discours est donc couramment chargé d'émotions fortes. Lorsqu'il écrit « Les belges ne peuvent plus manger de poulet, ni de porc, ni de bœuf, ni de lait, ni d'œufs sans craindre pour leur santé. Maintenant ils ne peuvent même plus boire de Coca-Cola, ni de Fanta, ni de Sprite »⁵⁰, ce journaliste

⁵⁰ Paru dans le Largeur.com

dresse un scénario catastrophe où la population belge n'est plus en mesure de se nourrir sans mettre sa vie en danger.

Dans un journal français⁵¹, la journaliste commence son article par « Le syndrome dioxine a encore frappé » alors qu'aucun lien n'a été établi entre la crise de la dioxine et l'absorption de Coca-Cola, mis à part que les deux événements se produisent à quelques jours d'intervalles. Assimiler l'incident du Coca-Cola à la crise de la dioxine est une manière d'alarmer le lecteur.

Dans d'autres articles de presse, on remarque que les informations transmises par les journalistes sont souvent similaires : le nombre de canettes détruites, le nombre de victimes et surtout le fait que ce sont des enfants, le fait que la cause de l'empoisonnement n'a toujours pas été identifiée et les cas d'hémolyse ou autres pathologies graves qui seraient liées à la consommation de Coca-Cola. On constate alors souvent une escalade de l'inquiétude du public.

2.4.2. *Les termes employés par les journalistes*

De nombreux articles de journaux arborent des titres reprenant le mot « crise »⁵² alors que les experts scientifiques préfèrent parler d'« incident ». Cette notion de crise ponctue allègrement le moindre commentaire journalistique car elle donne un nombre impressionnant de sens et d'intensité (Fitamant, 2000). Il en est de même avec les termes « intoxication » et « empoisonnement », souvent employés dans les journaux alors que les experts parlent de « réactions psychosomatiques pouvant être causée par une mauvaise odeur ».

⁵¹ “Coca-Cola interdit aussi en France. Après les intoxications, les explications de la firme américaine ne convainquent pas le gouvernement” par Jacqueline Coignard, Libération (16 juin 1999).

⁵² “La crise belge a coûté plus de 4 milliards à Coca-Cola” dans Le Soir (24 juillet 1999) ; “Coca-Cola : Les leçons d'une crise” dans L'Usine Nouvelle (24 juin 1999) ; “Une communication qui manque de gaz. Coca-Cola éprouve des difficultés à gérer la crise” dans Libération (17 juin 1999) ; “In a crisis, coke tries to be reassuring” dans The New York Times (16 juin 1999)

2.4.3. *Le nombre de victimes et les symptômes présentés*

Pour pousser au sensationnel et alerter le public, les journaux emploient plusieurs techniques de déformation des informations comme l'exagération du nombre de victimes ainsi que leurs symptômes.

Dans leur article, un bon nombre de journalistes choisissent de faire référence aux cas d'hémolyse diagnostiqués suite à la consommation de Coca-Cola, bien que le lien entre la consommation de Coca-Cola et le risque d'hémolyse ait été démenti par le Conseil Supérieur d'Hygiène. Ainsi, dans un article paru dans *Libération*, la journaliste reporte que « une centaine de consommateurs belges sont victimes depuis 48 heures d'une gazéification douteuse et de la présence de phénol à l'intérieur des canettes, ce qui peut entraîner une hémolyse⁵³ chez certains sujets ». Le journal *Humanité* relate 101 cas d'intoxications alimentaires en Belgique, une dizaine au Luxembourg et une quarantaine dans le nord de la France.

2.4.4. *L'aggravation de l'inquiétude du public*

Une visibilité intense et prolongée dans les médias et les reprises visuelles d'incidents ou d'attentats traumatisants rendent le risque de nouveaux traumatismes préoccupant puisque les victimes sont régulièrement exposées à des facteurs stressants (Centre Canadien de Ressources pour les Victimes de Crime). Le contexte social et politique peut avoir un effet « boule de neige » sur les événements. Comme nous l'avons décrit dans le début de ce chapitre, le cas de la dioxine a laissé le public enclin à une nouvelle crise. Le fait que les autorités et les médecins montrent leur conviction quant à la théorie de l'empoisonnement, renforce également et perpétue les symptômes chez la population (Hefez, 1985).

Une étude a montré que lorsque l'on reçoit des informations à propos de la pollution environnementale, il est possible de présenter davantage de symptômes en réaction à une mauvaise odeur, que si l'on n'a pas été informé auparavant (Winters et al, 2003). Le pouvoir de suggestion des médias n'est pas négligeable. Ceci pourrait expliquer le nombre croissant de cas répertoriés à travers la Belgique et la France, là, où l'incident Coca-Cola a fait la une des journaux.

⁵³ Le terme hémolyse a mal été orthographié par la journaliste.

Dans l'incident relatif au Coca-Cola, les autorités ont entravé la transmission des informations. Les renseignements fournis ont mal circulé et se sont dispersés entre les divers services concernés. La presse a donc été mise au courant de certains faits sans que les experts ou autres professionnels n'aient pu vérifier la véracité des propos. Certains experts ne savaient donc parfois pas comment répondre aux questions posées, ce qui pouvait renforcer l'idée que l'incident était non maîtrisé (groupe de travail Ad hoc, 2000).

3. CONCLUSION

L'incident du 8 juin, survenant quelques jours après la crise de la dioxine belge, déclencha une vague de plaintes dans la population. La mauvaise communication entre les autorités, les experts scientifiques et les médias renforça l'inquiétude du public si bien qu'un nombre important d'hospitalisations fut enregistré et des mesures de protections drastiques furent mises en place.

Les experts ne sont pas parvenus à mettre en évidence la cause de l'intoxication à Bornem mais la majorité s'accorde sur la présence d'une mauvaise odeur ou d'un mauvais goût, qui aurait provoqué chez certaines personnes une réaction psychosomatique avec de réelles plaintes comme des nausées, des vomissements, des douleurs abdominales, ayant pour conséquence un malaise général. Concernant les autres cas d'intoxications, il s'agirait probablement de *mass sociogenic illness*.

La compagnie Coca-Cola formula ses excuses à la population belge en promettant de tout mettre en œuvre pour qu'un tel incident ne se reproduise plus. Une large campagne de marketing fut mise en place les semaines suivant l'incident et la vente et consommation de Coca-Cola repris comme si rien ne s'était jamais passé.

Les médias ont joué un rôle déterminant dans la construction de l'affaire. Il semblerait qu'ils aient plutôt recherché davantage la rapidité dans la diffusion que la véracité de l'information. Mais nous avons pu remarquer qu'une information publiée trop vite est souvent une information approximative voire même inexacte.

Il n'y a eu aucune réitération de l'incident les années suivantes. Toutefois, on a pu observer quelques petits élans de plaintes, principalement venant de la presse, dès que l'incident Coca-Cola recevait à nouveau l'attention des médias (Nemery et al., 2002).

Chapitre 3. Panique morale et phénomène psychogénique de masse

1. LES MALADIES SOCIOGÉNIQUES DE MASSE

1.1. Définition du concept

Les maladies sociogéniques de masse, appelées également maladies psychogéniques de masse et anciennement hystéries de masse, sont des pathologies attribuées, en apparence, à un agent toxique mais pour lesquelles aucune cause organique plausible n'est apportée (Page et al., 2010). Il n'existe pas, à l'heure actuelle, de définition communément admise pour le terme « maladie sociogénique de masse » et la littérature connue se limite principalement aux cas reportés. Ce genre de diagnostic est prononcé uniquement lorsque toutes les autres causes ont été exclues (Balaratnasingam & Janca, 2006).

Les différentes recherches ont mis en évidence quelques caractéristiques particulières à ces pathologies:

- L'absence de résultats en laboratoire et de symptômes spécifiques à une atteinte organique (Gamino et al., 1989) ;
- Les femmes sont plus affectées que les hommes (Boss, 1997 ; Gallay et al., 2002, Jones et al., 2000) ;
- Les individus affectés présentent des caractéristiques similaires (Wessely, 1987 ; Bartholomew, 2002) comme un état de stress psychologique inhabituel (Gamino et al., 1989) ;
- Les cas de maladies sociogéniques de masse sont souvent initiés par une personne ou un groupe initialement malade appelé « cas index », qui va déclencher une vague de plaintes dans la population (Wessely, 1987 ; Boss, 1997 ; Jones et al., 2000) ;
- La présence d'odeurs particulières peut être un facteur précipitant (Boss, 1997 ; Jones et al., 2000) ;

- Les écoles semblent être plus sensibles à ce genre d'événement (Boss, 1997 ; Bartholomew, 2002).

Les maladies sociogéniques de masse ont déjà fait couler beaucoup d'encre ces cents dernières années mais restent, parfois, difficilement explicables. Beaucoup de recherches ont mis en exergue l'importance de la suggestion, et d'autres facteurs psychologiques, dans le développement de croyances (Bartholomew & Victor, 2004).

1.2. Fréquence du phénomène

Il n'existe que très peu d'informations quant à la fréquence des maladies sociogéniques de masse. Dans son article, Boss (1997) reprend l'ensemble de la littérature sur les maladies sociogéniques de masse. Il étudie l'évolution de ces incidents sur une période de 20 ans, de 1973 à 1993. Il constate que les cas de maladies sociogéniques de masse sont distribués de manière équivalente à travers la période de temps étudiée. Les écoles et les petites communautés sont plus fréquemment à la source de ces phénomènes et les victimes sont habituellement âgées de moins de 20 ans. Boss constate qu'il y a peu d'information quant au traitement qui se révèle souvent difficile car il faut prendre en compte les symptômes physiques et psychologiques. Ces incidents ne durent en général pas plus de trente jours.

Un autre article (Page et al., 2010) a pris pour but de mesurer la fréquence d'apparition d'épisodes de maladies sociogéniques de masse, dans un échantillon routinier d'incidents chimiques. Cette étude a été réalisée en collaboration avec le *Centre for Radiation, Chemical and Environmental Hazards* de la *Health Protection Agency* (UK). L'incident chimique a été défini comme « un événement grave auquel le public pourrait être exposé et qui peut potentiellement causer une pathologie suite à l'exposition à des composés chimiques ».

Afin de différencier les incidents chimiques des maladies psychogéniques de masse, Page et al. ont décrit cinq critères⁵⁴ nécessaires au diagnostic de maladie sociogénique de masse :

⁵⁴ Ces critères ont été développés sur base de la littérature et d'avis d'experts en toxicologie, épidémiologie, psychiatriques et en sciences sociales.

- Présence de symptômes somatiques⁵⁵
- Un lien social préexistant entre deux ou plusieurs individus affectés ;
- Une propagation importante des symptômes ;
- Les individus affectés attribuent les symptômes à un agent extérieur menaçant ;
- Les symptômes et les signes observés ne sont pas compatibles avec l'exposition environnementale spécifiée par les individus affectés ou tout autre exposition environnementale présente à ce moment-là.

Les résultats indiquent que 16% des incidents chimiques et 7% de tous les incidents reportés, s'avèrent être des cas de maladies psychogéniques de masse.

1.3. Diagnostic et prise en charge

Selon Page et ses collègues (2010), il est important de faire un diagnostic précoce en cas de maladie sociogénique de masse car la prise en charge est considérablement différente de celles relatives aux autres incidents. La prise en charge des malades est essentiellement accompagnatrice, c'est-à-dire qu'il est important de rassurer les personnes, de séparer les individus symptomatiques des individus non symptomatiques, de minimiser les procédures médicales inutiles et de disposer d'une explication crédible des symptômes. Le diagnostic de maladie sociogénique de masse doit être réfléchi surtout lorsqu'un nombre important d'individus sont simultanément affectés par un agent non-identifié ou un syndrome mal compris (Gamino et al., 1989).

Une gestion efficace des cas de maladies sociogéniques de masse implique une compréhension de son étiologie. Selon Freedman (1982), la phase de contagion se produit lorsque plusieurs personnes imitent le comportement symptomatique d'un individu affecté, parce qu'ils l'ont vu ou entendu. Alarmées et vulnérables, les personnes en situation de stress ou de conflit semblent plus susceptibles de présenter des symptômes. Si le cas index est une personne ou un groupe bien intégré socialement, les autres membres du groupe seront plus enclins à l'imiter. Cette tendance sera accentuée si le comportement du cas index récolte beaucoup d'attention et des soins médicaux. Freedman insiste donc sur la force du pouvoir de suggestion et rejoint Page

⁵⁵ Qui se rapporte au corps, Le Larousse Français

et ses collègues sur l'importance de séparer les patients les plus symptomatiques du reste du groupe lors d'épisodes de maladie sociogénique de masse.

Les maladies sociogéniques de masse n'ont pas toujours été reconnues comme réel problème social et sanitaire (Robert et al., 2002). Pour les experts, ce diagnostic est encore délicat à poser surtout lorsque les enfants sont les victimes (Boss, 1997)

1.4. Influence de la personnalité et de l'attitude d'un individu sur sa consommation d'un produit responsable d'une crise alimentaire

Deux chercheurs de l'Université de Gand, Verbeke et Van Kenhove, ont étudié l'impact de la stabilité émotionnelle et de l'attitude vis à vis d'un produit de consommation de marque, sur le comportement d'un individu lors d'une crise.

Dans les études sur la consommation, la personnalité est définie comme « une réponse considérable à un stimuli environnemental » (Kassarjian, 1971). La personnalité est ce facteur particulier qui rend une personne unique (Engel et al., 1995). Pour leur recherche, Verbeke et Van Kenhoven utilisent un modèle classique « attitude - comportement » qui suppose qu'il y a une relation directe entre la variable « attitude » et la variable « comportement » chez l'individu (Engel et al., 1995). Selon Bagozzi (1994), la variable « personnalité » est également à intégrer dans ce modèle, représenté par la figure 5.

Schéma général

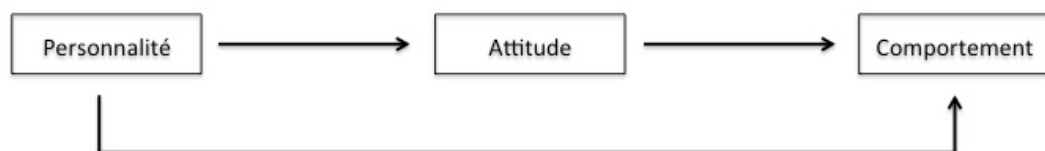


Figure 5 : Modèle conceptuel de la relation entre trois variables : personnalité, attitude et comportement (Verbeke & Van Kenhove, 2002)

Il y a deux interprétations possibles quant à la relation entre la personnalité et le comportement : la première soutient que le comportement est directement influencé par la personnalité de l'individu et la deuxième soutient que le comportement est principalement affecté par l'attitude de la personne (Calantone & Sawyer, 1978). En

effet, Calantone et Sawyer affirment que la personnalité n'explique que 10% des changements de comportement. L'échec des mesures de la personnalité pour prédire directement le comportement des consommateurs a stimulé la nécessité de relier la personnalité à des variables intermédiaires, comme par exemple, l'attitude vis-à-vis de la marque (Engel et al., 1995). Evangelista et ses collègues (1999) ont montré que, dans la mesure où le comportement d'un individu est attribué à des causes internes et n'est pas perçu comme dû à un stress circonstanciel, une attitude positive se développe vis-à-vis de la marque. Ces attitudes affectent alors le comportement ultérieur.

Les auteurs de l'article ont adapté le modèle conceptuel au cas du Coca-Cola. Ils soutiennent que l'attitude vis-à-vis de la marque Coca-Cola est un intermédiaire entre le trait de personnalité « stabilité émotionnelle » et le comportement. Ils détaillent trois hypothèses (fig.6) :

- Hypothèse H1a : le trait de personnalité « stabilité émotionnelle » affecte le comportement mais cet effet est indirect et influencé par l'attitude vis à vis de la marque. Cette hypothèse rejoint celle d'Engel et de ses collègues (1995).
- Hypothèse H1b : il n'y a pas d'effet significatif direct du trait « stabilité émotionnelle » sur le comportement qui est la consommation de Coca-Cola.
- Hypothèse H2 : il y a un effet direct et positif de l'attitude vis-à-vis de la marque sur la consommation de Coca-Cola. Cette hypothèse rejoint celle d'Evangelista et de ses collègues (1999).

Schéma adapté à la crise du Coca-Cola

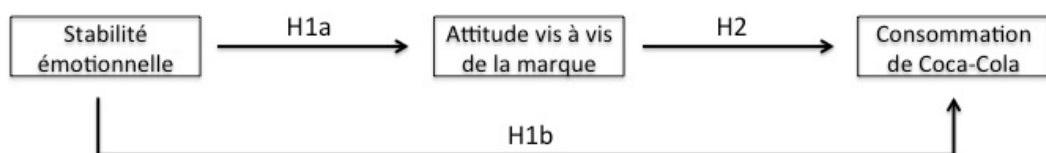


Figure 6 : Modèle de conceptuel adapté au cas du Coca-Cola (Verbeke & Van Kenhove, 2002)

Les auteurs vont développer une quatrième hypothèse qui se rapporte à la perception et l'importance de l'information fournie par Coca-Cola durant la période critique. On peut s'attendre à ce que la stabilité émotionnelle soit en corrélation avec le traitement des

informations. L'hypothèse H3 suggère qu'il y a des différences dans la perception de l'information et l'importance attribuée à l'information fournie par Coca-Cola.

Afin de vérifier leurs hypothèses, les auteurs ont réalisé un questionnaire en cinq étapes : (1) comportement auto-rapporté par les individus avant, pendant et juste après la crise ; (2) questions sur les traits de personnalité selon le modèle du « Big Five » de Norman⁵⁶ ; (3) questions concernant les attitudes envers Coca-Cola ; (4) questions concernant les informations fournies par Coca-Cola durant la crise ; (5) questions concernant les réactions face aux publicités des différentes marques de boissons.

Les auteurs ont tiré trois conclusions suite à leur étude. Premièrement, il y a une corrélation positive entre l'attitude vis-à-vis de la marque et la consommation de Coca-Cola. Il y a donc un lien direct entre l'attitude et le comportement (Engel et al., 1995). Deuxièmement, il n'y a pas d'effet direct de la stabilité émotionnelle sur le comportement adopté par l'individu. Cependant, la stabilité émotionnelle corrèle de manière positive avec l'attitude, qui est associée avec une restauration plus rapide de la consommation de Coca-Cola. Troisièmement, une faible stabilité émotionnelle est associée avec un grand besoin de communication pendant la crise. Par conséquent, les consommateurs avec une stabilité émotionnelle plus faible réclament une attention plus particulière. Les auteurs insistent également sur l'importance de fournir des informations fiables et adéquates aux consommateurs en période de crise alimentaire.

Dans le cas du Coca-Cola, il fallut une semaine à la célèbre Compagnie pour réagir quant aux risques sanitaires éventuels, aux causes possibles de l'intoxication et au plan d'action envisagé. Les informations détaillées ne furent communiquées aux consommateurs que dix jours après le premier cas d'intoxication. Au vu des résultats de cette étude, on se rend compte qu'il est primordial pour une entreprise telle que Coca-Cola d'intervenir rapidement auprès de ses consommateurs car un silence prolongé ne fait qu'accroître la réticence du consommateur face aux produits de la marque. Le délai de réaction est un facteur non négligeable qui participe au développement et à l'accroissement de l'hystérie dans la population.

⁵⁶ Il s'agit de cinq traits centraux de la personnalité humaine : openness, conscientiousness, extraversion, agreeableness, neuroticism.

1.5. Hypersensibilité chimique multiple (Multiple Chemical Sensitivity)

Les maladies sociogéniques de masse ne sont pas les seules pathologies difficilement explicables par un « diagnostic classique ». L'hypersensibilité chimique multiple (MSC) est un diagnostic controversé décrit, pour la première fois dans les années 1950, par un groupe d'environnementalistes. Les sujets atteints présentent une série de symptômes subjectifs après avoir été exposés à de faibles quantités de composés chimiques (Das-Munshi J. et al., 2006). Ces composés peuvent être du pétrole, du diesel, des parfums, des pesticides ou issus de l'impression de journaux (Cullen, 1987). Les symptômes observés sont des nausées, des douleurs musculaires, des troubles de la mémoire et de la fatigue. Selon le Professeur Martin Pall (2009), spécialiste du sujet, l'hypersensibilité chimique multiple est une réaction aux produits chimiques, pas aux odeurs. Ceci va à l'encontre de nombreuses publications, mais une étude récente a confirmé ce point en montrant que le centre olfactif dans le cerveau des malades du MCS, était moins sensible, que le groupe témoin, à l'activation par exposition chimique (Hillert et al., 2007).

Caress et ses collègues (2004) ont tenté d'étudier la prévalence des MCS dans une population originaire du sud-est des Etats-Unis, sélectionnée de manière aléatoire. Les résultats indiquent que 12,6% des individus sont atteints de MCS, avec une majorité du sexe féminin. Une autre étude montre des résultats similaires avec 15,9 % d'individus atteints pour la Californie. Il reste, cependant, hasardeux d'évaluer la prévalence des MCS, dans la mesure où cette maladie est peu connue des médecins.

Les causes de l'hypersensibilité chimique multiple sont cependant contestées. D'un côté, il est suggéré que les MCS sont une réaction biologique à un composé chimique présent en faibles concentrations et qui provoquerait divers effets sur divers organes du corps (Rea et al., 1982). D'autres experts suggèrent que le mécanisme sous-jacent des MCS est principalement psychologique, ce qui pourrait indiquer que les réponses somatiques développées en présence de composés chimiques seraient dues à un conditionnement (Van den Bergh et al., 2002). Et enfin, certains soutiennent que les MCS sont des phénomènes socioculturels associés aux craintes vis-à-vis de la pollution environnementale et l'inquiétude face à l'industrialisation (Shorter, 1997).

Plusieurs études ont démontré que les sujets atteints de MCS étaient plus susceptibles de réagir aux substances présentées, qu'elles soient actives ou inertes (Georgellis et al., 2003 ; Hummel et al., 1996). Il ne s'agit pas toujours de substances

malodorantes, les individus atteints de MCS réagissent également à certaines substances présentes dans les parfums et perçues comme agréables par un individu sain (Caccappolo et al., 2000). En effet, la plupart des études confirment que les sujets atteints de MCS sont plus enclins à déclarer une odeur comme « désagréable » et à se plaindre de symptômes plus importants. Par exemple, ces sujets auraient tendance à signaler des symptômes d'irritation lorsqu'ils pensent être exposés à une substance industrielle. Une étude plus récente (Osterberg et al., 2007) a suggéré que les personnes avec des tendances névrotiques préexistantes accompagnées d'insatisfaction au travail seraient plus susceptibles de développer de l'hypersensibilité chimique multiple.

L'analyse de la littérature actuelle montre un manque d'études concernant les traitements des MCS. Il n'y a pas eu d'avancée considérable concernant l'efficacité de l'intervention psychologique sur les patients souffrant de MCS. Plusieurs auteurs considèrent qu'une approche non moralisatrice, qui considère les plaintes physiques du patient, accompagnée de programmes de développements personnels, de l'acupuncture ou encore des groupes de discussion, représente le traitement idéal. Prendre en compte les symptômes physiques de ces patients pourraient constituer une thérapie psychologique (Das-Munshi et al., 2007).

La maladie sociogénique de masse et l'hypersensibilité chimique multiple sont reliées à ce qu'on appelle l'effet nocebo, c'est à dire la conviction qu'une substance ou une pratique peut être nuisible. De ce fait, contrairement à l'effet placebo, il dégrade la santé d'un individu du fait de la persuasion des effets secondaires qu'une substance peut engendrer. Winters (2003) remarque que, lorsque des individus sensibles sont informés, par les médias par exemple, au sujet d'une substance chimique potentiellement dangereuse, les réactions provoquées sont liées à l'effet nocebo, peu importe l'odeur de la substance. Winters ajoute « cela suggère que les avertissements et les campagnes contre la pollution environnementale ont, non seulement, un effet bénéfique important, mais facilitent l'apparition de symptômes en réaction à ces substances chimiques, ce qui promeut le développement d'hypersensibilité chimique multiple et de maladies sociogéniques de masse ».

Dans le cas du Coca-Cola, la presse a joué un rôle non négligeable dans le développement de la psychose collective. Le simple fait de parler d'intoxication par un pesticide peut déclencher, chez certains individus sensibles, des symptômes tels que nausées, tremblements et maux de têtes. De plus, il s'avère que le 4-chloro-3-méthylphénol, pesticide retrouvé sur les palettes transportant le Coca-Cola, est un

pesticide organochloré réputé, dans la littérature scientifique, comme déclencheur d'hypersensibilité chimique multiple (Pall, 2009).

Suite à ces différentes informations, il est envisageable d'émettre l'hypothèse que les premiers cas d'intoxication pourraient résulter d'une hypersensibilité chimique multiple chez les individus en contact avec le pesticide. Concernant les cas d'intoxications suivants, il pourrait résulter d'une imitation du comportement des pairs suite à l'amplification de la peur.

2. PANIQUE MORALE ET MALADIE SOCIOGÉNIQUE DE MASSE

Les phénomènes de panique morale et de maladie sociogénique de masse présentent une explication commune : ils sont le produit d'un dysfonctionnement mental temporaire (« hystérie ») se présentant, simultanément, chez un large nombre de personnes (« une épidémie ») et qui se transmet par imitation inconsciente (« contagion ») (Bartholomew & Victor, 2004). Cependant, nous pouvons remarquer que les deux termes sont employés par des disciplines différentes : le terme « maladies sociogéniques de masse » (ou hystérie collective) est employé par les psychiatres et autres experts médicaux dans un cadre psychiatrique alors que, le terme « panique morale » est employé par les psychologues, les sociologues et les anthropologues dans un cadre psycho-social. Le ressenti des individus est donc interprété de différentes manières, l'être humain est abordé sous différentes facettes.

Là où le cadre psychiatrique se concentre sur la personnalité de l'individu et ses symptômes corporels, le cadre psycho-social souligne le contexte socio-culturel partagé par plusieurs individus, c'est-à-dire les croyances communes et le moyen de communication entre les gens. Donc, le cadre médical se focalise sur l'individu et son dysfonctionnement interne alors que le cadre social observe le comportement du groupe. Les termes utilisés par les professionnels pour identifier un phénomène, configurent immédiatement la pensée cognitive du public. Par exemple, le fait de parler de « symptômes » plutôt que de « réponses » engendre des réactions différentes chez la population.

Le terme de panique morale est habituellement attribué par un observateur extérieur, ce n'est pas une description de la situation réalisée par la population au moment où elle est concernée (Garland, 2008 : 20). C'est également le cas pour les

maladies sociogéniques de masse. Elles constituent un diagnostic posé par des experts, une fois les résultats des analyses (environnementales et médicales) obtenus. Il faut supposer que les personnes, dont le comportement est décrit comme tel, ne croient pas être engagées dans un tel phénomène et contesteraient même cette explication.

Garland (2008 : 21) écrit également que la panique morale ne serait pas juste une réaction, elle tiendrait également d'une forme d'hystérie. Dans la littérature, il n'est pas étonnant de trouver encore le terme « hystérie de masse » lorsque l'auteur évoque les maladies sociogéniques de masse. Bartholomew et Victor (2004 : 241) précisent que le fait d'étiqueter une situation comme « hystérie » peut avoir pour effet de réduire la panique. En effet, cette étiquette aurait un effet humiliant car elle stigmatise les gens en leur attribuant un comportement insensé et irrationnel, opérant la séparation entre « eux » et « nous »⁵⁷.

Dans les phénomènes de paniques morales, tout comme dans ceux de maladies sociogéniques de masse, les médias ont une influence déterminante. Certains événements prennent de l'ampleur parce que les autorités (journaux, experts, etc.) leur donnent de la crédibilité. En effet, l'autorité est une base fondamentale de validation de l'information pour la population (Bartholomew & Victor, 2004).

Dans leur article, Bartholomew et Victor dressent un tableau comparatif entre l'analyse psychiatrique et l'analyse psycho-sociale pour les comportements collectifs impliquant des réponses somatiques (fig.7). On remarque que, même si les conséquences peuvent être semblables, les deux types d'analyses ont un développement différent. Selon le point de vue qu'on adopte ou la profession qu'on occupe, on peut entreprendre une analyse psycho-sociale ou psychiatrique.

⁵⁷ La panique morale divise la société en « nous » et « eux », d'un côté les bons, de l'autre les mauvais (Goode & Ben-Yehuda, 2009).

	Analyse psychiatrique	Analyse psycho-sociale
Noms attribués au phénomène	Hystérie de masse Maladie sociogénique de masse	Anxiété collective Panique
But de la recherche	Personnalité de l'individu	Moyen de communication
Hypothèses de base	Les symptômes somatiques sont causés par un trouble temporaire de la personnalité	Les réponses somatiques sont causées par un stress en réaction à ce que l'on croit être une menace
Cause initiale	Présence d'un stress intense dans un groupe	Croyance que la situation est une menace qui se répand par le dialogue entre individus
Mode de transmission	Les troubles temporaires de la personnalité sont transmis par « contagion émotionnelle »	Les croyances sont transmises via les médias et la contagion émotionnelle
Évolution de l'incident	Les épisodes ont une durée limitée car la population finit par se fatiguer	Les épisodes cessent quand le groupe affecté change la définition de la situation suite aux rapports médiatiques et au manque de stimuli évoquant la peur
Personnes les plus susceptibles	Personnalité « anormale » qui confond la réalité et l'imaginaire	Personnalité normale qui se trouve en situation de stress à un moment donné

Figure 7 : Comparaison des explications psychiatriques et psycho-sociales pour des comportements collectifs impliquant des réponses somatiques (Bartholomew & Victor, 2004)

3. CRITÈRES DE GOODE ET BEN YEHUDA APPLIQUÉS À L'INCIDENT COCA-COLA

Erich Goode et Nachman Ben Yehuda ont repris le célèbre concept de Stanley Cohen et l'ont reformulé afin de l'adapter à d'autres situations. Ces deux auteurs ont établi cinq critères pour définir une panique morale : la préoccupation, l'hostilité, le consensus, la disproportion et la volatilité. Dans cette partie, nous allons vérifier en quoi l'incident Coca-Cola se reflète ou non dans ces cinq critères.

3.1. Préoccupation

Le premier critère de Goode et Ben Yehuda implique que le comportement d'un groupe d'individus et ses possibles conséquences pour la société, suscitent une forte inquiétude. Cette anxiété est mesurable concrètement par différents procédés comme : l'opinion publique (sondage d'opinion), le travail des médias, l'activité législative (propositions de lois visant à réprimander certains comportements ou leurs auteurs) et pénale (arrestations et interpellations) et les mouvements sociaux (associations, lobbying).

Les incidents concernant l'industrie agroalimentaire représentent foncièrement le type d'événements susceptibles de provoquer une grande inquiétude dans la population. Tout d'abord, il y eut la crise de la dioxine qui fragilisa la confiance de la population envers les autorités. L'incident Coca-Cola n'a fait qu'attiser le feu déjà allumé par cette crise. L'anxiété de la population est à ce point importante, que le paysage politique de la Belgique s'en trouve modifié. En effet, il est incontestable que la crise de la dioxine a joué un certain rôle dans la progression du parti Écolo en 1999 (Frognier & Aish, 2003).

Le fait que le gouvernement belge ait été au courant de la crise de la dioxine plusieurs semaines avant de l'annoncer publiquement, a indéniablement aggravé l'inquiétude du public. Rapidement, les médias, nationaux puis internationaux, s'emparent des faits en relatant principalement les cas d'hémolyses, reliés erronément à la consommation de la célèbre boisson.

L'anxiété s'est propagée jusqu'en France puisque la secrétaire d'État en charge de la consommation, recommanda la non-commercialisation et la non-consommation des produits de la firme Coca-Cola. Un arrêté ministériel fut signé pour interdire la mise sur le marché des boissons mais il s'est révélé inapplicable dans les faits, entretenant ainsi une grande confusion dans l'esprit des consommateurs (Rapport Urgent de la Commission Européenne, 1999 : 11).

L'incident met en évidence les craintes de la population à l'égard de ce qui vient de l'extérieur ainsi que son inquiétude face à une forme trop prononcée de modernisme (Chesi & Denis, 2004). Dans ce cas particulier, la crainte de l'étranger se manifeste sous forme d'anti-américanisme, c'est-à-dire des suspicions à l'égard d'une alimentation industrielle de « malbouffe ». De plus, le manque de précision quand à la traçabilité des

produits Coca-Cola alimente le potentiel de suspicion des consommateurs (Chesi & Denis, 2004).

3.2. Hostilité

Le deuxième critère de Goode et Ben Yehuda implique un niveau accru d'hostilité envers le groupe d'individus auquel est imputé le comportement incriminé en raison de la menace qu'il fait peser sur la société. Les membres de ce groupe sont perçus comme l'ennemi de la société, ce qui établit une division claire entre « nous » et « eux », les honnêtes citoyens d'un côté et les déviants de l'autre.

Dans le cas qui nous occupe, on ne peut pas à proprement parler de dichotomie totale entre les bons et les mauvais. Il y eut, en effet, une appréhension féroce de la part de la population envers la compagnie Coca-Cola et ses produits, mais celle-ci fut de courte durée. Rappelons que Goode et Ben Yehuda précisent que le degré d'hostilité généré lors d'une panique morale est plutôt limité dans le temps.

On peut également parler d'une hostilité des Belges en général envers les autorités, une perte de confiance en leur gouvernement. En effet, l'incident du Coca-Cola suit de près celui de la dioxine, où les Ministres de la Santé publique et de l'Agriculture furent contraints de démissionner pour avoir manqué à leur fonction.

Il y a également une sorte de rejet général de la nourriture industrielle. Comme le déclare Ezra Suleiman, professeur de science politique à l'Université de Princeton, dans *Le Monde* du 29 septembre 1999, « Tout se passe comme si les bouleversements actuels du monde et les interrogations qu'ils suscitent convergeaient vers une sorte d'ennemi commun qui concentre tous les défauts : impérialisme culturel, capitalisme triomphant, domination diplomatique, règne de la bouffe, hégémonie de la langue... Un certain nombre de groupes sociaux en crise trouvent dans les Etats-Unis le bouc émissaire de leurs problèmes ». Les consommateurs belges et français se sont montrés sceptiques face aux réponses de la firme concernant les affections rapportées par les victimes.

Par la grâce d'une campagne de marketing rondement menée, la puissante entreprise Coca-Cola, pleine de ressources, ne présenta pas de difficultés majeures à récupérer la confiance des consommateurs. En effet, Coca-Cola l'a bien compris, il faut considérer les comportements affectifs et non pas seulement les comportements cognitifs des individus (Chesi & Denis, 2004).

3.3. Consensus

Le troisième critère de Goode et Ben Yehuda implique qu'il est nécessaire d'observer un consensus partagé ou substantiel parmi la population. En effet, une panique morale suppose qu'il y ait un certain accord répandu dans la société quant à la réalité et la gravité de la menace d'une part, et l'identité des responsables d'autre part.

Bien que l'incident Coca-Cola n'ait atteint directement qu'une faible portion de la population, il a provoqué une agitation considérable au niveau du public. Cela pourrait notamment s'expliquer par le fait que, dans l'approche psychanalytique, la cohésion sociale est un mécanisme de défense déployé par l'individu lui permettant de faire face à une situation complexe (Ambrosini, 1983).

On remarque que les faits rapportés par les médias convergent fortement, même si les dates et le nombre de victimes ne concordent pas toujours. L'ensemble des quelques articles de journaux suivants le prouve : « *Après les poulets, le Coca-Cola ?* » (Le Monde, 11 juin 1999), « *L'affaire du Coca tourne à la cata* » (L'Hebdo, 24 juin 1999), « *Bad for you* » (The Economist, 19 juin 1999), « *Belgium bans all Coca-Cola products after complaints of over 100 illnesses* » (Wall Street Journal, 15 juin 1999), « *Une communication qui manque de gaz. Coca-Cola éprouve des difficultés à gérer la crise* » (Libération, 17 juin 1999). Cependant, même lorsqu'une convergence assez précise s'est avérée entre les informations, il n'en demeure pas moins que les médias ont démontré en bien d'autres occasions une certaine aptitude à se tromper. Les accusations des médias et les déclarations des autorités confortent le public dans un sentiment de frustration légitime et mettent tout le monde d'accord sur la désapprobation du géant américain.

3.4. Disproportion

Le quatrième critère de Goode et Ben Yehuda implique que la préoccupation du public est disproportionnée par rapport à la menace réelle. Stanley Cohen, dans son œuvre *the Mods and the Rockers*, s'intéresse à la manière dont la presse avait surmédiatisé l'affaire. Le principal type de disproportion concerne le fait d'exagérer de manière abusive la gravité de l'événement : par exemple, augmenter le nombre de personnes impliquées, la quantité et les effets des dommages, utiliser un vocabulaire

mélodramatique pour les titres d'articles de journaux et intensifier délibérément certains faits.

Il est important de déterminer le degré de disproportion pour conclure qu'un épisode représente un cas de panique morale (Goode & Ben Yehuda, 2009). Dans le cas de l'incident Coca-Cola, les rapports scientifiques ont révélé des résultats toxicologiques négatifs et la majorité des experts ont conclu à un cas de maladie sociogénique de masse. Certes, les symptômes présentés par les victimes étaient réels mais ils ne seraient pas causés directement par la consommation de Coca-Cola. La distorsion de la perception du danger agrmente l'anxiété d'une personne et le stress peut affecter les réactions somatiques d'un individu en causant des symptômes de maladie (Bartholomew & Victor, 2004). On peut donc affirmer qu'une destruction de l'entièreté des produits de la firme ainsi qu'une interdiction de vente, engendrant une perte monétaire de près de 100 millions d'euros, semble être une réaction démesurée par rapport à la réalité des faits. Cependant, ce genre d'incident demande une réaction rapide de la part des autorités et, dans l'attente des résultats, on peut supposer qu'aucun risque sanitaire n'a voulu être couru.

Dans l'affaire Coca-Cola, un grand nombre de chiffres ont circulé notamment le nombre d'enfants atteints et la quantité d'argent perdue par Coca-Cola. La plupart des chiffres cités par les promoteurs de la panique morale sont exagérés. Il importe donc, pour caractériser au mieux une panique morale, de disposer d'une mesure objective de l'incident qui est en cause. La question est toujours de savoir si la réaction est réellement disproportionnée ou si le problème est plus grand que ce que l'on pense. Simon Watney (1987) avait observé que, quand un sociologue clame qu'une réaction sociale est disproportionnée, il mesure cette réaction par rapport à son vécu, à sa propre représentation qu'il a des choses et pas à la réalité. Mais le problème concerné peut-il être objectivé ? Selon Garland (2008), le pluralisme de jugement est inévitable. Lorsque quelqu'un décrit un épisode de panique morale, il est toujours possible de se dire que cette personne refuse simplement de prendre au sérieux le point de vue moral de ceux qui sont alarmés. Ce que l'analyste voit comme sur-réaction peut être vu par les participants comme une réponse appropriée à un événement très troublant.

3.5. Volatilité

Le cinquième critère de Goode et Ben Yehuda implique que l'événement disparaît presque aussi rapidement qu'il est apparu. Plus précisément, c'est l'hostilité et l'inquiétude qui sont volatiles, c'est-à-dire que bien que l'anxiété de la population soit très importante, elle ne dure pas dans le temps. En revanche, les conséquences de l'incident sont souvent durables. Ainsi, par exemple, certains auteurs ont supposé que c'est suite à la crise de la dioxine que le parti Écolo fit son apparition dans le paysage politique belge. Notons également la création de l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) par la loi du 4 février 2000, initiée suite aux différentes crises alimentaires, et en particulier la crise de la dioxine.

Tout comme le critère consensus, la volatilité est une question de degré. Ainsi, suite aux nombreuses crises sanitaires survenues en Europe, la population belge a manifesté une inquiétude chronique à l'égard du secteur agroalimentaire, concrétisée par plusieurs paniques morales, chacune s'appuyant sur la précédente. Dans ce genre de phénomène, la composante essentielle de l'attitude des consommateurs mise en cause est de nature affective, donc une réponse purement logique et rationnelle qui cible la composante cognitive des consommateurs peut ne pas se montrer à la hauteur (Ardoino, 1964).

Dans le phénomène que nous avons analysé, le critère de volatilité est bien présent, les articles de journaux concernant le Coca-Cola affluent pendant plusieurs jours pour finalement ne plus faire autant parler de lui.

Selon Goode et Ben Yehuda, le critère de disproportion est crucial pour déterminer s'il y a panique morale ou pas. Les autres critères tels que l'hostilité, le consensus ou la préoccupation sont plus variables car ils déterminent la taille de la panique morale, c'est donc une question de degré. Quand bien même, comme l'a dit Garland (2008 : 24), les cinq critères de Goode & Ben Yehuda sont rencontrés, on ne peut pas toujours décrire l'épisode comme une panique morale. Dans certains cas, les experts évitent d'évoquer le terme de panique morale (exemple des attentats du 11 septembre) même si cet événement paraît correspondre au modèle. Il est possible de revenir sur l'analyse quelques semaines, mois ou années plus tard, une fois l'émotion

retombée et la peur atténuée. Waddington (1986 : 258) estime que quiconque déclare qu'une réaction sociale est une panique morale signifie simplement qu'il estime la réaction des autres disproportionnée au regard de ses critères moraux⁵⁸. Le diagnostic de panique morale ne serait donc rien d'autre qu'un jugement de valeur déguisé (Chaumont, 2012).

Dans le cas du Coca-Cola, le diagnostic de maladie sociogénique de masse est envisagé assez rapidement (« *Dioxins, Coca-Cola, and mass sociogenic illness in Belgium* » dans le Lancet, le 3 juillet 1999). On peut imaginer que, lors de ce genre d'incident, la population a besoin d'une explication apaisante concernant son ressenti, son anxiété et ses éventuels symptômes. Selon Bartholomew et Victor (2004), il ne faut pas nier la réalité car, pour la plupart des personnes éduquées, ce genre de diagnostic, lorsqu'il est bien expliqué, est bénéfique et permet de restaurer la confiance du consommateur. Cela présente un enjeu important pour la compagnie mise en cause car une bonne gestion de la crise permet de récupérer le marché plus rapidement.

⁵⁸ « *Without some clear criteria of proportionality, the description of publicly expressed concern, anxiety or alarm as a 'moral panic' is no more than a value judgment. It simply says that the person using the term does not believe that the particular problem is sufficiently serious to warrant these expressions of concern or actions designed to remedy the problem* »

Conclusion

Pendant des années, la compagnie Coca-Cola a été présentée comme un des porte-étendards des géants de l'agroalimentaire. L'entreprise affirmait sa puissance par son assurance qualité, ses campagnes de publicité ciblées, son service clientèle, ses produits adaptés à chaque type consommateur et l'éternelle jeunesse et fraîcheur de ses boissons. Coca-Cola est devenue un symbole de globalisation et de succès. Comme le cite Johnson et Peppas (2003), « *The Compagny had a reputation for doing the right things and for doing things right* ». Cependant, ce statut d'icône, en apparence intouchable, s'est trouvé soudainement ébranlé lorsqu'une crise sanitaire éclata en Belgique. Bien que Coca-Cola se soit déjà montré efficace pour minimiser les risques et les dommages financiers, cet incident, survenant quelques jours après la crise de la dioxine, menace nettement la crédibilité et le statut de la compagnie. En intervenant dix jours plus tard sans apporter d'explications plausibles à la contamination, la célèbre marque apparaît tout aussi désemparée et impuissante que les consommateurs face à une crise de cette amplitude.

Tout au long de ce mémoire, nous avons tenté de formuler les théories et concepts adéquats afin de répondre à notre question principale : la vive réaction suscitée par l'incident Coca-Cola peut-elle être qualifiée de panique morale ?

Le premier chapitre de ce mémoire nous a permis d'introduire le concept de panique morale et de retracer son évolution depuis sa création par Stanley Cohen. Le concept a fait l'objet de nombreuses critiques et n'a cessé de se développer, chaque auteur apportant sa propre pierre à l'édifice.

Dans le deuxième chapitre de ce mémoire, nous avons restitué le contexte de crise dans lequel s'est déroulé l'incident Coca-Cola. Nous avons alors analysé les rapports des différents experts qui concluent, majoritairement, à un cas de maladie sociogénique de masse.

Le troisième chapitre a donc eu pour objet de développer ce concept de maladie sociogénique de masse. Nous nous sommes rapidement rendu compte de la complexité du phénomène et de la nécessité de prendre en considération de multiples facteurs. Nous avons ensuite entrepris de mettre en relation le concept de panique morale avec celui de maladie sociogénique de masse. Nous avons remarqué plusieurs similitudes

entre les deux concepts, notamment l'influence des médias dans le déclenchement d'une anxiété collective, l'état mental vulnérable dans lequel se trouvent les personnes les plus susceptibles, la présence d'un stress intense qui se transmet par « contagion » au sein d'un groupe, ainsi que la durée limitée de l'épisode souvent reliée à l'affaiblissement de la couverture médiatique. Cependant, nous avons mis en évidence une différence fondamentale entre les deux concepts : la panique morale est un terme employé en psychologie et sociologie alors que la maladie sociogénique de masse relève du cadre psychiatrique. Par conséquent, ces deux approches fournissent une conception différente du même problème.

Enfin, à la lumière des critères d'une panique morale selon Goode et Ben Yehuda, nous avons réalisé une analyse des faits. Sur base de cette analyse, nous avons reconnu que l'événement pouvait être qualifié de panique morale, les cinq critères étant retrouvés dans l'incident Coca-Cola.

Ce mémoire nous également permis de recueillir d'autres informations intéressantes, notamment quant à la gestion d'une crise.

Lors de ce genre d'incident, il ne faut pas nier la réalité. Selon William Isaac Thomas (1932), un sociologue américain, « *If men define situations as real, they are real in their consequences* ». Il faut donc traiter et expliquer l'origine des symptômes au patient. Un accompagnement psychologique peut s'avérer très bénéfique et limiter l'ampleur de la panique.

De plus, cet incident a également pu démontrer les problèmes organisationnels et les challenges qui peuvent menacer les performances d'une compagnie, que ce soit sur le court ou le long terme. Un plan de gestion de crise devrait être établi par chaque entreprise. À notre époque de communication instantanée et de couverture médiatique abondante, chaque entreprise devrait connaître ses points faibles pour pouvoir réagir rapidement face à la menace, afin de minimiser les dommages. Une équipe de professionnels incluant des ingénieurs, des médecins, des scientifiques, des experts de sécurité et des spécialistes de la gestion des médias devraient être créée afin de conforter fermement toute prise de décision. On peut supposer qu'une réponse adaptée et diffusée dans les temps permettrait de maintenir la réputation d'une compagnie, limiter les dégâts financiers et d'éviter, qui plus est, le développement d'une panique au sein de la population. Si les responsables ne sont pas en mesure de faire face aux incidents, des images négatives restent ancrées et se poursuivent sans relâche dans le

ressenti et l'attitude des protagonistes. La perception devient donc la réalité. L'erreur de Coca-Cola a été de rester taciturne et réservé pendant plusieurs jours suivant l'incident, ce qui provoqua une perte de confiance chez le public. Or, le succès d'une entreprise repose en grande partie sur la confiance et la sécurité qu'éprouve le consommateur à son égard. Il est donc impératif qu'elle maintienne son succès sur le marché et auprès du public.

Aucune entreprise mondiale n'est à l'abri d'un scandale ou d'une crise. Pourquoi une rumeur ou une menace se déclenche à un endroit et pas un autre ? La réponse à cette interrogation est inconnue. Tout ce qui est connu, ce sont les conditions environnementales qui encouragent l'initiation et la propagation d'une menace. Dans le cas du Coca-Cola, même si les résultats toxicologiques se sont avérés négatifs et que les tests ont fini par montrer que les symptômes liés à la consommation de Coca-Cola étaient probablement psychosomatiques, la nouvelle n'a pas réussi à faire l'unanimité. Au final, aucun rapport définitif ne fût communiqué et l'incident allait vite être remis au rang de mauvais souvenir pour finalement s'effacer des mémoires. D'ailleurs, qui, à l'heure actuelle, se rappelle de l'incident Coca-Cola du 8 juin 1999 ?

Bibliographie

- Ambrosini P., (1983), « *Clinical assessment of group and defensive aspects of rumor* », International Journal of Group Psychotherapy, n°33, 1, p : 69-83.
- Araki S., Honam T., (1986), « *Mass psychogenic systemic illness in school children in relation to the Tokyo photochemical smog* », Archives of Environmental Health 41, p159-162.
- Arcidiacono S., Brand J.I., Coppenger W., Calder R.A., (1990) « *Mass sociogenic illness in a day-care center, Florida* », Morbidity and Mortality Weekly Report 39, p301-304.
- Ardoino J., (1964), « *Information et communication* », Gauthier-Villars, Paris.
- Ashraf H., (1999) « *European Dioxin-contaminated Food Crisis Grows and Grows* », The Lancet, 353, 9170 : 2048.
- Bagozzi R.P., (1994), « *ACR Fellow Speech* », Advances in Consumer Research, 21, p : 8-11.
- Balaratnasingam S., Janca A., (2006), « *Mass hysteria revisited* », Current Opinion in Psychiatry, 19, p : 171-174.
- Barron R.A., Leaning J., Rumack B.H., (1993) « *The catastrophe reaction syndrome : trauma in Tbilisi* », International Journal of Law and Psychiatry 16, p :403-426.
- Bartholomew R.E., Victor J.S., (2004), « *A social-psychological theory of collective anxiety attacks : The « Mad Gasser » reexamined* », The Sociologica Quarterly, vol.45, n°2, p : 229-248.
- Bartholomew R.E., Wessely S., (2002) « *Protean nature of mass sociogenic illness : from possessed nuns to chemical and biological terrorism fears* », British Journal of Psychiatry, 180, p : 300-306.
- Becker H.S., (1963), « *Outsiders : Studies in the Sociology of Deviance* » New York, Free Press (trad.fr., *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985).
- Ben-Yehuda N., (2009), « *Moral panics – 36 years on* », British Journal of Criminology, vol.49, p :1-3.
- Bernard A., Broeckaert F., De Poorter G., De Cock A., Hermans C., Saegerman C., Houins G., (2002), « *The Belgian PCB/Dioxin Incident : Analysis of the Food Chain Contamination and Health Risk Evaluation* », Environmental Research, vol. 88, Issue 1, p : 1-18.

- Bernard A., Hermans C., Broeckaert F., De Poorter G., De Cock A., Houins G., (1999) « *Food contamination by PCBs and dioxins* », *Nature* 401, p : 231-232.
- Bernard A., Fierens S., (2002), « *The Belgian PCB/Dioxin Incident : A Critical Review of Health Risks Evaluations* », *International Journal of Toxicology* 21, n°5 : 333-349.
- Beverley R., (2005), « *Commentary on Understanding Mass Panic and Other Collective Responses to Threat and Disaster. Crowds and Other Collectives : Complexities of Human Behaviors in Mass Emergencies* », *Psychiatry* 68, p : 115-120.
- Boogaerts M., Fischier B., Lison D., Muyle, De Backer G., Fondu, Mostin, Nemery B., (2000), « *L'incident Coca-Cola de juin 1999 en Belgique : Evaluation des événements, discussion, conclusion et recommandations* », Groupe de travail Ad hoc du Conseil Supérieur d'Hygiène, Ministère de la Santé publique, p : 1 – 10.
- Boss L., (1997) « *Epidemic hysteria : a review of the published literature* », *Epidemiology Revue*, 19, p : 233-243.
- Buzby J.C., Chandran R., (2001), « *The Belgian Dioxin Crisis and its Effects on Agricultural Production and Exports* », *International Trade and Food Safety/AER-828*, Economic Research Service/USDA, p : 125-136.
- Caccappolo E., Kipen H., Kelly-McNeil K., Knasko S., Hamer R., Natelson B., « *Odor perception : multiple chemical sensitivities, chronic fatigue and asthma* », *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 42, p : 629-638.
- Calantone R.J., Sawyer A.G. (1978), « *The stability of benefit segments* », *Journal of Marketing Research*, vol. 15, August, p : 395-404.
- Caress S.M., Steinemann A.C., (2004), « *Prevalence of Multiple Chemical Sensitivities : A population-based study in the Southeastern United States* », *American Journal of Public Health*, 94(5), p : 746-747.
- Carrel F., Clerget M., Lagares v., (1999), « *Coke interdit de séjour* », rubrique Société, <http://www.humanite.fr>
- Centre Canadien de Ressources pour les Victimes de Crime, « *Les victimes et les médias* », <http://www.crcvc.ca>
- Chaumont J.-M., (2012), « *Présentation. Entre paniques et croisades : sociologues et claims-markers* », *Recherches sociologiques et anthropologiques* 43-1.
- Chesi C., Denis J.-E., (2004), « *Du dioxyde dans le Coca ? Autopsie d'une rumeur – Une interprétation psychosociale* », *Archive ouverte Unige Report*, Université de Genève.

- Cohen S., (1972), « *Folk devils and moral panics. The Creation of the Mods and Rockers* », 1^{ère} édition, London : MacGibbon and Kee.
- Cohen S., (1980), « *Folk devils and moral panics. The Creation of the Mods and Rockers* », 2^{ème} édition, London : Routledge.
- Cohen S., (2002), « *Folk Devils and Moral Panics : The Creation of the Mods and Rockers* », 3^{ème} édition, London, Routledge, p :7-30.
- Coignard J., (1999), « *Coca-Cola interdit aussi en France. Après les intoxications, les explications de la firme américaine ne convainquent pas le gouvernement* », rubrique Économie, <http://www.libération.fr>
- Commission européenne, Entreprises et Industrie (2010), « *Libre circulation des marchandises: Guide pour l'application des disposition du traité régissant la libre circulation des marchandises* », document conçu et réalisé par la direction C, « Politique réglementaire », de la DG Entreprises et industrie, office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.
- Commission européenne, Direction Générale XXIV (1999), « *Rapport urgent d'une mission réalisée en Belgique et en France du 22 au 25 juin 1999 concernant la contamination de boissons de la firme Coca-Cola* ».
- Cornwell B., Linders A., (2002), « *The Myth of Moral Panic : An Alternative Account of LSD prohibition* », *Deviant Behavior*, 23 p :307-330.
- Cowell Alan (1999), « *Belgium lightens Coca-Cola's problem, but questions persist* », , article paru le 21 juin 1999, section Business Day, The New York Times.
- Cullen M.R., (1987), « *The worker with multiple chemical sensitivities : an overview* », vol. 2, Philadelphia : Hanley and Belfus.
- Das Munshi J., Rubin J., Wessely S., (2006), « *Multiple chemical sensitivities : A systematic review of provocation studies* », *Environmental and occupational respiratory disorders*, *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, vol.118, n°6, p :1257-1264.
- Das Munshi J., Rubin J., Wessely S., (2007), « *Multiple chemical sensitivities : review* », *Current Opinion in Otolaryngology & Head and Neck Surgery*, Allergy, 15, p : 274-280.
- Denuit Jean-Paul, personne de contact pour la presse pour l'AFSCA, (2013), « *Crise de la dioxine 1999 : réclamation des dommages et intérêts toujours en cours* », communiqué de presse de l'AFSCA paru le 3 octobre 2013.
- Deschouwer K., (2000), « *Belgium's quasi-regional elections of June 1999* », *Regional & Federal Studies* 10, n°1 : 125-132.

- De Schuiteneer B., Gooseens E., (1999), « *Affaire Coca-Cola Belgique, 1999. Observations du Centre Antipoisons portant sur la période du 08/06/1999* » Brussels, Belgium : Centre Antipoisons.
- Downes D., Rock P., Chinkin C., Gearty C., (2007), « *Crime, social control and human rights : from moral panics to states of denial – Essays in honour of Stanley Cohen* » Cullompton, UK : Willan, p : 53-65.
- Engel J., Blackwell R., Miniard P., (1995), « *Consumer Behavior* », International Edition, Dryden Press, Florida.
- Evangelista F., Poon P., Albaum G., (2012), « *Using Response Behaviour Theory to Solicit Survey Participation in Consumer Research* », Journal of Marketing Management, vol.28, issue 9/10, p : 1174-1189.
- Fitamant S.D., (2000), « *La crise : de quoi parle-t-on ?* » publié sur cigap.org (Cabinet International de gestion et d'Aide Psychologique, Paris.
- Freedman J., (1982), « *Theories of contagion as they relate to mass psychogenic illness* », in M.J. Colligan, J.W. Pennebaker and L.R. Murphy (eds.), Mass Psychogenic Illness, Erlbaum, p : 171-182.
- Frognier A.P., Aish A-M., (2003), « *Élections, la rupture ? : le comportement des Belges face aux élections de 1999* », De Boeck Supérieur.
- Gallay A., Demarest S., Van Der heyden J., Van Loock F., Van Oyen H., (1999), « *Case control study among schoolchildren on the incident related to complaints following the consumption of Coca-Cola Company products, Belgium 1999* », Brussels : Scientific Institute of Public Health, Unit of Epidemiology.
- Gallay A., Van Loock F., Demarest S., Van der Heyden J., Jans B., Van Oyen H., (2002), « *Belgian Coca-Cola-related Outbreak : Intoxication, Mass Sociogenic Illness, or Both ?* American Journal of Epidemiology, vol. 155, n°2, p : 140-147.
- Gamino L., Elkins G., Hackney K., (1989), « *Emergency Management of Mass Psychogenic Illness* », Psychosomatics, vol. 30, n°4, p : 446-448.
- Garland D., (2008), « *On the concept of moral panic* », New York University, Crime Media Culture, 4 ;9.
- Georgellis A., Lindelof B., Lundin A., Arnetz B., Hillert L., (2003), « *Multiple chemical sensitivity in male painters : a controlled provocation study* », International Journal of Hygiene and Environmental Health, 206, p : 531-538.
- Goode E., & Ben-Yehuda N., (2009), « *Moral panics : The social construction of deviance* », 2^{ème} édition, Malden, MA : Wiley-Blackwell.
- Goode E., & Ben-Yehuda N., (1994), « *Moral Panics : Culture, Politics, and Social Construction* », Annual Review of Sociology, Vol.20, p :149-171.

- Groupe de travail Ad hoc du Conseil Supérieur d'Hygiène (2000), « *L'incident Coca-Cola de juin 1999 en Belgique. Evaluation des événements, discussion, conclusion et recommandations* », Ministère de la Santé Publique.
- Hall S., Critcher C., Jefferson T., Clarke J., Roberts B., (1978), « *Policing the Crisis : Mugging, the State, and Law and Order* », London : Macmillan.
- Hefez A., (1985), « *The Role of the Press and the Medical Community in the Epidemic of Mysterious Gas Poisoning in the Jordan West Bank* », American Journal of Psychiatry 142 : 7, p : 833-837.
- Hillert L., Musabasic V., Berglund H., Ciumas C., Savic L., (2007), « *Odor processing in multiple chemical sensitivity* », Human Brain Mapping, 28, p : 172-182.
- Hooghe M., Rihoux B., (2000), « *The green breakthrough in the Belgian general election of June 1999* », Environmental Politics 9, n°3 : 129-136.
- Hummel T., Roscher S., Jaumann M.P., Kobal G., (1996), « *Intranasal chemoreception in patients with multiple chemical sensitivities : a double-blind investigation* », Regulatory Toxicology and Pharmacology, 24, p : 79-86.
- Johnson V. & Peppas S.C., (2003), « *Crisis management in Belgium : the case of Coca-Cola* », Corporate Communications : An International Journal, vol.8 n°1, p : 18-22.
- Jones T., Craig A., Hoy D., « *Mass psychogenic illness attributed to toxic exposure at a high school* », New England Journal of Medicine, 342, p : 96-100.
- Lok C., Powell D., (2000), « *The Belgian Dioxin Crisis of the Summer of 1999 : A Case Study in Crisis Communication and Management* » Dept. Of Food Science, University of Guelph, Technical Report n°13.
- Kassarjian H. (1971), « *Personality and consumer behavior: a review* », Journal of Marketing Research, vol.13 n°11, p : 409-418.
- Kim Y.W, Kim M.J., Chung B.Y., Bang du Y., Lim S.K., Choi S.M., Lim D.S., Cho M.C., Yoon K., Kim H.S., Kim K.B., Kim Y.S., Kwack S.J., Lee B.M., (2013), « *Safety evaluation and risk assessment of d-Limonene* », Journal of Toxicology and Environmental Health. Part B, Critical Review, 16(1) p : 17-38.
- Krinsky C., (2013), « *Introduction : The Moral Panic Concept* », Ashgate Research Companion to Moral Panics.
- Kuisel R.F., (2000), « *Coca-Cola au pays des buveurs de vin* », dans Le triomphe des Etats-Unis, Les Collections de l'Histoire, vol.7, p : 50-53.
- Marinkovic N., Pasalic D., Ferencak G., Grskovic B., Stavljenic Rukavina A., (2010), « *Dioxins and human toxicity* » Arg Hig Rada Toksikol, pubmed.gov

- Marsh I., Melville G., (2011), « *Moral panics and the British media – a look at some contemporary Folk Devils* », *Journal of Criminology*.
- Mawson A.R., (2005), « *Understanding Mass Panic and Other Collective Responses to Threat and Disaster* », *Psychiatry* 68(2), p : 95-113.
- Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie français (2006), « *Polluants organiques persistants (POP)* ».
- Nemery B., Fischler B., Boogaerts M., Lison D., (1999), « *Dioxins, Coca-Cola, and mass sociogenic illness in Belgium* », *The Lancet*, vol.354, n°9172, p77.
- Nemery B., Fischler B., Boogaerts M., Lison D., Willems J., (2002), « *The Coca-Cola incident in Belgium, June 1999* », *Food and Chemical Toxicology*, vol.40, issue 11, P1657-1667.
- Osterberg K., Persson R., Karlson B., (2007), « *Personality, mental distress and subjective health complaints among persons with environmental annoyance* », *Human and Experimental Toxicology*, 26 :231.
- Page Dominique (1999), « *Intoxication au Coca-Cola en Belgique* », article paru le 15 juin 1999, section Latitudes, Largeur.com.
- Page L.A., Keshishian C., Leonardi G., Murray V., Rubin J., Wessely S., (2010), « *Frequency and Predictors of Mass Psychogenic Illness* », *Epidemiology*, vol.21, n°5, p : 744-747.
- Pall M.L., (2009), « *Syndrome d'hypersensibilité chimique multiple (MCS) : Mécanismes toxicologiques et d'hypersensibilité* », Université de l'État de Washington, p : 1-37.
- Radovanovic Z., (1996), « *On the origin of mass casualty incidents in Kosovo, Yugoslavia, in 1990* », *European Journal of Epidemiology* 12, p101-113.
- Rea W.J., Mitchel M.J., (1982), « *Chemical sensitivity and the environment* », *Immunology Allergy Practice*, 4, p : 21-31.
- Reiffenstein R.J., Hulbert W.C., Roth S.H., (1992), « *Toxicology of hydrogen sulfide* » *Annual review of Pharmacology and Toxicology* , p : 109-134.
- Robert E.B., Wessely S., (2002), « *Protean nature of mass sociogenic illness* », *The British Journal of Psychiatry*, 180 (4), p : 300-306.
- Ruth J.H., (1986), « *Odor thresholds and irritation levels of several chemical substances: a review* », *American Industrial Hygiene Association Journal* 47, A142–A151.
- Shears P., Zollers F.E., Hurd S., (2001), « *Food for thought : what mad cows have wrought with respect to food safety regulation in the EU and UK* », *British Food Journal*, vol. 103, n°1, p : 63-87.

- Shorter E., (1997), « *Multiple chemical sensitivity : pseudodisease in historical perspective* », Scandinavian Journal Work Environmental Health, 23 (suppl 3), p : 35-42.
- Shusterman D., (1992), « *Critical Review : the health significance of environmental odor pollution* », Archives of Environmental Health 47, p : 76-91.
- Spector M., Kitsuse J.I., (1977) « *Constructing Social Problems* », Menlo Park, Calif. Cummings.
- Suleiman E., (1999), « *Les nouveaux habits de l'antiaméricanisme* », Le Monde, p : 17.
- Sun J., (2007), « *D-Limonene : safety and clinical applications* », Alternative Medecine Revue : a journal of clinical therapeutic, 12(3) p : 259-264.
- Timoty F.Jones M.D., (2000), « *Mass psychogenic illness : Role of the Individual Psysician* », American Family Physician, 15 ; 62(12), p : 2649-2653.
- The Coca-Cola Company (2012), « *Per capita consumption of company beverage products* ».
- Thomas W.I., (1932), « *The Child in America* », New York, Alfred Knopf, p : 572.
- Thompson K., (1998), « *Moral Panics* », London and New York, Routledge.
- Tyler R., (1999), « *Dioxin contamination scandal hits Belgium : Effects spread through European Union and beyond* », World Socialist Web Site published by the International Committee of the Fourth International.
- Van den Bergh O., Devriese S., Winters W., Veulemans H., Nemery B., Eelen P., Van De Woestijne K.P., (2001), « *Acquiring Symptoms in Response to Odors : A learning Perspective on Multiple Chemical Sensitivity* », Annals New York Academy of Sciences, p : 278-288.
- Van den Bergh O., Winters W., Devriese S., Van Diest I., (2002), « *Learning subjective health complaints* », Scandinavia Journal of Psychology, 43, p : 147 – 152.
- Van Larebeke N., Covaci A., Schepens P., Hens L., (2002), « *Food contamination with polychlorinated biphenyls and dioxins in Belgium. Effects on the body burden* », J Epidemial Community Health, 56, p : 828-830.
- Van Loock F., Gallay A., Demarest S., Van Der Heyden J., Van Oyen H., (1999), « *Outbreak of Coca-Cola-related illness in Belgium : a true association* », The Lancet 354, p : 680-681.
- Waddington P.A.J. (1986), « *Mugging as a Moral Panic : a question of proportion* », British Journal of Sociology, 37, p :245-259.

- Ware Jr J.E. & Sherbourne C.D., (1992), « *The MOS 36-item short-form health survey (SF-36). I. Conceptual framework and item selection.* » *Medical Care* 30, 473-483.
- Weir E., (2005), « *Mass Sociogenic Illness* », *Canadian Medical Association Journal (CMAJ)*, v.172(1) :36.
- Wessely S., (1987), « *Mass hysteria : two syndromes ?* », *Psychological Medecine*, 17, p : 109-120.
- Wilkins L.T., (1964), « *Social Deviance : Social Policy, Action and Research* », vol.9, Crime & Delinquency, Routledge.
- Winters W., Devriese S., Van Diest I., Nemery B., Veulemans H., Eelen P., Van De Woestijne K., Van Den Bergh O., (2003), « *Media Warning about environmental pollution facilitate the acquisition of symptoms in response to chemical substances* », *Psychosomatic Medicine* 65, p : 332-338.
- Young J., (1971), « *The role of the police amplifiers of deviancy, negotiators of reality and translators of fantasy : some consequences of our present system of drug control as seen in Notting Hill* », *Image of Deviance* edited by S. Cohen. Harmondsworth : Penguin Books, p27-61.
- Young J., (2011), « *Moral panics and the transgressive other* », *Crime Media Culture*, 7(3) 245-258.
- Young W.F., Horth H., Crane R., Ogden T., Arnott M., (1996), « *Taste and odour threshold concentration of potential potable water contaminants* », *Water Research* 30, p : 331-340.

Annexes

Annexe 1 : Chronologie générale des événements en Belgique et en France, du 10 mai 1999 au 25 juin 1999, reprise dans le rapport urgent de la Commission Européenne

10 mai Belgique	Première plainte d'un gérant de bar à Noorderwijk (Anvers) rapportant des troubles ressentis par plusieurs consommateurs consécutifs à la consommation de Coca-Cola en bouteilles de 20 cl (nausées, vertiges, sensation de brûlure).
Fin mai Allemagne	Tentative de chantage à l'encontre de Coca-Cola Allemagne: demande de rançon et menace de contamination des produits.
7 juin Belgique	Des problèmes concernant la qualité du gaz carbonique utilisé pour les boissons sont suspectés par CCE ⁵⁹ , pour une des usines en Belgique, une visite chez le fournisseur de gaz est réalisée.
8 juin Belgique	32 adolescents (âgés d'environ 15 ans) de l'école de Bornem sont hospitalisés suite à la consommation de Coca-Cola en bouteilles de 20 cl. 16 d'entre-eux restent en observation durant 24 h (tachycardie, vomissements, faiblesse, difficultés respiratoires). Les malades rapportent tous une odeur très forte se dégageant des boissons et un goût inhabituel. Le jour même, les autorités compétentes et CCE sont informés. Des agents de CCE se rendent sur place pour retirer tous les produits; des prélèvements sont également réalisés par les services déconcentrés de l'IGDA. Les analyses sanguines et biochimiques ne révèlent rien d'anormal. CCE change de fournisseur de gaz carbonique pour l'usine concernée.
9 juin Belgique	D'autres élèves de l'école de Bornem sont placés en observation à l'hôpital. L'IUA (Université d'Anvers) procède à des analyses et diagnostique une variation légère du dosage d'extraits végétaux par rapport à un échantillon considéré comme standard. Une information judiciaire est ouverte par le Procureur du Roi de Malines. Communiqué de presse de Coca-Cola qui parle d'une anomalie de qualité, en ajoutant que "la consommation ne présente aucun risque pour la santé, mais pourrait occasionner des maux de tête, des nausées et des crampes au ventre". Information de la fédération des distributeurs (FEDIS).
10 juin Belgique	8 élèves de l'école d'Harelbeke ressentent des troubles après l'absorption de Coca-Cola et de Fanta (maux de tête, vertiges, nausées, tremblements). Des analyses d'urine révèlent la présence de caféine, sans que celle-ci puisse être rattachée exclusivement à la consommation de boissons Coca-Cola. Un centre d'appels est mis en place par l'IGDA. Très vite, le nombre d'appels croît de façon exponentielle. Parmi ceux-ci, 249 appels sont considérés comme sérieux.
10 juin France	La DGCCRF adresse une télécopie à CCE France pour demande d'information. Les syndicats professionnels sont alertés. Envoi d'un message à toutes les directions départementales de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.
11 juin Belgique	Réunion entre le ministre de la Santé et CCE. Communiqué de presse demandant le retrait des bouteilles de Coca-Cola et de Fanta, ainsi que les boîtes métalliques issues de l'usine concernée en France. Information directe des autorités françaises (DGCCRF). Première information via le réseau d'alerte rapide
11 juin France	CCE rapporte aux autorités françaises un problème de qualité du gaz carbonique. Information de l'Institut de Veille sanitaire, de la Direction

⁵⁹ CCE : Coca-Cola Entreprises

	générale de la Santé, et de l'Agence française de Sécurité sanitaire des Aliments. Des prélèvements sont effectués à l'usine concernée en France par la DDCCRF.
12-18 juin Belgique	Nouveaux malades à l'hôpital de Bornem; les boissons incriminées sont le Coca-Cola, le Fanta, et le Sprite en boîtes métalliques.
12 juin Belgique	Inspection de l'IGDA à l'usine belge concernée. Plan de retrait focalisé sur les distributeurs automatiques placés dans les écoles.
12 juin France	CCE tente de persuader la DGCCRF que le marché français n'est pas concerné.
13 juin Belgique	Réunion entre l'IGDA et CCE <i>et réunion entre les autorités belges et Coca Cola.</i>
13 juin France	L'hypothèse de la contamination du bois des palettes utilisées pour le transport par des dérivés phénolés est avancée.
14 juin Belgique	30 enfants de l'école de Lochristi âgés de 13 à 18 ans sont placés en observation à l'hôpital de Gand après consommation de boissons Coca-Cola. Les analyses d'urine montrent une légère présence de dérivés phénolés dans l'urine d'un malade. Publication d'un arrêté ministériel interdisant la commercialisation de tous les produits de la firme Coca-Cola.
14 juin France	La DDCCRF de Lille inspecte l'usine françaises concernée, des prélèvements sont effectués. Envoi de prélèvements au laboratoire de la DGCCRF de Bordeaux.
15 juin Belgique	361 appels au Centre anti-poisons de Bruxelles dont 184 rapportant des symptômes. Trois cas concernent des enfants en bas âge qui présentent des troubles neurologiques importants inexplicables, lesquels disparaissent spontanément après 24 heures. La majorité des cas concerne la région flamande. Lors d'une conférence de presse, Coca-Cola affirme avoir identifié l'origine de la contamination, d'une part, "un mauvais gaz carbonique" contenant des dérivés soufrés dans le cas de l'usine belge concernée, et d'autre part, un "fongicide appliqué sur les palettes" pour l'usine françaises. La société refuse de révéler la nature exacte des produits incriminés.
15 juin France	Conférence de presse de la Secrétaire d'Etat chargée de la Consommation: les explications de Coca-Cola France sont jugées insuffisantes, elle appelle à la suspension de commercialisation des boîtes originaires de l'usine françaises concernée et recommande l'absence de toute consommation de boissons de la firme.
16 juin France	Un arrêté ministériel de retrait des produits destinés au marché belge (définis par leurs codes) fabriqués à l'usine françaises et susceptibles d'être réintroduits sur le marché français est publié (Journal officiel du 17 juin). La recommandation de non- commercialisation et de non-consommation générale est maintenue. Arrêt complet de l'usine françaises concernée (décision volontaire de CCE).
17 juin Belgique	Levée de l'interdiction pour les produits autres que Coca-Cola, Fanta et Sprite suite à la recommandation du Conseil supérieur d'Hygiène; les concentrés destinés au secteur Horeca (hôtels, restaurants, cafétérias) sont également libérés. La destruction des produits potentiellement contaminés est supervisée par l'OVAM, autorité régionale de Flandre chargée de la gestion des déchets.
17-18 juin France	Les cas de malaise se multiplient en France (339 le 17 juin au soir). De nouveaux prélèvements sont envoyés au laboratoire de Bordeaux, deux d'entre-eux concernent des cas significatifs signalés par le Centre anti-poisons de Lille. Des traces de parachlorocrésol et/ou d'iodophénol sont trouvées sur l'extérieur des boîtes belges (source Coca-Cola).

19 juin France	Les premiers résultats du laboratoire sont négatifs ⁶⁰ . Les autorités françaises préfèrent maintenir le dispositif dans l'attente d'autres résultats. Une nouvelle inspection de l'usine françaises concernée est effectuée par les agents de la DDCCRF, notamment en ce qui concerne l'usage de produits rodenticides.
20 juin France	Résultats négatifs ⁶¹ du laboratoire de Bordeaux.
21 juin France	Ouverture d'une information judiciaire par le Procureur de la République du Département suite à un rapport de la DDCCRF. Reprise de la production de l'usine pour le marché néerlandais.
22 juin Belgique	Réunion interministérielle. Décision d'interroger l'AFSSA sur la base de tous les résultats des contrôles officiels.
23 juin France	Levée générale de l'interdiction de commercialisation en Belgique.
24 juin France	Levée générale de la recommandation de non-commercialisation et de non consommation en France.
25 juin France	Reprise de la production de l'usine françaises pour les marchés belge et français.

Annexe 2 : Retranscription de l'entretien du 24 mars 2015 avec le Docteur Benoît Nemery

Non publié

⁶⁰ Un résultat est considéré comme "négatif", lorsqu'aucune des substances recherchées n'a été mise en évidence avec une méthode et un seuil de détection donnés. Il importe de souligner qu'on ne peut bien sûr éventuellement mettre en évidence que les groupes de substances que l'on recherche, sachant que plusieurs milliers de contaminants différents pourraient produire une symptomatologie comparable, et que les méthodes d'analyse sont spécifiques de chaque groupe de substances (extraction, concentration, etc...). Ainsi, on ne peut affirmer face à un tel résultat l'absence de toute espèce de contaminant.