

Université de Montréal
Département de communication
Faculté des arts et des sciences

Institut d'études politiques
École doctorale de Sciences Po
Programme doctoral en sciences de l'information et de la communication
Centre de recherche Croyance, Histoire, Espace, Régulation Politique et
Administrative (CHERPA)

La modification des pratiques journalistiques et du contenu des nouvelles télévisées,
du quotidien à la situation de crise : analyse France/Québec

Par
Marie-Eve Carignan

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures de l'Université de Montréal en
vue de l'obtention du grade de Philosophiæ Doctor (Ph. D.) en communication

Et à Sciences Po Aix-en-Provence en vue de l'obtention du grade de Docteur en
Sciences de l'information et de la communication

Mai 2014

Sommaire

La présente thèse s'intéresse à la couverture de l'information lors de crises, soit des événements brutaux et inattendus, attribuables « à une situation très difficile, voire dangereuse, pour un individu, une organisation, un corps social, un système économique ou un pays »¹. Elle a pour objectif de définir en quoi les pratiques journalistiques et le contenu des médias diffèrent du quotidien à la situation de crise. L'hypothèse de départ, sur laquelle elle s'appuie, est qu'en situation de crise, les pratiques journalistiques seront affectées par l'émotivité, l'impulsion du moment et la recherche d'exclusivité. S'agissant du contenu, il y aura saturation de certains thèmes liés à la crise, alors que plusieurs sujets abordés quotidiennement seront évacués et que le risque d'erreurs ou d'inexactitudes sera exacerbé. Ce travail doctoral emprunte la voie de la comparaison entre la France et le Québec, deux pays présentant une structure de chaînes télévisées similaire, laquelle permet d'établir des bases de comparaison valables. Pour répondre au questionnement initial, une triple stratégie méthodologique a été adoptée. Cette stratégie inclut d'abord des entretiens semi-directifs sous forme d'histoire de vie professionnelle, réalisés avec différents acteurs de l'information. Suivent les résultats d'une analyse quantitative du contenu des journaux télévisés qui s'appuie sur un corpus composé de reportages présentés lors de trois types de crises survenues en France et au Québec, soit des crises « sociales », des crises « naturelles » et des crises « mixtes ». Ces reportages ont été soumis à une grille d'analyse, issue du projet *Television Around the World* de George Gerbner, adaptée aux nouvelles télévisées. Enfin, une analyse de contenu des 1 676 décisions issues de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec a été effectuée. Cette dernière

¹ Office québécois de la langue française (2005), en ligne.

examine en profondeur les plaintes relatives à des situations de crises déposées au tribunal d'honneur de la presse québécoise et revient sur les griefs invoqués et les décisions rendues. Ces diverses analyses démontrent qu'il existe une complexité relative à la définition et à la compréhension des crises qui pose de nombreux défis aux professionnels de la nouvelle. Néanmoins, ces derniers font régulièrement face à ce type de situations, puisqu'elles occupent une place primordiale au sein de la programmation médiatique. Les répondants que nous avons rencontrés se sont dits préoccupés par la rapidité avec laquelle ils doivent traiter l'information, par le manque d'outils à leur disposition pour le faire lors de crises et par l'accès aux sources d'information, lesquelles peuvent tenter d'influencer ou de fausser leur jugement et ainsi nuire à leur liberté journalistique. Dans les deux pays analysés, la couverture de crise est présentée d'une façon très autocentrée, alors que les éléments qui retiennent principalement l'attention des journalistes sont ceux liés à leur pays d'origine. Néanmoins, le choix des thématiques et l'angle de traitement présentent de grandes similarités d'un pays à l'autre, alors que les journalistes ont tendance à mettre de l'avant les mêmes sujets dans les situations que nous avons observées. Des pratiques très spécifiques, qui se distinguent du quotidien, se manifestent donc lorsque vient le moment d'aborder les crises dans les médias. En identifiant ces façons de faire, la présente thèse jette les bases d'une réflexion essentielle sur la place accordée aux crises en information et révèle un manque d'outils déontologiques essentiels au travail des journalistes ainsi qu'un manque de réflexion et de recul sur la place accordée à certains sujets dans l'actualité.

Mots-clés : pratiques journalistiques, communication, analyse de contenu, journalisme, théorie de l'incubation, crise, guerre, conflits armés, Conseil de presse du Québec, déontologie journalistique, crises sociales, catastrophes naturelles.

Abstract

This thesis focuses on the news coverage during abrupt and unexpected events, due to "a very difficult situation, even dangerous, for an individual, an organization, a social body, an economic system or a country"² and aims to determine in what journalistic practices and media contents in a crisis situation differ from the ordinary daily practices. The assumption on which this thesis rests is that in a crisis situation, journalistic practices will be affected by emotions, the spur of the moment and the search for exclusivity. Regarding content, there will be saturation of certain issues related to the crisis, while many daily topics will be removed and the risk of errors or inaccuracies will be exacerbated. This doctoral work follows the path of a comparison between France and Quebec, as both countries present a similar language and TV channel structure, which allows us to establish valid comparison bases. To answer the question of the research, a triple methodological strategy was adopted and the results of these analyzes are presented in subsequent chapters of the thesis. First are presented the results of semi-structured interviews we made, in the form of professional life stories, with different actors from the information sector. These are followed by the results of a quantitative content analysis of television news which is based on a corpus formed of reports presented during three types of crises in France and in Quebec: "social" crisis, "natural" crises and "mixed" crises. These reports were submitted to the grid analysis from George Gerbner's project «Television Around the World». Finally, a content analysis of 1,676 decisions from the jurisprudence of the Quebec Press Council was conducted. This analysis offered the opportunity to

² Office québécois de la langue française (2005), online, free translation.

examine a certain amount of complaints relating to crisis situations, to observe the objections raised in these complaints and to analyze the different trends with respect to the complainants, the respondents and the decisions of the Quebec media self-regulatory body. The complexity of the definition and understanding of crises results from these various analyzes and poses many challenges to the news professionals who regularly face this type of situations, since they play a major role in media programming. In the two countries analyzed, crisis coverage is presented in a very self centric way, while the main elements that attract the attention of journalists are those related to their country of origin. Nevertheless, the choice of themes and the angle of treatment are quite similar from one country to another and journalists tend to focus on the same issues and to put forward the same type of elements in the situations we observed. There are therefore very clear practices that appear when it comes to address crises in the media. By identifying these, this thesis lays the foundations of a critical reflection on the place made to crises in the information world and reveals an insufficient number of ethical tools essential to the work of journalists as well as a lack of reflection and perspective on the emphasis given to some topics in the news.

Keywords: journalistic practices, communication, content analysis, journalism, cultivation theory, crisis, war, Quebec Press Council, journalistic ethics, social crises, natural disasters.

Table des matières

| | |
|---|------|
| Sommaire..... | i |
| Abstract..... | iv |
| Table des matières..... | v |
| Liste des tableaux..... | vii |
| Liste des figures..... | viii |
| Remerciements..... | xv |
| | |
| Introduction..... | 1 |
| | |
| Chapitre 1..... | 8 |
| Contexte théorique et problématique..... | 9 |
| La crise dans une société du risque..... | 10 |
| La crise, quelques définitions..... | 18 |
| L’usage sociohistorique des médias..... | 28 |
| La crise et les médias..... | 37 |
| La modification des pratiques journalistiques et du contenu des médias..... | 48 |
| Cadre d’analyse..... | 60 |
| Question de recherche et hypothèse..... | 60 |
| | |
| Chapitre 2..... | 62 |
| Méthodologie..... | 63 |
| Approche comparative..... | 63 |
| Méthode qualitative..... | 66 |
| Participants..... | 67 |
| Instruments de mesure et déroulement..... | 70 |
| Méthode quantitative..... | 72 |
| Corpus..... | 73 |
| Instruments de mesure et déroulement..... | 76 |
| Méthode mixte complémentaire..... | 79 |
| Corpus..... | 80 |
| Instruments de mesure et déroulement..... | 81 |
| Triangulation méthodologique..... | 83 |
| Éthique de la recherche..... | 83 |
| | |
| Chapitre 3..... | 85 |
| Analyse des entrevues et des propos recueillis..... | 85 |
| Pratiques journalistiques en situation de crise : le point de vue des acteurs impliqués..... | 86 |
| Expérience avec ce type de situation..... | 87 |
| Compréhension de la crise..... | 89 |
| Crises naturelles..... | 93 |
| Crises accidentelles..... | 96 |
| Crises personnelles..... | 99 |

| | |
|--|-----|
| Crises techniques..... | 102 |
| Crises économiques et financières..... | 103 |
| Crises sociales..... | 105 |
| Crises « produit »..... | 107 |
| Crises communicationnelles..... | 109 |
| Crises politiques..... | 111 |
| Crises mixtes, crises par association ou par amalgame et crises surprises.. | 119 |
| La guerre, une crise à son paroxysme?..... | 120 |
| Rôle relatif à la crise..... | 146 |
| Modification des pratiques journalistiques et nouvelles technologies..... | 151 |
| Les médias sociaux et le web 2.0..... | 154 |
| Conclusion..... | 163 |
| | |
| Chapitre 4..... | 171 |
| Analyse de contenu..... | 171 |
| Le traitement de crises en France et au Québec : analyse de contenu de trois types de crises médiatisées..... | 172 |
| Analyse des données..... | 173 |
| Résultats relatifs aux crises sociales analysées..... | 174 |
| Résultats relatifs aux crises naturelles analysées..... | 191 |
| Résultats relatifs à l'analyse de la couverture de guerre..... | 207 |
| Conclusion..... | 224 |
| | |
| Chapitre 5..... | 231 |
| Une analyse des décisions du Conseil de presse du Québec..... | 232 |
| L'autorégulation médiatique de la couverture de crise..... | 232 |
| Les cadres règlementaires québécois et français..... | 233 |
| Analyse des données..... | 239 |
| Les catégories de crises relevées..... | 243 |
| Profil des plaignants..... | 247 |
| Profil des mis en cause..... | 249 |
| Principaux griefs invoqués et décisions rendues..... | 252 |
| Conclusion..... | 258 |
| | |
| Conclusion..... | 264 |
| L'importance de la crise dans les médias..... | 266 |
| Pratiques journalistiques et situations de crises..... | 268 |
| Contenu des médias lors de crises..... | 271 |
| La couverture de guerre..... | 274 |
| L'influence de la politique..... | 275 |
| Comparaison France/Québec..... | 277 |
| Limites de la recherche et pistes dégagées par la thèse..... | 279 |
| | |
| Références..... | 282 |
| Annexe A - Schéma d'entrevues par thèmes..... | 297 |
| Annexe B - Résumé des séquences analysées au chapitre 4..... | 300 |

| | |
|--|-----|
| Annexe C - Grille de codage, issue du projet <i>Television Around the World</i> de George Gerbner, adaptée aux journaux télévisés et bonifiée..... | 339 |
| Annexe D - Formulaire de consentement éthique à la recherche..... | 385 |
| Annexe E - Typologie des griefs du Conseil de presse du Québec..... | 389 |

Liste des tableaux

Numéro du tableau

1. Typologie causale des catégories de crises, source Devirieux (2007).....25
2. Catégories de crises couvertes par les 227 dossiers de jurisprudence concernés.....240

Liste des figures

Numéro de figure

| | | |
|----|--|-----|
| 1 | Évolution des sinistres majeurs et des catastrophes naturelles de 1950 à 2008, Source Munich Re Group..... | 12 |
| 2 | « Courbe d’acceptabilité du risque », Source Monteau et Favaro (1990)..... | 17 |
| 3 | Les caractéristiques de la crise, Source Paquet (2008), mise en graphique Carignan (2010)..... | 23 |
| 4 | Le cycle de résolution des crises, Source Duval (1997)..... | 26 |
| 5 | Le terrorisme et le triangle de la communication politique. Source Nacos (2005)..... | 40 |
| 6 | Trois types de traitements médiatiques, de l’information à la crise, Source Doane (1990), mise en graphique Carignan (2010)..... | 43 |
| 7 | Niveau de confiance des Québécois selon le type de média. À la question « Quand vous voulez vous informer, quel est le média que vous considérez le plus crédible ? Est-ce... », les Québécois ont répondu majoritairement la télévision, Source Bernier (2010)..... | 45 |
| 8 | La liberté de la presse dans le monde en 2013, Source Reporters sans frontières (2013)..... | 54 |
| 9 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages consacrés à la crise des banlieues de 2005 en France..... | 178 |
| 10 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages se rapportant aux émeutes de Montréal-Nord, survenues en 2008 au Québec..... | 179 |
| 11 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l’ensemble des séquences analysées quant à la crise française des banlieues..... | 181 |
| 12 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l’ensemble des séquences analysées quant à la crise de Montréal-Nord..... | 181 |
| 13 | Angle de traitement des professionnels de l’information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur les crises sociales à l’étude..... | 183 |

| | | |
|----|---|-----|
| 14 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude..... | 184 |
| 15 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la crise des banlieues françaises de 2005..... | 185 |
| 16 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs aux émeutes survenues en 2008 à Montréal-Nord..... | 187 |
| 17 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude..... | 188 |
| 18 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude..... | 189 |
| 19 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude..... | 190 |
| 20 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages relatifs à la canicule européenne de 2003..... | 193 |
| 21 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages relatifs à la crise québécoise du verglas de 1998..... | 195 |
| 22 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la canicule européenne de 2003..... | 197 |
| 23 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la crise du verglas de 1998..... | 197 |
| 24 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la canicule européenne de 2003..... | 199 |
| 25 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la crise du verglas de 1998..... | 201 |

| | | |
|----|--|-----|
| 26 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude..... | 203 |
| 27 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude..... | 204 |
| 28 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude..... | 206 |
| 29 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude..... | 207 |
| 30 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages français relatifs à la présence militaire en Afghanistan..... | 209 |
| 31 | Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan..... | 210 |
| 32 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences tirées de bulletins d'information français analysés quant à la présence militaire en Afghanistan..... | 213 |
| 33 | Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences tirées de bulletins d'information québécois analysés quant à la présence militaire en Afghanistan..... | 214 |
| 34 | Pays dans lequel le reportage est enregistré pour la France et pour le Québec..... | 215 |
| 35 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 216 |
| 36 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 218 |
| 37 | Angle de traitement des professionnels de l'information envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 219 |

| | | |
|----|---|-----|
| 38 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages français relatifs à la présence militaire en Afghanistan..... | 220 |
| 39 | Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan..... | 221 |
| 40 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 222 |
| 41 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 223 |
| 42 | Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan..... | 224 |
| 43 | Répartition des crises recensées comportant plusieurs dimensions..... | 244 |
| 44 | Principaux types de crises recensées, excluant les crises mixtes, les crises surprises et les quasi-crisis..... | 245 |
| 45 | Profil des plaignants dans les dossiers de jurisprudence analysés..... | 249 |
| 46 | Type de mis en cause dans les dossiers de jurisprudence analysés..... | 250 |
| 47 | Répartition des mis en cause selon le type de média dans les dossiers analysés..... | 252 |
| 48 | Griefs principaux invoqués à plus de 10 reprises dans les 227 dossiers de jurisprudence relatifs aux crises..... | 253 |
| 49 | Proportion de décisions en faveur des plaignants ou des mis en cause, sur les 227 cas analysés..... | 257 |

« La crise, c'est le sentiment de la crise. » – Cornelius Castoriadis

*À la mémoire de Pierre Huard et de Ron Léger,
deux grands hommes qui ont su enrichir mes réflexions et
nourrir mon intérêt pour la recherche.*

Remerciements

Introduction

Introduction

La présente thèse s'intéresse à la crise, soit un « [p]assage brutal et inattendu qui est attribuable à une situation très difficile, voire dangereuse, pour un individu, une organisation, un corps social, un système économique ou un pays »³. Dans ce contexte, les journalistes jouent un rôle de premier plan pour informer les citoyens et les mettre en communication régulière avec les gestionnaires et les autorités en place. Malgré cette nécessaire participation des médias, le lien entre gestionnaires de crises, politiciens et journalistes demeure flou. Les théories abordent peu la question du rôle des médias dans la gestion de crises et l'application de la déontologie journalistique lors de tels événements peut sembler ardue (Bettez, 2010). De plus, peu de travaux de recherche en sciences humaines et sociales portent sur les médias et les situations de crise (Boutté, 2006) alors que les « journalistes eux-mêmes pensent jouer un rôle dans les situations de crise⁴ ». C'est pourquoi cette thèse se fonde sur la question de recherche suivante : en quoi les pratiques journalistiques et le contenu des médias diffèrent-ils du quotidien à la situation de crise?

Ce questionnement nous a conduits à étudier la couverture journalistique des situations de crise et des conflits armés. L'hypothèse sur laquelle nous basons notre analyse est qu'en situation de crise, les pratiques journalistiques seront affectées par l'émotivité, l'impulsion du moment et la recherche d'exclusivité. S'agissant du contenu, il y aura saturation de certains thèmes liés à la crise, alors que plusieurs

³ Office québécois de la langue française (2005), en ligne. Cette définition de la crise est celle que nous retenons en raison de la présence des différentes dimensions sur lesquelles nous porterons notre attention dans les prochains chapitres.

⁴ Boutté, 2006, p. 164.

thèmes abordés quotidiennement seront évacués. L'influence du domaine politique pourrait être déterminante dans la sélection des nouvelles et la terminologie utilisée. Le risque d'erreurs ou d'inexactitudes sera, en outre, plus élevé.

Entre la France et le Québec, des différences liées au contexte social, aux pratiques journalistiques usuelles et aux mesures entreprises pour gérer les crises, permettront d'analyser les dissemblances journalistiques entre les deux pays et d'observer des points de comparaisons d'intérêt.

Nous partons de l'hypothèse selon laquelle les crises sécuritaires, celles qui provoqueront un grand nombre de morts, seront celles où les règles journalistiques risquent le plus d'être bafouées. C'est pourquoi nous nous intéressons notamment au journalisme de guerre et au terrorisme.

Cette thèse s'attache donc à examiner le contenu et les pratiques journalistiques adoptées pour couvrir différentes crises. Elle se questionne également sur le respect de la déontologie journalistique lors de ce type de couverture et sur le rapport des professionnels de l'information à la crise. Quoique le rôle des médias dans la communication de crise ait souvent été abordé dans la littérature, celle-ci s'intéresse surtout au rapport entre les organisations et les médias. Peu de recherches portent directement sur les pratiques des journalistes en situation de crise et sur les modifications subies par le contenu informationnel lors de ce type de situation. La comparaison entre la France et le Québec permettra de mettre à jour les éléments qui présentent des différences et des similitudes pour ce qui est du contenu et du

traitement de la nouvelle, d'un pays à l'autre, et d'approfondir ainsi certains constats relatifs au traitement de crises.

Une triple stratégie méthodologique, permettant une triangulation méthodologique, a été adoptée. Elle consiste d'abord en une technique qualitative d'entretien semi-directif avec des journalistes, des ombudsmans, des relationnistes⁵ et d'autres acteurs de la nouvelle. Ces entrevues de fond, réalisées sous forme d'histoire de vie professionnelle, d'une moyenne de deux à trois heures, nous ont permis de comprendre le vécu de chacun des intervenants, leur rapport à la crise et les enjeux qui les préoccupent lors de la couverture de ce type d'événements.

La deuxième stratégie méthodologique empruntée pour répondre au questionnement de la recherche consiste en une analyse quantitative du contenu des journaux télévisés. Le corpus retenu repose sur trois types de crises passées survenues en France et au Québec, soit des crises « sociales », représentées par la crise survenue en 2005 dans les banlieues françaises et par les émeutes survenues en 2008 à Montréal-Nord, les crises « naturelles », représentées par des reportages relatifs à la canicule européenne de 2003 et à ses conséquences, jumelés à des reportages portant sur la crise québécoise du verglas de 1998 et des extraits de crises « mixtes », relatifs à la présence militaire en Afghanistan. Ces reportages ont été codés et soumis à une grille d'analyse issue du projet *Television Around the World* de George Gerbner, que nous avons préalablement adaptée aux journaux télévisés et testée. Nous nous basons

⁵ Au Québec, le nom relationniste constitue une expression particulière qui réfère aux spécialistes des relations publiques.

donc sur des outils théoriques et méthodologiques empruntés à la théorie de l'incubation⁶ de George Gerbner pour compléter cette section de la thèse.

Enfin, une analyse quanti-qualitative des 1 676 décisions issues de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec et disponibles sur son site Internet a été effectuée. Cette analyse répertorie les plaintes soumises au tribunal d'honneur de la presse québécoise relativement à des situations de crises et les distingue des autres plaintes. Elle permet également d'observer les griefs invoqués lors de plaintes relatives aux crises, le type de plaignants et de mis en cause⁷ dans ce type de situation, la catégorie de crise dénoncée et les décisions rendues par le comité des plaintes et de l'éthique de l'information du Conseil de presse du Québec dans chacun des cas.

Cette thèse présente donc une contribution à la fois méthodologique et théorique à l'étude du journalisme et de la communication de crise. Sur le plan théorique, elle se veut une contribution à la connaissance du journalisme de crise, aux transformations subies par les pratiques professionnelles lors de ce type de situations et aux enjeux déontologiques inhérents au journalisme pratiqué en temps de crise ou

⁶ Nous utiliserons le terme « théorie de l'incubation » pour parler de la *Cultivation Theory* mise au point par George Gerber et son équipe afin d'analyser le discours des médias. Cette théorie permet d'observer en détail les éléments de contenu présents dans une émission télévisée et de comparer ceux-ci entre eux. Elle permet également de comprendre les effets de la télévision sur les spectateurs.

La théorie de l'incubation renferme des outils d'analyse qui permettent de définir de façon complète les éléments de contenu présents à l'intérieur des différents types d'émissions présentées sur les chaînes de télévision et d'établir des corrélations entre eux.

Ce cadre théorique, que nous avons adapté à la nouvelle lors d'une recherche précédente (Carignan, 2008), nous permettra ici de nous intéresser à la façon dont les crises sont présentées aux différents publics des journaux télévisés.

⁷ L'article 2 du règlement numéro 3 du Conseil de presse du Québec définit le plaignant comme une « personne physique ou morale qui soumet une plainte pour décision » au tribunal d'honneur de la presse et le mis en cause comme la « personne physique ou morale visée par la plainte ».

de guerre. L'objectif de cette thèse est non seulement d'approfondir les connaissances sur les pratiques journalistiques adoptées lors de crises et sur les relations entre décideurs civils et organes médiatiques, mais également de définir des façons d'améliorer le traitement des crises.

La thèse se divise en deux grandes parties. D'abord, le cadre contextuel, la problématique et l'approche méthodologique qui permettent de poser les bases de notre analyse. Dans un deuxième temps, la présentation et l'analyse des résultats viennent ajouter aux connaissances recensées quant à notre objet d'étude. Nous joignons également, en annexe, les dimensions du questionnement abordées dans les entrevues semi-dirigées ainsi que le schéma des entrevues, un résumé de l'ensemble des séquences des reportages analysés, le détail des grilles d'analyses de contenu utilisées, le formulaire de consentement éthique remis aux participants et une copie de la typologie des griefs utilisée par le Conseil de presse du Québec.

Le premier chapitre établit la problématique générale de la thèse et nous permet de dresser un portrait de la situation médiatique et sociale en rapport aux situations de crise et à la multiplication de certains risques, en plus de mieux comprendre les différents rôles attribués aux journalistes et les règles déontologiques inhérentes. Nous situons la problématique et la situation médiatique dans les contextes français et québécois.

Dans un deuxième chapitre, nous repérons les différents outils théoriques et procédés d'analyse encadrant le sujet de recherche et dégageons les motifs qui

orientent notre choix vers la théorie de l'incubation, ainsi que ses avantages et ses limites. Nous présentons également les méthodes qui furent appliquées pour réaliser les trois stratégies méthodologiques retenues.

Les troisième, quatrième et cinquième chapitres nous permettent d'exposer les résultats de cette étude et d'en faire une comparaison et une interprétation. Le troisième chapitre revient sur les entrevues que nous avons réalisées et sur les principaux constats qui s'en dégagent. Le quatrième chapitre présente l'analyse du contenu de reportages télévisés, présentés en France et au Québec, portant sur trois grands types de crises. Enfin, le cinquième chapitre présente les résultats de l'analyse de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec.

En conclusion, nous revenons sur les principaux résultats observés, nous proposons certaines suggestions pour faciliter le travail des journalistes en contexte de crises et nous esquissons quelques pistes qui pourront guider des recherches futures quant à l'analyse du contenu des journaux télévisés et à l'analyse des changements dans les pratiques journalistiques au quotidien ou lors de crises.

Contexte théorique et problématique

Chapitre I

Contexte théorique et problématique

Ce chapitre a pour objectif premier de décrire et de positionner l'objet de la présente recherche, soit les situations de crises médiatisées, dans le contexte d'une réflexion théorique plus large ayant pour objet les transformations des pratiques journalistiques ainsi que les modifications du contenu d'information diffusé par les médias. Ce positionnement présente plusieurs défis, en raison des définitions diverses et des contours souvent flous de la crise.

Dans ce chapitre, nous reviendrons donc, premièrement, sur les définitions et sur le rôle attribué à la crise en société. Nous recadrerons également les pratiques journalistiques pour en comprendre les modifications et nous aborderons les dimensions du contexte actuel qui nous paraissent les plus pertinentes pour comprendre l'environnement dans lequel évoluent les médias. Nous situerons également le rôle de l'information et de la nouvelle dans la société et tenterons de déterminer l'impact possible de l'information de crise afin d'évaluer, en nous appuyant sur divers auteurs, la façon dont les médias peuvent adapter les pratiques et le contenu de l'information à la crise et de démontrer comment ces représentations peuvent agir sur l'opinion publique. Nous examinerons, par le fait même, le rôle attribué à l'individu spectateur. Les diverses théories sur le sujet permettront de dégager une problématique concernant le rapport entre les éléments qui interviennent dans la pratique journalistique et le traitement de l'information en temps de crise, suivant les différentes écoles de pensées sur le sujet, et nous tenterons de positionner

cette problématique en lien avec la situation médiatique qui prévaut dans les contextes français et québécois.

La crise dans une société du risque. Les diverses théories abordant la gestion des crises, que nous avons recensées dans le cadre de cette recherche et qui sont principalement issues de la communication organisationnelle, abordent peu la question du rôle des médias, tout en leur adressant paradoxalement une grande responsabilité dans la perception qu'a le public de la société et des dangers auxquels celle-ci est confrontée. Malgré la nécessaire participation des médias dans la diffusion des nouvelles, le lien entre gestionnaires de crise, politiciens et journalistes demeure flou. Pour mieux le comprendre, nous nous attardons d'abord au concept de société du risque qui nous emmènera ensuite à réfléchir à la notion même de crise, avec laquelle il est souvent confondu, avant de nous interroger sur le rôle du journalisme en temps de crise.

La société contemporaine, telle que définie par Giddens (2000, 2005), Beck (2001) et Peretti-Watel (2001), en est une du risque, où les développements technologiques et industriels nous confrontent à des dangers d'une nouvelle nature, causés par l'Homme, incontrôlables et non limités géographiquement. Ces risques seraient engendrés par la modernité dont l'un des buts serait pourtant de les contrôler. Guilhou et Lagadec (2008) parlent d'un second front de risques, inconnus et incontrôlés, qui ébranlent les structures de gestion de crise en place. Ce front, beaucoup plus déstabilisant que l'événement critique en lui-même, se caractériserait

par « la dislocation de nos environnements et socles de référence »⁸. Ces « ancrages »⁹ qui étaient, jusqu'à présent, acquis, solides et indiscutables, seraient maintenant en passe de lâcher et une dislocation de fond serait inévitable, selon les auteurs.

Le risque modifie la perception sociale. Il devient universel et menace l'ensemble de la population, sans faire les distinctions habituellement réservées aux classes sociales, à l'âge, au sexe, à la religion ou à l'origine ethnique. Beck (2001) estime que cette prolifération des risques s'explique par le fait que les sociétés modernes produisent toujours plus de richesses et de découvertes technologiques alors que l'industrie¹⁰, tout en produisant des biens, propage divers risques à grande échelle, notamment par la mondialisation, le transport et les échanges internationaux. Cette prolifération est également facilitée par divers facteurs, tels l'imperceptibilité des nouveaux risques et l'incapacité qu'a la nature de les contrôler. Giddens (2000) identifie ainsi quatre risques majeurs typiques de la modernité, soit les catastrophes écologiques, les conflits de grande ampleur, le développement du totalitarisme et l'effondrement des mécanismes de la croissance économique.

⁸ Guilhou et Lagadec (2008), p. 34.

⁹ *Ibid.* (2008), p. 34.

¹⁰ Pour Beck, les industries créent des « externalités négatives » en étant responsables de divers risques, mais c'est d'abord la société elle-même qui est responsable des risques auxquels elle est confrontée, comme l'explique Bruno Latour au sujet de l'œuvre de Beck (dans Beck, 2001) : « On en a fait un spécialiste du "risque technologique majeur", alors qu'il prend le terme d'une manière beaucoup plus générale pour rendre compte du lien social lui-même : d'après lui, nous n'échangeons pas seulement des biens, mais aussi des maux. Pour Beck, le risque ne se confond pas avec les nouvelles menaces créées par la technique et par l'industrie, mais provient de la disparition de ce que les économistes appellent les "externalités". "À la différence de toutes les époques qui l'ont précédée, écrit-il, la société du risque se caractérise avant tout par un manque : l'impossibilité d'imputer les situations de menaces à des causes externes. Contrairement à toutes les cultures et à toutes les phases d'évolution antérieures, la société est aujourd'hui confrontée à elle-même." Il n'y a plus rien qui soit extérieur au monde social. La nature à son tour, devenue depuis longtemps seconde nature, se trouve intégrée aux débats politiques et sociaux. Il n'existe plus aucune réserve où l'on puisse rejeter les "dommages collatéraux" de nos actions. Les sociétés sont devenues des manufactures de risques (...). »

Ces risques et les dilemmes qu'ils suscitent ont profondément pénétré le quotidien des citoyens, devenant un puissant moteur économique, un argument de vente pour les assurances, les voitures, la finance ou les médicaments. Ainsi, Giddens (1999) observera de nombreux liens entre la confiance et le risque, la sécurité et le danger et, plus encore, l'importance des médias dans la transmission de ces valeurs sociales et l'éducation des citoyens, instruits beaucoup plus longuement au cours de leur vie par les médias que par les institutions d'enseignement. Au-delà même de cette importance des médias, la société du risque, disent Kokoreff et Rodriguez (2005), arrive à se reproduire, car elle fournit désormais un cadre d'interprétation du monde véhiculé par ces nouvelles conditions sociales médiatisées. Nous assistons donc à une augmentation démontrée du nombre d'incidents naturels, mais aussi technologiques (figure 1). Parallèlement, la capacité sociale de mettre en évidence de nouvelles corrélations statistiques et de les diffuser augmente sans cesse.

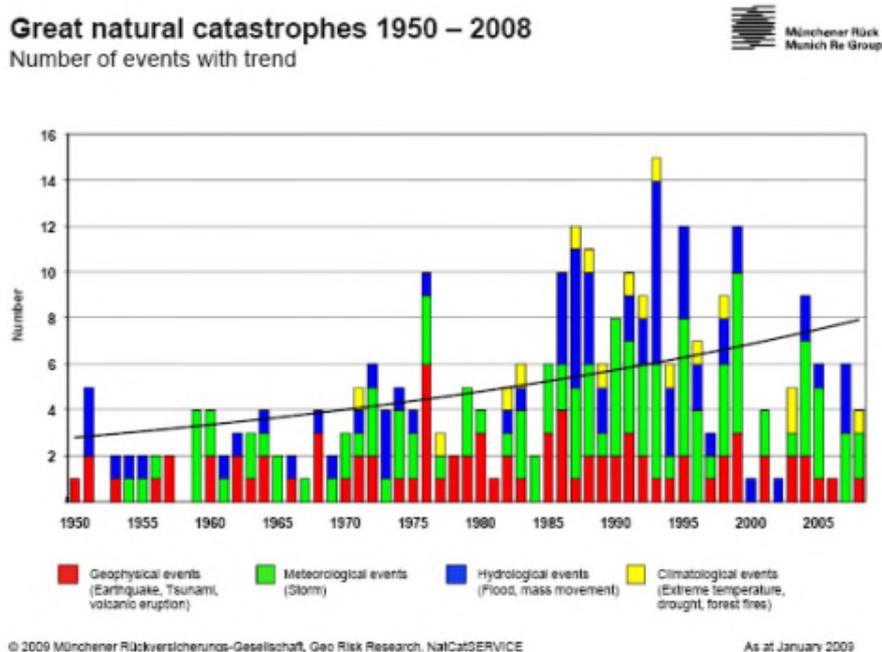


Figure 1. Évolution des sinistres majeurs et des catastrophes naturelles de 1950 à 2008, Source Munich Re Group.

Si l'explication des incidents naturels demeure encore débattue, certaines études pointent vers une causalité redevable à l'activité humaine. Albouy (2002) estime d'ailleurs que les dégâts matériels croissants, liés à ce type d'incidents, ne sont que la conséquence de l'augmentation des richesses. Les incidents techniques, quant à eux, ne font que répondre à la logique de la probabilité. La phénoménale expansion de la production des biens et services crée plus de probabilités d'incidents technologiques. Néanmoins, Albouy constate également une réduction des effets des catastrophes naturelles et, dans ce contexte, il devient étonnant que ces situations soient aussi craintes, notamment dans les sociétés occidentales, telles la France et le Québec (objets de notre étude), puisque la mortalité due aux catastrophes a nettement diminué au cours des dernières années dans les pays les plus riches, mais aussi dans ceux en développement. Ainsi, nonobstant la fulgurante croissance de la population, qui est passée d'un à six milliards d'individus en un siècle, l'effet des catastrophes aurait chuté. Elles seraient annuellement la cause de mortalité d'une centaine de milliers d'individus aujourd'hui, selon Albouy, alors qu'au siècle passé, il estime qu'elles étaient la cause de 650 000 décès en moyenne par an¹¹. Par ailleurs, 75 % des victimes de catastrophes naturelles habitent dans les pays les plus pauvres et seulement 2 % des décès affectent les pays riches¹². Malgré cela, Albouy constate que les catastrophes continuent de hanter la population. À cet égard, Boutté (2006) estime que la perception des catastrophes est possiblement affectée par un « rapprochement médiatique »¹³ dû à la vitesse de diffusion et à l'internationalisation des informations,

¹¹ Albouy, 2002.

¹² *Ibid.* (2002).

¹³ Boutté (2006), p. 161.

rendue possible par les nouvelles technologies de l'information. Les médias assurent une couverture des catastrophes telle que, selon Boutté, ces dernières deviennent partie prenante de notre quotidien, en dépit de la diminution de leurs effets.

Le rapport au risque, la nature de ceux-ci et les rapports sociaux ont donc changé. Cette « culture du risque »¹⁴ influence les attitudes individuelles, comme un aspect culturel fondamental de la modernité. La conscience des risques encourus, bien que la plupart demeurent invisibles et difficilement perceptibles, devient alors un enjeu majeur pour le futur, les sociétés devenant de plus en plus réflexives. Beck (2001) soutient que ce nouveau rapport au risque entraînera une forme différente de lien social et une quête vers une notion de « risque zéro » difficilement accessible dans une société où la majorité des risques ne peuvent être contrôlés par l'Homme. L'image de normalité que les individus tentent constamment de créer limiterait la perception des risques et entraînerait une résistance aux changements de paradigmes, pouvant être mise en analogie avec la définition de science normale évoquée par Kuhn (1983)¹⁵. Dans une société axée sur la « culture du visible » et du matériel, un mal invisible ne pourra rivaliser avec un bien concret. Ainsi, les médias chercheront toujours à rapporter des situations perceptibles pour le public, qui répondent aux critères de définition d'une nouvelle. Ce besoin de tangibilité pourra supprimer la perception des risques, mais pas leur réalité ni leurs effets. Cette place prépondérante accordée au matériel constituera alors un terreau culturel et politique idéal pour la

¹⁴ Peretti-Watel (2005) développe cette notion de « culture du risque » de façon détaillée, tout en revenant sur la définition que fait Giddens de ce concept qu'il associe à la modernité. Il en souligne les contradictions, dont le paradoxe avec la prise de risques délibérés.

¹⁵ Cité par Maisonneuve (1999).

prolifération des risques, les risques niés étant ceux qui prolifèreront le plus vite, selon Beck.

Les concepts de société du risque et celui de médias seraient alors indissociables, puisque parler des risques, selon Champagne (1999), serait presque toujours parler de leur médiatisation. En ce sens, les études sur la perception du risque (Lichtenstein *et coll.* 1978) démontrent que le public surestime les « risques imaginaires » ou la fréquence des événements spectaculaires (attentats, meurtres, suicides, etc.) et fortement médiatisés, pourtant moins fréquents, et sous-estime les risques naturels qui sont les plus fréquents (tels les maladies et les accidents). La médiatisation des événements jouerait donc un rôle clé dans la perception du risque chez les individus et, pour Boutté (2006), la perception des risques, influencée par leur médiatisation, affecte aussi directement la façon dont la population comprend les crises :

« Notre perception des risques est en partie influencée par la manière dont les médias perçoivent, abordent et traitent le sujet.

Or les médias abordent les risques, avant, pendant et après les catastrophes.

La communication de crise ne sera pas que déterminante pour l'intervention en cours, elle le sera pour celles à venir.

On gardera en mémoire, à titre d'exemple, que le traitement médiatique d'un incident ou accident touchant le nucléaire se fera avec, en toile de fond, la communication réalisée lors de la catastrophe de Tchernobyl. Nul doute que l'on rappellera qu'à cette occasion le nuage radioactif s'était arrêté aux frontières de la France. Toujours dans le domaine du nucléaire, la perception du risque est d'autant plus élevée que l'on s'éloigne du site; alors que pour le risque chimique, ce sont les populations les plus proches qui se sentent les plus menacées. [...]

Communiquer en situation de crise impose donc de prendre en compte la manière dont l'opinion publique perçoit les risques, mais encore plus la manière dont les médias les abordent.¹⁶ »

Pour prendre en compte la manière dont les risques sont perçus et abordés, il faudra évaluer le degré d'acceptabilité d'un risque, certains risques étant admis ou mieux tolérés socialement que d'autres, selon Lecompte et Suetty (2000).

Ce degré de risque qu'une société est prête à tolérer explique la notion de « risque acceptable ». Quatre approches définissent cette notion, selon Lecompte et Suetty (2000). Le risque acceptable est celui contre lequel on ne peut rien (tels les risques naturels) ou contre lequel les possibles actes de prévention semblent démesurés par rapport au danger potentiel. Le risque acceptable est aussi celui qui n'est pas prohibé par la loi ou les règlements et que l'opinion publique tolère ou tolèrera. C'est à ce moment que le rôle des médias et des décisions de justice pourront être majeurs, car l'opinion publique est versatile et influençable, selon Lecompte et Suetty, et le risque acceptable est celui dont on aura pu établir avec confiance qu'il a une « probabilité de se matérialiser inférieure à une certaine valeur »¹⁷.

Monteau et Favaro (1990) évaluent cette acceptabilité d'un risque selon le rapport entre la « probabilité d'occurrence »¹⁸ et la « gravité des conséquences »¹⁹, créant une courbe d'acceptabilité distinguant risque acceptable et non acceptable :

¹⁶ Boutté (2006), p. 162.

¹⁷ Lecompte et Suetty (2000), p. 84.

¹⁸ Monteau et Favaro (1990), p. 366.

¹⁹ *Ibid.* (1990), p. 366.

« Un événement redouté peut ainsi être représenté à l'aide d'un point défini par les deux coordonnées de "probabilité" (axe des X) et de "gravité" (axe des Y) : l'événement A, aux conséquences graves mais peu probables, représenterait un risque acceptable; à l'inverse, l'événement B de gravité moindre mais plus probable, correspondrait un risque jugé inacceptable.²⁰ »

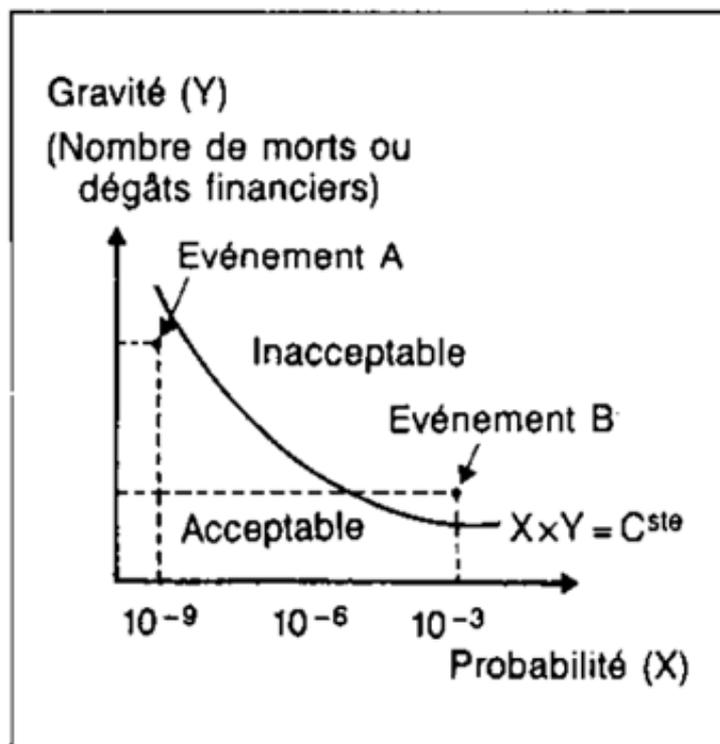


Figure 2 : « Courbe d'acceptabilité du risque », Source Monteau et Favaro, 1990.

D'après l'analyse de Monteau et Favaro, il devient possible de déterminer quantitativement l'acceptabilité d'un risque en se basant sur la probabilité d'occurrence d'un événement, à partir d'estimations statistiques, et sur la « délimitation des frontières de l'acceptable »²¹, basée sur une décision à caractère politique, dont les deux méthodes d'évaluation habituellement évoquées sont

²⁰ *Ibid.* (1990), p. 366.

²¹ Monteau et Favaro (1990), p. 366.

« l'évaluation à partir du coût de la vie humaine »²² ou « l'évaluation à partir d'une comparaison des différents risques déjà "acceptés" »²³. L'exposition volontaire ou involontaire à un risque jouerait aussi sur son acceptabilité. Ainsi, pour un avantage équivalent, Starr (1969) conclut que les individus acceptent un risque beaucoup plus élevé s'il résulte d'une activité volontaire que s'il est lié à une activité involontaire.

Selon Robert (2005), le risque, n'existant qu'à l'état potentiel, n'est plus un risque, une fois actualisé, mais devient « un problème, un danger, une crise »²⁴. Ainsi, la crise constitue en quelque sorte :

« [...] l'actualisation d'un risque. Risque qui existe avant toute chose à l'état potentiel. La crise révèle le risque; le risque potentialise la crise. La crise se love comme un germe au sein du risque. L'urgence signifie le moment de dépotentialisation du risque, du passage à la crise.²⁵ »

Les notions de risque et de crise seraient donc intimement liées et la perception de la société du risque engendrerait un nouveau rapport aux crises.

La crise, quelques définitions. L'étymologie de la crise révèle que ce terme avait déjà un sens varié historiquement. Morin (1976) explique qu'en Grèce ancienne, dans la langue religieuse, *crise* signifiait : « interprétation (du vol des oiseaux, des songes), choix (des victimes sacrificielles) »²⁶, alors que « pour la médecine hippocratique [ce terme] dénotait un changement subit dans l'état d'un malade, repéré

²² Monteau et Favaro (1990), p. 366.

²³ *Ibid.* (1990), p. 366.

²⁴ Robert (2005), p. 176.

²⁵ *Ibid.* (2005), p. 176.

²⁶ Morin (1976), p. 1.

dans le temps et dans l'espace »²⁷. C'est vers la fin du XIX^e siècle qu'il a pris un sens plus large référant à une analyse des mutations culturelles.

En chinois, le mot « crise » (wei-ji) s'écrit par un double caractère. Cet idéogramme véhicule deux sens, soit l'opportunité (ji) et le danger (wei) tout à la fois. Ainsi, on cherche « l'opportunité de la sortie devant la crise »²⁸ et on perçoit la crise comme une opportunité d'engendrer des changements positifs à long terme.

La crise recoupe donc différentes significations et est utilisée à divers escients par les chercheurs. La définition qu'en fait l'Office québécois de la langue française (2005) correspond au concept que nous voulons développer ici. Il s'agit d'un « [p]assage brutal et inattendu qui est attribuable à une situation très difficile, voire dangereuse, pour un individu, une organisation, un corps social, un système économique ou un pays ». Cette notion de « passage » suppose donc une rupture, un changement de situation, voire un changement de comportement, d'habitude ou de perception engendré par la crise (Office québécois de la langue française, 2005).

L'aspect inattendu de la crise, relevé dans cette définition, peut toutefois être contesté. Libaert (2005) estime que la crise est souvent prévue ou anticipée et les travaux de Shrivastava (qu'il cite) indiquent que les crises sont des « processus qui se développent dans le temps et l'espace » et non des événements spécifiques. Devirieux (2007) nuance toutefois ce caractère prévisible et soutient que, bien que certaines crises soient prévisibles pour certaines personnes ou membres d'une organisation,

²⁷ *Ibid.* (1976), p. 1.

²⁸ Pan (2005), p. 21.

« elles éclatent souvent au moment où l'on s'y attend le moins et elles surprennent toujours la majorité des individus concernés »²⁹.

Pour leur part, Revéret et Moreau (1997) comprennent également la crise comme une situation dangereuse ou très difficile. Ils indiquent que : « [l]a crise peut survenir partout, à tous moments, pour toutes raisons. Pour les collectivités humaines, entreprises, communes, associations, il n'y a pas de petites et de grandes crises. Il n'y a que des effets, contrôlés ou non, de gestion de la crise et de communication plus ou moins habiles »³⁰. La perception des crises ne pourrait donc se faire « qu'en fonction du point de vue intraculturel des sinistrés aux prises avec une crise. Car, pour l'individu impliqué directement, sa crise est toujours LA crise »³¹. Les individus impliqués de près ou de loin dans une crise y réagiront donc de manière plus ou moins forte, selon la gestion qui en sera faite et les communications qui en découleront, mais seront toujours préoccupés par les effets de la crise, puisqu'ils se sentiront directement concernés.

La perception de la crise est également directement influencée par les caractéristiques de la société qu'elle touche et les valeurs qu'elle met en jeu. Le gouvernement du Canada (2003) indique que la crise est une situation qui porte atteinte, en quelque sorte, aux convenances, aux traditions ou aux valeurs, à la sécurité ou à la protection du public, ou encore à l'intégrité du gouvernement. La situation de crise nationale ou internationale en serait l'exemple le plus grave.

²⁹ Devirieux (2007), p. 148.

³⁰ Revéret et Moreau (1997), p. 6.

³¹ Maisonneuve (1999), p. 3.

Rosenthal *et coll.* (1989) précisent que la crise est « une menace sérieuse affectant les structures de base ou les valeurs et normes fondamentales d'un système social, qui – en situation de forte pression et de haute incertitude – nécessite la prise de décisions cruciales »³². Le caractère même de la crise sera donc tributaire, comme le note aussi Maisonneuve (1999), des référents sociaux et des systèmes de valeurs, caractérisés par un seuil distinct de tolérance collective quant aux besoins essentiels, à la qualité de vie ou à la survie des acteurs d'une même communauté. Ainsi, une situation peut être considérée comme une crise à un endroit et ne pas être perçue comme telle dans un autre. Ce pourrait être le cas entre nos deux pays à l'étude, la France et le Canada, pour une situation donnée.

À titre d'exemple de crise informatique, l'Office québécois de la langue française (2000) évoque la « crise de l'an 2000 » qui fut une « [p]ériode critique dans l'histoire de l'information, caractérisée [par] une situation dramatique et un sentiment d'urgence provoqués à la fois par la crainte des répercussions du problème de l'an 2000, si celui-ci n'était pas résolu à temps, et par le délai excessivement court qu'avaient les informaticiens et les chefs d'entreprises pour le régler ». L'expression « crise de verglas informatique » fut alors attribuée pour désigner la catastrophe possible de l'an 2000 et ses conséquences anticipées si le problème n'était pas résolu à temps, ce qui aurait pu entraîner une panne généralisée ou pire, une confusion totale dans tous les systèmes d'information. Au Québec, cette éventuelle catastrophe fut ainsi largement comparée à la crise provoquée, en janvier 1998, par une tempête de verglas ayant occasionné la destruction d'une partie du réseau électrique québécois, et

³² Rosenthal *et coll.* (1989), p. 10.

dont nous analysons la couverture médiatique au quatrième chapitre. Chez les chercheurs, le colloque sur les médias en temps de crise tenu à l'Université du Québec à Montréal, en 1999, et dont les propos sont rapportés dans le livre de Maisonneuve, Saouter et Char, dresse abondamment le parallèle entre ces deux événements, alors que Lagadec et Michel-Kerjan établissaient, en 2000, un parallèle entre l'éventuelle crise de l'an 2000 et des tempêtes ravageant l'Europe de l'Ouest. L'Office québécois de la langue française (2000) explique que la panne provoquée par la crise du verglas « a fait prendre conscience à la population et aux dirigeants à quel point la vie quotidienne et l'économie sont aujourd'hui dépendantes de l'électricité. De la même manière, la catastrophe anticipée de l'an 2000 a fait ressortir cette dépendance à l'égard de l'informatique ». Ainsi, les médias et les citoyens aborderont la crise en se référant à d'autres crises qu'ils ont déjà vécues et qui modifient leur cadre de référence et leur perception du risque. Champagne (1999) évoque d'ailleurs ce cadre de référence et le lie au rôle joué par les médias dans la médiatisation des crises :

« Le plus souvent, une crise médiatique a pour effet – d'ailleurs explicitement voulu par les journalistes dans la plupart des cas – d'engendrer une situation de crise affectant, selon les affaires, le fonctionnement des champs politique, économique, juridique, intellectuel, ou autres. Les situations de crise doivent beaucoup à la logique : il y a crise lorsque l'on croit massivement qu'il y a crise [...]. On peut dire qu'il y a crise lorsque les médias s'emparent d'une affaire ou d'un problème et parviennent, avec succès, à le constituer comme "crise", créant de ce fait une situation spécifique qui est non plus seulement symbolique (c'est-à-dire de l'ordre de la croyance) mais bien réelle cette fois. Il est intéressant, par exemple, de noter, même si cela n'est pas surprenant en soi, que l'affaire de la vache folle va être lue, par les journalistes, à partir de l'affaire du sang contaminé.³³ »

Paquet (2008) évoque plusieurs caractéristiques propres à la crise et permettant de la définir, tout en la distinguant des accidents et des problèmes. Lagadec (1996)

³³ Champagne (1999) cité dans Boutté (2006), p. 60.

souligne aussi que cette distinction est nécessaire pour définir la notion de crise. Nous pouvons modéliser les caractéristiques évoquées par Paquet comme suit :

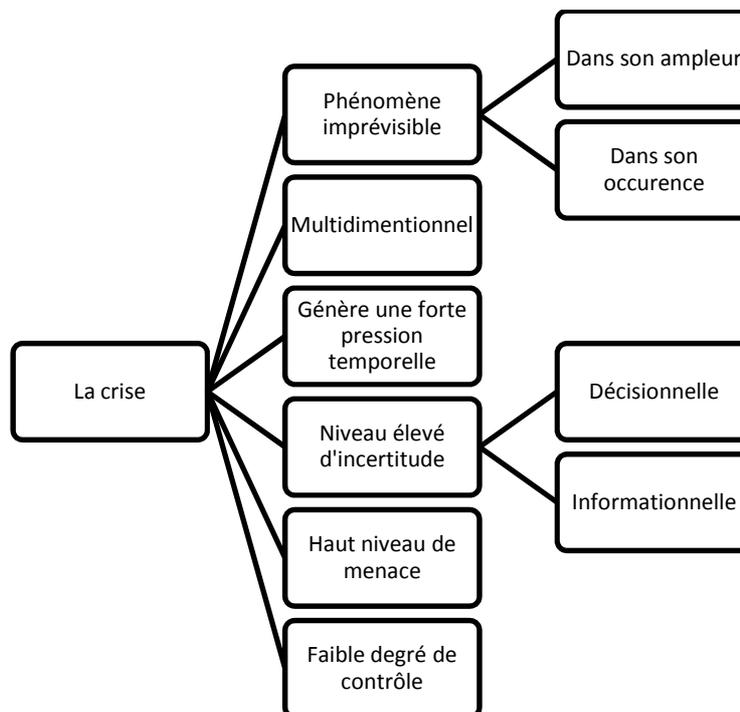


Figure 3 : Les caractéristiques de la crise, Source Paquet (2008), mise en graphique Carignan (2010).

Libaert (2005) note également cinq caractéristiques propres à la crise. Celle-ci est marquée par l'intrusion de nouveaux acteurs qui s'expriment sur le sujet ou exigent des explications, la saturation des capacités de communication devant l'afflux des demandes d'informations, l'importance des enjeux pouvant avoisiner la catastrophe, une accélération du temps, alors que la pression temporelle s'accroît en état d'urgence, de même qu'une montée des incertitudes, définissant le paradoxe entre

une « impossibilité technique de réponses univoques »³⁴ et la demande du public d'explications claires, simples et uniques.

Conscientes des enjeux de la crise et du caractère particulier de la société contemporaine, de nombreuses organisations « cherchent à recenser les risques et permettre ainsi d'imaginer les scénarios et les stratégies de réponse »³⁵ aux crises pouvant éventuellement émerger. Elles mettent alors au point différentes typologies plus ou moins complexes et détaillées de la crise. Mitroff, Pearson et Harrington (1996), Lagadec (1993) et Libaert (2005) en présentent notamment divers modèles.

Aux fins de la présente étude, nous avons analysé les différentes typologies de la crise que nous avons pu recenser pour adopter un modèle précis. Ce dernier nous permettra d'opérationnaliser la variable principale de notre étude, à savoir la crise, afin de déterminer de quel type de crise relèvent les événements analysés. Pour ce faire, nous avons arrêté notre choix sur la typologie causale relative aux catégories de crises présentée par Devirieux (2007) et reproduite au tableau 1. Ce choix repose sur la variété des crises modélisées par Devirieux. Ces crises englobent l'ensemble des sujets que nous croyons relever dans les médias en temps de crise, selon notre hypothèse de départ et la recension des écrits effectuée. De plus, la typologie de Devirieux a l'avantage d'aborder les crises dans leur ensemble et de nous permettre de nous éloigner d'une perspective purement organisationnelle, comme c'est le cas dans plusieurs typologies que nous avons étudié. Enfin, il nous semblait plus

³⁴ Libaert (2005), p. 13.

³⁵ *Ibid.* (2005), p. 19.

accessible d'opérationnaliser cette variable et d'établir notre corpus à partir d'une typologie qui aborde les causes des crises plutôt que leurs effets.

Tableau 1

Typologie causale des catégories de crises, source Devirieux (2007)

| |
|--|
| 1- Crises naturelles Inondations, glissements de terrain, foudre, tornades, etc. |
| 2- Crises accidentelles Explosions, incendies, accidents de la route, etc. |
| 3- Crises personnelles Agressions, prises d'otages, discrimination, etc. |
| 4- Crises techniques Pannes informatiques ou électroniques, erreurs de fabrication, etc. |
| 5- Crises économiques et financières Fraudes, faillites, fusions, etc. |
| 6- Crises sociales Grèves, licenciements, contestations publiques, rumeurs, etc. |
| 7- Crises « produit » Produits ou services défectueux suscitant des protestations publiques, des plaintes ou des poursuites judiciaires. |
| 8- Crises communicationnelles Déclarations intempestives déclenchant des protestations, publications de documents secrets, rumeurs, etc. |
| 9- Crises politiques Renversements de gouvernements, résultats d'élections inattendus, décès de chefs d'État, démissions de ministres, etc., plongeant une société dans la crise. |
| 10- Crises par association ou par amalgame Crises affectant une organisation ou une personnalité qui peuvent avoir des répercussions sur les autres organisations ou personnalités œuvrant dans le même domaine ou dans un domaine similaire. L'opinion publique aura tendance à généraliser et à confondre les organisations et leurs produits. |
| 11- Crises mixtes Fusions suivie de licenciements, fraudes provoquant des faillites, accidents mettant en évidence des actes de corruption dégénérant en crise politique, etc. |
| 12- Crises surprises Celles auxquelles les dirigeants d'organisations ne s'attendaient pas du tout et qui peuvent entrer dans n'importe laquelle des catégories mentionnées ci- |

| |
|---|
| dessus. |
| <p>Quasi-crises Ce sont les incidents ayant les causes les plus fortuites et les plus inattendues, les conflits internes latents, les difficultés administratives qui viennent un beau matin perturber la vie de l'organisation sans dégénérer en crise publique véritable.</p> |

La crise, peu importe sa catégorie, doit en outre passer par différentes étapes menant à sa résolution et permettant de revenir à une situation de normalité ou à la résolution d'autres crises, tout en fournissant aux acteurs de la crise, comme le suggère l'étymologie chinoise de ce thème, de tirer profit des événements pour poser certaines actions afin d'améliorer la situation ou de diminuer les risques qu'une crise semblable se reproduise et rétablir ainsi leur réputation au sein du public. S'inspirant des travaux de Lucien Sfez (1978), Duval (1997) illustre le cycle de résolution des crises :

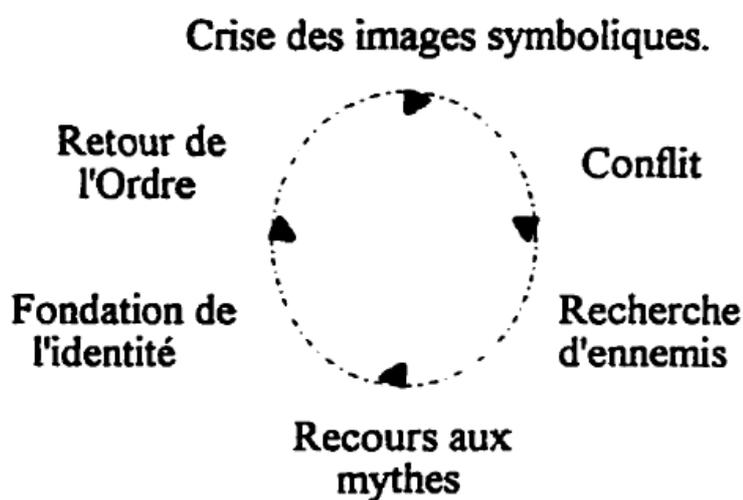


Figure 4. Le cycle de résolution des crises, Source Duval (1997).

Le cycle de la crise, établi par Duval (1997), s'amorcerait par la recherche de l'ordre devant le désordre et la précision de l'ennemi. La définition de l'ennemi

permet au groupe d'assurer sa cohésion et de se définir devant « l'Autre ». Le recours aux mythes et aux symboles sera ensuite emprunté pour « rendre à la politique son intelligibilité »³⁶ et restructurer le social. Le recours, par exemple, au mythe fondateur permettra de rappeler l'acte d'origine de la nation, le pacte qui unit les individus sur un même territoire et de leur rappeler leur idéal. « Grâce à l'aspect menaçant et l'idée du projet commun qu'elle inspire, la crise permet de mobiliser des soutiens et de renforcer l'identité du groupe de référence »³⁷. Les crises permettent ainsi aux dirigeants de rassembler les opinions divergentes et de fonder l'identité du groupe, tout en rendant manifestes les différenciations sociales et en consolidant l'identification d'un groupe, à qui il rappelle sa vision et ses divisions. Cette vision permet ensuite de chercher l'ordre et d'unifier la nation. Selon Duval, les crises et les conflits ont donc une utilité sociale, car ils arrêtent le désordre, en établissant et en maintenant l'identité et la cohésion des sociétés et des groupes, tout en leur démontrant leurs limites.

La communication de crise aura donc un rôle crucial à jouer quant aux valeurs bousculées par la crise, en transmettant rapidement au public, devenu public cible, après les avoir recueillies et coordonnées, des informations et des opinions relatives à la crise, éléments qui permettront de maintenir ou de rétablir les valeurs, les traditions, le sens des convenances, le sentiment de sécurité et de protection du public ou même l'intégrité des autorités politiques et administratives en place (Gouvernement du Canada, 2003). Principal véhicule de diffusion publique d'information et d'opinions,

³⁶ Duval (1997), p. 37.

³⁷ *Ibid.* (1997), p. 1.

les médias auront alors un rôle déterminant à jouer dans la réalisation ce type de communication.

L'usage sociohistorique des médias. Les médias, en tant qu'institution sociale de communication, ont donc un important rôle public d'information à jouer en temps de crise, mais plus largement pour informer les citoyens et leur permettre un débat public et une publicité des idées (Habermas, 1978). Les médias sont des « système[s] de communication permettant à une société de remplir tout ou une partie de trois fonctions essentielles de la conservation, de la communication à distance des messages et des savoirs, et de la réactualisation des pratiques culturelles et politiques »³⁸.

En remplissant leurs fonctions, les médias informent les citoyens sur ce qu'ils considèrent comme les informations essentielles de la journée. De ce fait, ils sélectionnent ce qu'ils estiment être le plus important au quotidien et déterminent, en ce sens, une grande partie de l'agenda social (McCombs et Shaw, 1993). Les médias occupent ainsi une place importante dans la conception du monde et du savoir suscitée chez l'individu spectateur. Ainsi, l'étude du contenu médiatique, tout comme celle des crises, renvoie inévitablement à la culture et à la société dans laquelle il s'inscrit. En ce sens, Quéré (1982) a argumenté que la médiatisation, implantée par la communication sociale, puise son sens d'une culture, d'une histoire, d'une société précise, d'où cette corrélation entre communication et identité sociale. Ces fonctions des médias permettent à plusieurs théoriciens de percevoir les médias comme des

³⁸ Barbier et Bertho Lavenir (1996), p. 243.

vecteurs essentiels de la démocratie, un quatrième pouvoir social (*Estate* en anglais), tel que l'exprima Edmund Burke en 1787. L'évolution considérable des médias conduit donc à réfléchir sur leur impact quant à la perception qu'a le public de la réalité.

Le journalisme anglo-saxon moderne a cherché à se centrer sur la recherche des faits, des informations exactes, factuelles, équilibrées et d'intérêt public. Le journalisme s'est alors éloigné du mode de l'opinion, pour se rapprocher de celui de l'information. Les deux genres journalistiques furent alors clairement définis. Ainsi, le guide de déontologie des *Droits et responsabilités de la presse* du Conseil de presse du Québec (2003) établit une nette distinction entre ceux-ci et entre les libertés et les responsabilités qui incombent aux journalistes ou aux chroniqueurs. Néanmoins, la popularité des journalistes d'opinion et de la chronique suscite une augmentation de l'espace dédié à ce genre journalistique dans plusieurs médias et une confusion des genres est observée à plusieurs occasions au Conseil de presse du Québec.

Or, le premier objectif des médias demeure d'être perçus par un récepteur. Il s'agit donc de l'intéresser et de capter son attention. L'intérêt particulier accordé aux médias, tant par leur forme que par leur façon de mettre en récit, contribue à capter le spectateur dès son plus jeune âge, dans tous les groupes de la société (certains plus que d'autres, selon le public ciblé par chacun des médias). L'intérêt quotidien pour les récits médiatiques repose d'abord sur le fait qu'il s'agit de « récits vrais » qui racontent une histoire particulière et mise en scène, en empruntant des caractéristiques de théâtralité. Les journalistes savent utiliser les énigmes sur lesquelles repose

l'information, la laissant en suspens et la déplaçant chaque jour sur ce qui n'a pas encore fait l'objet du récit, invitant le spectateur à y revenir constamment. Jamet et Jannet (1999) indiquent que le défi pour le journalisme consiste à anticiper sur le récit, suscitant le désir de savoir toujours plus sur ce qu'il permettra d'apprendre ou sur ce qui risque d'arriver. En outre, les médias offrent, tout à la fois, la possibilité de jouer sur des scénarios clos et sur des scénarios ouverts. Pour susciter l'intérêt du public, il faut que ce dernier croie au récit et, pour cela, les médias multiplient les procédés réalistes, tels que les mises en contexte, les descriptions, les images et l'interpellation de témoins ou d'acteurs de l'événement. Ils multiplient aussi les références au réel, en rappelant des histoires antérieures ou parallèles, qui serviront d'exemple ou de point d'appui au récit médiatique.

Selon Jamet et Jannet, comprendre l'histoire quotidienne et savoir que d'autres sont soumis à des difficultés et à des épreuves renforce le sentiment d'appartenance à une communauté, reliée par une forme d'inconscient collectif. Les gens ont donc l'impression de partager une connaissance sociale globale et d'être au fait des différents enjeux mondiaux. Les médias participent ainsi à la construction de l'identité sociale, en proposant des récits communs. Le récit définirait ce qui peut être légitimement dit et fait dans une société, tout en illustrant l'appartenance de chacun à celle-ci. De Certeau et Girard (1993) dénoncent le pouvoir que les médias s'octroient ainsi, en raison de l'omniprésence de leurs récits, proposant des exemples de comportements et incitant la société à reproduire les gestes et les comportements proposés. Ils soulignent aussi la capacité de résistance des individus devant certains de ces récits.

Pour la plupart des médias de masse, le produit médiatique est construit à la fois d'un message informationnel ou culturel qu'ils véhiculent et d'un message publicitaire qu'ils contribuent à promouvoir. Ainsi, le marché médiatique jouit de demandeurs, tant du côté du public qui consomme les médias que de celui des annonceurs ou des promoteurs. Ceci peut impliquer une influence des annonceurs sur certains contenus³⁹. Gabszewicz et Sonnac (2006) relèvent aussi que les traits spécifiques des produits médiatiques incluent leur caractère de bien public « au sens où la consommation d'un média par [un public] n'empêche pas sa consommation par les autres »⁴⁰. Cette consommation des médias par plusieurs individus et la prolifération de médias gratuits⁴¹, peuvent impliquer, selon Gabszewicz et Sonnac (2006), que le financement des médias ne puisse se faire uniquement par le marché (les annonceurs ou l'auditoire), mais nécessite aussi le financement étatique ou la recherche de revenus supplémentaires.

Les médias sont ainsi perçus comme des « biens tutélaires » ou « biens méritoires »⁴² dont la consommation est encouragée ou découragée par l'État. Cet état

³⁹ C'est par crainte notamment que les annonceurs dictent certains contenus aux médias ou exigent que les informations qui les concernent soient positives que les différents guides de déontologie journalistique recommandent une indépendance entre les fonctions liées à l'information et celles liées à la vente de publicité. À titre d'exemple, la Fédération professionnelle des journalistes du Québec évoquait certains cas, en 2009, où des municipalités menaçaient de retirer les avis publics à des journaux en raison d'articles négatifs à l'endroit du conseil municipal (Baillargeon, 2010). Ce genre de crainte fut aussi exprimé lors des rencontres du Groupe de travail sur l'avenir du journalisme en 2010.

⁴⁰ Gabszewicz et Sonnac (2006), pp. 3-4.

⁴¹ Qui, comme le font Internet et le mobile, entraînent une fragmentation des revenus publicitaires. Ce qu'explique le Centre d'Étude sur les Médias (2009), p. 4 : « Les journaux gratuits sont particulièrement populaires auprès des 18-34 ans. [...] Bon nombre de ces plus jeunes lecteurs sont des consommateurs fort actifs. Ils sont très recherchés par les annonceurs qui doivent donc, s'ils veulent les rejoindre au moyen d'un quotidien, acheter de l'espace dans les "gratuits" ».

⁴² Ver Eecke (2001) décrit les biens méritoires comme des biens ou des services pour lesquels l'État impose des restrictions justifiées et estime que les individus risquent de prendre des décisions

de fait explique pourquoi l'État exerce un certain contrôle sur les médias, en les réglementant et en leur imposant des conditions de pratique afin de répondre aux besoins du public. Cet encadrement et le caractère de « bien méritoire » expliquent également pourquoi les médias répondent à des organismes d'autorégulation, tel le Conseil de presse du Québec que nous étudierons au cinquième chapitre. Or, certains propriétaires de médias privés prônent une intervention minimale de l'État, affirmant que le citoyen est maître de ses choix et que le marché reflètera les désirs du public. Ces médias refusent aussi parfois de se soumettre aux organismes d'autorégulation⁴³.

L'économie des médias se situe donc dans un marché multiple, le marché des usagers des médias et le marché des annonceurs (Toussaint-Desmoulins, 2008) et même celui des États ou des communautés. Cette structure économique des médias peut créer une certaine tension du journalisme, entre la volonté de produire l'information pure, conforme aux valeurs de la profession journalistique et à l'intérêt public, et les impératifs commerciaux ou publics de l'entreprise qui poussent parfois les industries à ne reconnaître, pour toute forme de contrôle et de régulation, que les lois du marché.

contraires à leur propre intérêt s'ils sont livrés à eux-mêmes. « Le concept de "bien méritoire" fait allusion aux activités économiques de l'État qui ne peuvent pas être justifiées par les préférences des consommateurs. Elles peuvent cependant être justifiées par la méthode kantienne de raisonnement, c'est-à-dire par les *conditions de possibilité* de la réalisation d'un marché libre, objet supposé du désir des acteurs économiques » (p. 38). Le concept de « bien méritoire » explique l'encadrement légal et étatique auquel sont soumis les médias.

⁴³ C'est le cas, à titre d'exemple, du groupe Quebecor qui s'est retiré du Conseil de presse du Québec en juin 2010, en raison de décisions rendues par l'organisme d'autorégulation qui lui ont déplu, du « caractère arbitraire » et du « manque de rigueur » des décisions et de la propension de l'organisme à vouloir étendre ses activités au-delà du tribunal d'honneur (Guimond, 2010). Depuis, les journaux de Quebecor ne sont plus soumis à aucun organisme d'autorégulation.

La concurrence, tout autant que la convergence⁴⁴, peut produire un effet d'homogénéisation du contenu médiatique, bien que tous ne s'accordent pas sur ce point et que la preuve empirique n'en ait pas été faite. Dubois (2005) rappelle notamment que le rapport du Comité Davey (1969-1970) estime que :

« Le monopole d'information ne semble aller à l'encontre de l'intérêt public que lorsque le propriétaire accepte cet état de chose. Par contre, si le propriétaire a vraiment à cœur le service public et si, à ses yeux, l'intérêt du lecteur passe avant ses propres dividendes, il peut facilement conjuguer les dangers que nous avons été amenés à voir comme les dangers intrinsèques de la concentration de la propriété. Autrement dit, l'intérêt du public peut être servi ou bafoué, selon les dispositions personnelles des propriétaires des organes de diffusion.⁴⁵ »

Certains théoriciens, dénonçant le pouvoir des propriétaires de presse, tels Herman et Chomsky (2008), soutiennent, contrairement au Comité Davey, que la conduite des médias et le contenu informatif sélectionné ne peuvent s'expliquer que par la structure de propriété et le contrôle capitaliste des entreprises de propriété médiatique. Gabszewicz et Sonnac (2006) soutiennent également que le contenu médiatique offert aux consommateurs est nécessairement influencé par le souhait des entreprises médiatiques d'offrir aux annonceurs un support qui leur permette de véhiculer leur message, en atteignant le plus grand nombre de consommateurs, ce que soutient également Gerbner, lors d'une entrevue avec Morgan (2002). Ce dernier estime qu'une volonté monétaire vient régir la sélection de l'information et que les bulletins de nouvelles sont construits selon une stratégie de marketing. Ainsi, les propriétaires de médias orienteraient parfois l'offre médiatique en fonction des besoins et des demandes des annonceurs, pour capter les auditoires désirés par ces

⁴⁴ La convergence des médias sur le plan commercial est, comme l'indique Gasher (2014), « une stratégie économique qui consiste pour des entreprises de communication à profiter du fonctionnement en synergie des divers médias qu'elles possèdent ».

⁴⁵ Rapport du Comité Davey cité en page 288 de Dubois (2005).

derniers. Enfin, la compétition entre médias, s'expliquant par un souci d'attirer la plus grande audience possible, jouerait aussi beaucoup sur la diversité des contenus. Bourdieu (1996) évoquait la tendance des professionnels de l'information à se copier et à surveiller le contenu de chacun pour finir par diffuser un message uniforme.

Les questions de l'intérêt public et de la diversité constituent donc un débat central dans l'analyse des médias. Le concept de diversité concerne à la fois la demande et l'offre médiatique. Cet aspect est particulièrement important pour les médias dont le contenu touche le domaine politique. Certains diront que l'État doit assurer la diversité de la production d'information politique et générale pour favoriser la libre communication des pensées et des opinions, alors que d'autres s'inquièteront des risques de l'intervention étatique.

C'est en prenant en compte ce nécessaire partage d'opinions et le besoin de conserver un lien social fort que Wolton (1993) rappelle l'importance des médias généralistes dans le maintien des liens sociaux, en rassemblant les citoyens au-delà de leurs différences et en leur permettant de tenir un dialogue sur des sujets communs.

Plusieurs outils et techniques ont été mis au point par différents théoriciens qui ont cherché à analyser le contenu des médias. Parmi ceux-ci, la théorie de l'incubation, qui doit son origine au professeur George Gerbner et à son équipe, s'est intéressée à la télévision et à ses effets, ainsi qu'à son impact sur la société. Gerbner perçoit une influence homogène de la télévision sur la société. Les outils de codage créés dans le cadre de ses recherches permettent d'analyser les différents éléments de

contenus d'une émission de télévision et de comparer ces éléments entre eux. Il décrit chacun de ces éléments comme des indicateurs culturels, qui pourront avoir une influence sur la culture des individus. Les grilles détaillées qu'il a élaborées permettent de comparer de nombreuses variables et c'est une des raisons pour lesquelles nous retiendrons ces outils afin d'effectuer l'analyse de contenu de reportages télévisés au quatrième chapitre.

Enfin, un autre trait qui caractérise de façon considérable le mode de fonctionnement des médias et est susceptible d'influencer le contenu diffusé est l'encadrement réglementaire et une certaine structure publique qui les régissent. Ce cadre législatif et l'encadrement étatique des médias, visant à leur garantir un certain pluralisme, seront déterminants de l'usage social qui pourra en être fait. Avec la concurrence des nouveaux médias, la crise du modèle d'affaires actuel des médias et le rôle du journalisme qui devient parfois flou devant les citoyens qui prennent position sur Internet, un questionnement se fait maintenant sentir sur ces diverses formes d'encadrement. Au Québec, il a notamment pris la forme d'un questionnement sur la structure de financement des télévisions généralistes devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), d'une réflexion relative à la création éventuelle d'un ordre professionnel des journalistes (voir Payette, 2011, à ce propos) et d'une modification de divers guides de déontologie journalistique, dont celui de la *Société Radio-Canada* et celui du Conseil de presse du Québec, actuellement à l'étude.

En France, plusieurs codes de déontologie existent déjà, dont celui du Syndicat national des journalistes, élaboré en 1918, celui de Munich, adopté en 1971 par la Fédération internationale des journalistes, ainsi que des codes plus récents, mais aucun n'a de valeur légale. Aussi, un code de déontologie à vocation légale, inscrit dans la convention collective des journalistes, est présentement à l'étude. Il a été développé à la suite des états généraux de la presse tenus en France au début de 2009 (Ossey-Woisard, 2009).

Raboy (2000) estime que, dans le contexte global de la mondialisation et avec la croissance d'Internet, la capacité des différents pays à mettre en place et à soutenir des politiques publiques de communication est menacée. Il évoque la nécessaire émergence d'un environnement politique global et cite le rapport de 1995 de la Commission mondiale pour la culture et le développement, créée par l'Organisation des Nations Unies (ONU) et l'UNESCO, où la Commission :

« [...] suggère qu'il est temps qu'on songe à la création, à l'échelle internationale, d'un système d'encadrement des médias qui compléterait ceux qui existent déjà à l'échelle nationale. Compte tenu que les médias constituent un support essentiel à la démocratie et au développement culturel, il y aurait lieu de considérer que les médias font partie de l'"individus commun" à l'échelle mondiale.⁴⁶ »

Il y aurait ainsi plusieurs champs d'intervention globaux qui, s'ils étaient mis en place, consolideraient le rôle démocratique des médias, tout en impliquant la création de nouvelles infrastructures internationales de réglementation, de gestion et de programmation.

⁴⁶ Raboy (2000), p. 150.

La crise et les médias. Les médias ont dû faire face, tout au long de leur histoire, à différents types de crises. Or, la nature de ces situations et les moyens techniques pour les présenter ont évolué. L'instantanéité de l'information et la rapidité avec laquelle les professionnels de l'information doivent maintenant traiter la nouvelle entraînent des contraintes de couverture. Soulignant une nécessaire réflexion sur les médias, Lagadec (1999) évoque non seulement les difficultés rencontrées par les journalistes dans la sélection du contenu et leurs relations avec les gestionnaires de crise, mais aussi des difficultés liées à la couverture en direct :

« L'emballlement est à son comble lorsque le direct télévisuel opère selon des principes en eux-mêmes porteurs de crise : des informations d'autant moins vérifiées que les enjeux sont importants; le slogan selon lequel "l'image ne trompe pas"; une absence totale de réflexion distanciée, l'objectif de la machine médiatique devenant finalement non plus de faire œuvre de journalisme mais de devenir la caisse de résonance la plus écoutée, ce qui suppose d'émettre des bruits plus retentissants que les concurrents dans un environnement déjà saturé par les effets Larsen tous azimuts.⁴⁷ »

Les médias empruntent divers procédés de mise en scène du récit médiatique⁴⁸, pour présenter au public des informations considérées comme les plus importantes de la journée, dans un endroit donné. Ces procédés de sélection de la nouvelle suscitent plusieurs débats, soulevant des questions évoquées par Bourdieu (1996) en regard de l'influence de l'information sur les différents domaines d'activités sociales, de la manipulation de l'information par les gouvernements et de l'habileté de certains mouvements sociaux, mais aussi d'individus et d'organisations, tels les groupes

⁴⁷ Lagadec (1999), p. 262.

⁴⁸ Développés par Jamet et Jannet (1999).

terroristes ou des groupes d'intérêt, comme Fathers4Justice⁴⁹, à provoquer des événements pour s'attirer une couverture médiatique.

Nacos (2005) explique ce procédé par l'expression « terrorisme à finalité médiatique (*mass-mediated terrorism*) »⁵⁰ dont l'objectif serait de « focaliser l'attention du grand public, des élites politiques et des milieux dirigeants non seulement des pays [que les terroristes ont] pris pour cible, mais du monde entier »⁵¹, en commettant des gestes qui permettent à ceux qui les posent d'atteindre différentes tribunes. Or, la communauté internationale a du mal à s'entendre sur la définition du terrorisme⁵², puisqu'il « constitue un moyen au service d'une fin. De ce fait, sa nature varie considérablement selon les cas. Seul le principe général, purement utilitaire, et certains mécanismes de l'action favorisent une représentation unitaire du phénomène »⁵³. Ainsi, « [s]i les méthodes du terrorisme paraissent indépendantes de toute idéologie, de droite ou de gauche, donc de la finalité politique ultime qui tient lieu de justification, elles lui restent néanmoins globalement subordonnées »⁵⁴. Le terrorisme est donc un acte politisé et que l'on veut dépolitiser dans l'action, mais il

⁴⁹ Fathers4Justice se définit, sur son site Internet, comme la branche d'un mouvement international ayant débuté au Royaume-Uni et qui regroupe des citoyens canadiens reconnaissant les biais et les injustices du système légal canadien en matière de droit familial. La mission de Fathers4Justice est de promouvoir sans relâche le droit de chaque enfant d'être élevé par ses deux parents, sur une base équitable, dans le cas d'un divorce ou d'une séparation. Le groupe a réalisé plusieurs actions largement médiatisées et a présenté diverses plaintes au Conseil de presse du Québec.

⁵⁰ Nacos (2005), p. 12.

⁵¹ *Ibid.* (2005), p. 12.

⁵² Larousse (2014) définit le terrorisme comme étant l'ensemble des « actes de violence (attentats, prises d'otages, etc.) commis par une organisation ou un groupe d'individus, agissant pour son propre compte ou pour celui d'un État, en vue de créer un climat d'insécurité, d'exercer un chantage sur un gouvernement ou une organisation internationale, afin de satisfaire une haine à l'égard d'une communauté, d'un pays, d'un système ».

⁵³ Larousse (2014), en ligne.

⁵⁴ *Ibid.* (2014), en ligne.

s'agit aussi, à l'opposé, d'un acte que l'on cherche à politiser pour le légitimer devant ses conséquences.

Nacos observe un lien existentiel entre le terrorisme et la publicité, via les médias de masse, et trace une nette distinction entre la violence criminelle et le terrorisme, dans leur rapport aux médias :

« La distinction entre la violence criminelle et sa médiatisation, d'un côté, le terrorisme et sa médiatisation, de l'autre, est importante. La plupart des criminels qui commettent des actes violents ne le font pas à des fins de propagande ni pour promouvoir une cause politique. Par opposition, les individus ou les groupes qui s'adonnent à la violence politique ou menacent de le faire voient dans leurs actes un moyen d'obtenir l'attention des médias et un écho à leur combat, à leurs revendications et à leurs objectifs politiques. Pour le criminel ordinaire, la victime est une cible qu'il a volontairement choisie; pour le terroriste, comme l'ont souligné Schmid et de Graaf, la victime n'est qu'un instrument, la peau d'un tambour que l'on bat pour alerter un large public. On peut dire en cela qu'un acte de terrorisme constitue en fait une action de communication.⁵⁵ »

Nacos décrit ainsi l'action des terroristes comme une action de communication et soutient que la majorité des auteurs d'actes terroristes calculent les conséquences de leurs actes et la probabilité d'accéder, via les médias, au « triangle de la communication politique »⁵⁶ :

⁵⁵ Nacos (2005), p. 12-13.

⁵⁶ *Ibid.* (2005), p. 15.

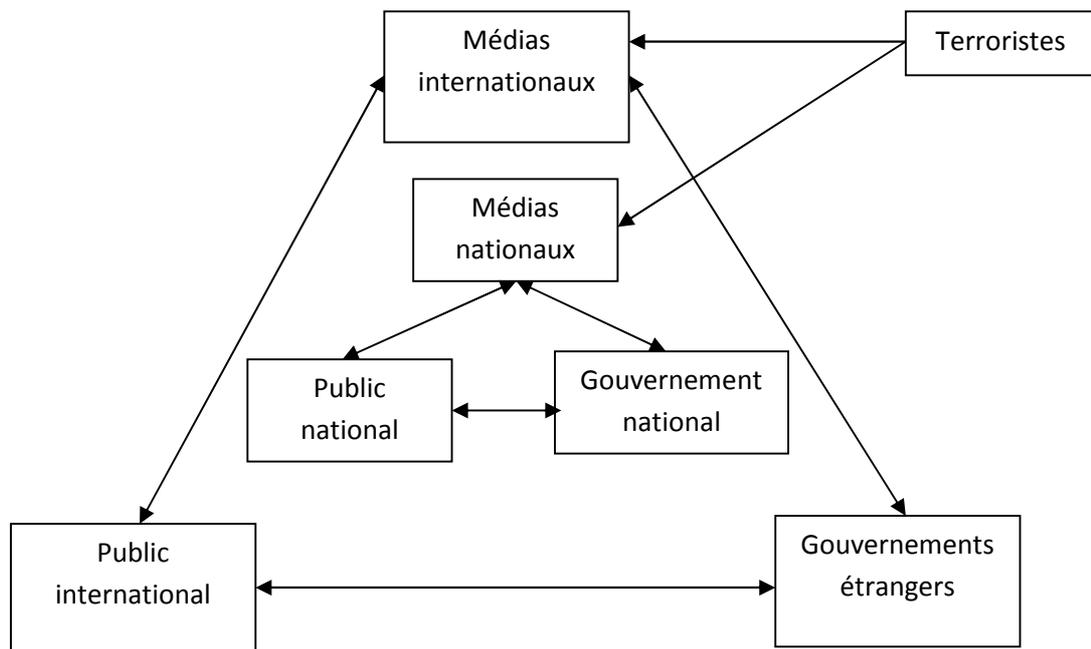


Figure 5 : Le terrorisme et le triangle de la communication politique. Source, Nacos (2005).

Ce schéma illustre le fait que, dans les sociétés de masse médiatisées, la communication directe entre gouvernants et gouvernés devient difficile. Les médias assurent alors le lien entre les instances gouvernementales et le public. Lorsque les terroristes frappent, ils sont assurés de bénéficier de l'attention des médias, et donc de celle de la population et des gouvernants du pays qu'ils ont pris pour cible, voire même, compte tenu de la mondialisation des systèmes modernes de communication, de l'attention des médias internationaux, bénéficiant, du même coup, de l'attention des populations et des autorités extérieures aux pays pris pour cibles. Cette attention rejoint les visées des terroristes qui souhaitent faire connaître leurs revendications et les torts qu'ils estiment subir et qui sont peu ou pas assez médiatisés à leurs yeux :

« Ce qu'attendent les terroristes, c'est que, confrontés à la violence politique (et plus particulièrement à des actions terroristes spectaculaires), les médias laissent passer toutes les informations relatant les faits liés à

ces événements – y compris les messages savamment calculés que les terroristes veulent diffuser, qu'ils revendiquent ou non la responsabilité des actes en question.⁵⁷ »

Ainsi, le « terrorisme à finalité médiatique » utilise les médias pour faire entendre son message et avoir un écho national et international. C'est pour se faire entendre par le public et les gouvernements que les terroristes provoquent des événements violents ou les revendiquent, sachant que ce type d'événement trouvera écho dans les médias.

De plus, Warner (2002)⁵⁸ remarque que « la catastrophe de masse entretient une relation particulière avec les médias », faisant en sorte qu'une situation de crise traumatisante infligée à un ensemble de personnes dans un lieu commun sera plus vite intégrée à l'actualité qu'une catastrophe chronique s'abattant sur des populations éloignées. Par exemple, une attaque terroriste sera fortement médiatisée et paraîtra plus dangereuse pour le public qu'une maladie ou un accident. Ce procédé médiatique engendre une disproportion qui devient difficile à contrôler pour les gestionnaires de crise et les autorités publiques.

Selon Revéret et Moreau (1997), la situation de crise présenterait toutes les caractéristiques de l'information événementielle qui intéresse un journaliste⁵⁹, en plus de lui permettre de rencontrer les règles de marché et les objectifs précis de

⁵⁷ Nacos (2005), p. 14.

⁵⁸ Cité par Peters (2006).

⁵⁹ Voir Revéret et Moreau (1997), chapitre 1. Les auteurs expliquent que l'information est « un événement mis en forme » (p. 20) qui respectera les critères de la mise en récit.

l'entreprise médiatique (rappelés notamment par Gabszewicz et Sonnac, 2006, ainsi que par Toussaint-Desmoulins, 2008).

Les informations ont donc plus de chances d'être médiatisées si certains éléments de contenus sont présents ou peuvent être facilement manipulés pour le devenir, ce à quoi réfère le qualificatif « newsworthiness », ainsi qu'en fonction de l'intérêt général qu'elles risquent de susciter. Pour Bennett (1999), les facteurs déclenchant l'intérêt des médias sont les suivants : les questions de blâme, les présomptions de secrets et de tentatives de camouflage, l'intérêt humain à cause de héros, de truands, de dupes, etc., qui sont identifiable (ainsi que les victimes), les liens avec des dossiers chauds ou des personnalités en vue, le conflit, la valeur d'avertissement⁶⁰, le nombre de personnes menacées, même à un faible niveau, un impact visuel puissant, les liens avec le sexe et/ou le crime. Plusieurs de ces facteurs se retrouveront fréquemment dans les crises couvertes par les médias.

Dessaint⁶¹ (2006) affirme que l'information délaisse de plus en plus le fait divers pour s'intéresser aux crises et se transforme souvent en un procès par les médias, découlant d'une volonté de trouver le coupable qui n'aurait su prévenir la crise. Cette nouvelle façon d'aborder l'actualité fait naître une certaine suspicion réciproque entre les médias et les gestionnaires de la crise et modifie l'agenda

⁶⁰ Bennett illustre la valeur d'avertissement par le fait qu'un événement (fait divers, catastrophe) est le présage d'autres maux à venir.

⁶¹ Cité par Eskinazi (2006).

médiatique. Gabay (2005) affirme d'ailleurs que les « médias jouent un rôle déterminant dans l'émergence d'une crise »⁶².

Pour distinguer, au niveau médiatique, ce qui relève du traitement de la crise, Doane (1990) identifie trois types de traitements médiatiques, le code informatif, le code catastrophe et le code de crise :



Figure 6 : Trois types de traitements médiatiques, de l'information à la crise, Source : Doane (1990), mise en graphique Carignan (2010).

Libaert (2005) relève également cinq éléments caractéristiques du traitement médiatique de la crise : la rapidité, la personnalisation, l'événement devenant plus parlant s'il est représenté par un individu auquel le public peut identifier la crise ou s'identifier, l'alarmisme, la simplification et l'internationalisation, la crise semblant maintenant une dimension mondiale des médias, affectant des biens communs et des

⁶² Gabay (2005), p. 11.

entreprises internationales. La rapidité est principalement celle de réaction des médias à donner l'information, mais aussi des nouvelles technologies de l'information qui font de chaque victime ou témoin de l'événement un créateur potentiel de contenu. La recherche d'exclusivité engendre aussi la publication rapide d'informations et entraîne la diffusion de *scoops* et des informations non vérifiées. Les discours d'experts seront aussi simplifiés au possible et les médias miseront sur l'image ou sur la diffusion de témoignages.

Dans la couverture des crises, l'opinion et l'information, qui sont deux genres journalistiques distincts (Conseil de presse du Québec, 2003), se confondent parfois et il sera alors difficile de départager les faits des jugements personnels ou des théories non confirmées. Le rôle des professionnels de l'information devrait être clairement établi et présenté au public pour éviter ce type de confusion. D'autant plus que les journalistes sont encore davantage influents en temps de crise. Une étude menée par Léger et Léger en 1999 (publiée dans Maisonneuve, Saouter, Char et coll.) confirme ainsi que, lors d'une crise, les citoyens éprouvent un énorme besoin de donner un sens aux informations qui leur parviennent de toutes parts et accordent alors beaucoup de crédibilité aux médias.

Cette étude concorde avec la crédibilité généralement accordée par les Québécois aux organes d'information. Les résultats du « Baromètre des médias » (Bernier, 2009 et 2010) indiquent que, même s'ils expriment une grande méfiance quant à l'indépendance des journalistes en regard des pouvoirs politiques et économiques, les Québécois accordent généralement une grande crédibilité aux

différents médias d'information, en particulier à la télévision, média sur lequel repose l'analyse quantitative présentée au quatrième chapitre. À plus de 80 %, en 2010, les citoyens estimaient que les choses se sont passées vraiment ou à peu près comme présentées dans ce média. Cette confiance est plus mitigée en regard des informations disponibles sur Internet, où le niveau de confiance chute à moins de 50 %.

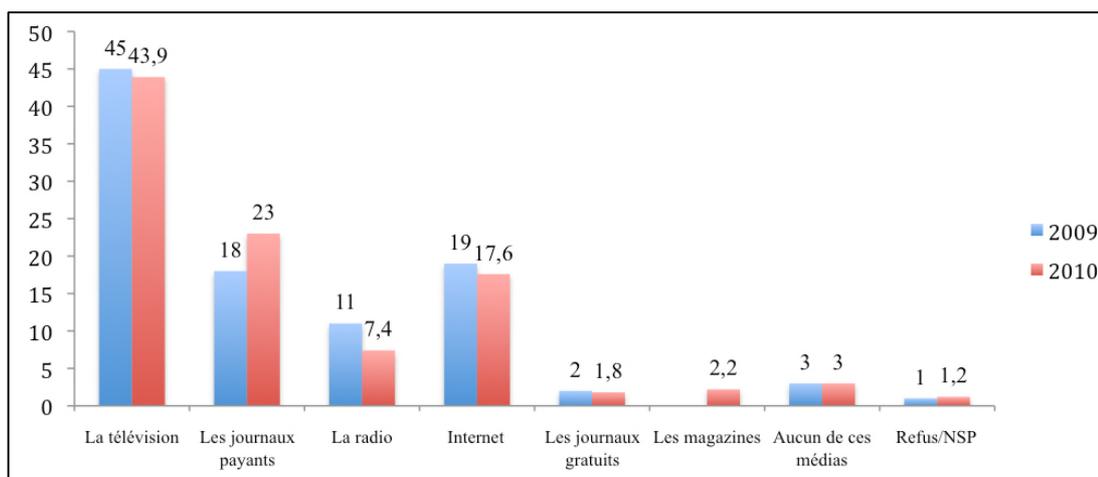


Figure 7 : Niveau de confiance des Québécois selon le type de média. À la question « Quand vous voulez vous informer, quel est le média que vous considérez le plus crédible ? Est-ce... », les Québécois ont répondu majoritairement la télévision, Source Bernier (2010).

La situation est toute autre en France alors que, depuis 1987, le « Baromètre de confiance dans les médias » (TNS/SOFRES/LA CROIX) n'a jamais dépassé les 66 %, en faveur de la radio qui jouit d'une plus grande crédibilité que la télévision et les journaux sur le territoire français. Seulement 48 % des Français ont une opinion favorable des nouvelles télévisées, alors de 49 % en ont une opinion négative (TSN – LA CROIX, 2010). Tout comme au Québec, le niveau de confiance des Français pour les informations disponibles en ligne est bas et avoisine les 35 %.

De son côté, Influence communication (2006) a analysé le facteur de répétition et l'espérance de vie de la nouvelle, dans la couverture de plusieurs réseaux nationaux et internationaux. L'entreprise note que 85 % des nouvelles rapportées par les médias ont une durée de vie de 24 heures ou moins, alors qu'en regroupant toutes les nouvelles diffusées internationalement sur chacun des événements de crise, il y aurait du contenu disponible pour des années d'écoute ou de lecture. Les crises susciteraient donc un intérêt marqué dans le choix des nouvelles traitées, bien que le temps de couverture varie en importance d'une crise à l'autre.

Par ailleurs, plusieurs événements négatifs, comme des mises à pied ou des lock-out, sont annoncés lors d'une crise, car les intervenants veulent éviter la publicité négative et cherchent à esquiver une couverture médiatique pouvant leur nuire (Dumas, 2007). Ils profiteront alors parfois d'un phénomène qualifié d'« éclipse médiatique », qui représente la « polarisation excessive des médias sur un sujet d'actualité »⁶³. Ainsi, on note une certaine tentative de manipulation de l'information qui opère parallèlement à la couverture des crises.

Quant aux acteurs politiques impliqués dans la gestion de la crise, Chomsky (2003) affirmait qu'on ne doit pas s'étonner que les gouvernements ou les structures publiques qui le composent recommandent aux journaux de s'en tenir à un consensus patriotique et à un jugement éditorial afin de bien orienter l'opinion publique en temps de guerre ou de crise. Pour Chomsky, l'élite contrôle les médias parce qu'ils lui appartiennent. Il considère qu'en temps de crise, l'une des attitudes caractéristiques

⁶³ Marchal, 29 avril 2010, « Attention aux éclipses médiatiques », journal Métro.

des grands médias et des classes intellectuelles en général consiste à se rallier au pouvoir et à inciter la population à se mobiliser pour la bonne cause. L'auteur dénonce ainsi la connivence des médias avec les puissants, qui sert de fondement aux mécanismes de la propagande⁶⁴ moderne au sein des médias et soulève des questionnements sur la censure, la manipulation de l'information et l'état de la démocratie en temps de crise. Cette conclusion de Chomsky, bien que certains la mettent en doute, est prise en compte dans notre hypothèse sur laquelle nous revenons dans le cadre d'analyse.

Si la guerre met en évidence l'influence de certains acteurs sur le contenu médiatique, elle constitue aussi une situation de crise par excellence (selon Robert, 2005, revenant sur les propos de Lucien Poirier, 1975). Halimi et Vidal (2006) affirment que « l'information en temps de guerre porte à leur paroxysme tous ses défauts des temps ordinaires »⁶⁵. L'information de guerre serait donc un exemple parfait de couverture de crise où nous pourrions observer de nombreuses erreurs à la suite d'une analyse de contenu. Les erreurs répétées dans la couverture des guerres par les médias seraient principalement dues à trois facteurs, selon Halimi et Vidal : la propriété de plus en plus concentrée des médias aux mains de quelques groupes industriels ou financiers, qui privilégient leurs intérêts, « l'influence du pouvoir

⁶⁴ Rouquette (1998) définit la propagande comme un dispositif de captation, s'exprimant lors d'une « situation de conflit qui engage des masses faiblement organisées », et qui vise, simultanément ou alternativement, trois finalités : « l'encadrement des deux populations qu'elle atteint à la manière de cercles concentriques », le « renforcement » qui « confirme les positions déjà acquises, valide par répétition les jugements déjà formés, ajoute de nouveaux exemples pour rafraîchir les anciens » et « l'incitation à l'action (qu'il s'agisse de manifester, de voter, de combattre ou de casser) » (pp. 90 – 91).

⁶⁵ Halimi et Vidal (2006), p. 10-11.

politique en général, et notamment sur la couverture médiatique des conflits »⁶⁶ et à l'évolution propre, interne des médias, due à la logique du profit qui leur est imposée et qui entraîne des conséquences directes sur leur fonctionnement.

Les nouvelles « lois du journalisme »⁶⁷ seraient particulièrement exacerbées lors de conflits : « priorité au sensationnel, à la personnalisation, à la brièveté, à l'émotion et à la simplification – au détriment de l'analyse »⁶⁸.

Wolton (1993) ajoute que le pluralisme mondial peut renforcer l'illusion que tout se joue sur la scène médiatique, alors que l'essentiel n'est pas là, mais dans l'ordre politique et militaire. Selon Wolton, les médias seraient utilisés parfaitement pour propager les rumeurs et la désinformation, par certains acteurs, dont les terroristes, qui utiliseraient les médias pour remettre la politique à l'ordre du jour⁶⁹. Ceci évoque également les effets pervers de la mondialisation de l'information.

La modification des pratiques journalistiques et du contenu des médias. Bien que la fonction informative des médias reste la même et que, comme l'indiquent Barbier et Bertho Lavenir (2000), les nouveaux médiums de diffusion de l'information utilisent les formes et les contenus empruntés par les médias déjà existants (Internet, par exemple, regroupe notamment les formes de l'écrit, de la télévision et de la radio), les supports techniques de diffusion de l'information ont rapidement évolué, exigeant des réappropriations constantes du médium pour les

⁶⁶ *Ibid.* (2006), p. 9.

⁶⁷ *Ibid.* (2006), p. 10.

⁶⁸ *Ibid.* (2006), p. 10.

⁶⁹ Les propos de Wolton rejoignent ici ceux de Nacos évoqués précédemment.

professionnels de l'information. Ces moyens technologiques offrent un accès plus rapide et varié au savoir, mais également un traitement journalistique accéléré. Ils apportent de nouvelles contraintes aux journalistes et aux gestionnaires de crise. C'est le cas d'Internet et des messages textes qui échappent souvent à toute forme de contrôle dans la transmission de l'information en situation de crise. Libaert (2005) explique :

« Internet dispose d'une double fonction. Il a la faculté de générer certaines crises, notamment par le lancement de fausses informations, la constitution de sites agressifs, la propagation de rumeurs. Il permet également l'amplification des crises par la rapidité de diffusion des informations, les forums d'actions militantes et la création de sites dédiés au détournement de messages.⁷⁰ »

La mise en place de systèmes parallèles de communication permettant aux citoyens de s'informer entre eux n'est pas apparue directement avec l'Internet. Dès les balbutiements des médiums d'information, certains citoyens trouvaient des moyens de s'informer collectivement grâce à des lettres et à des pamphlets véhiculés secrètement⁷¹. Plus récemment, le téléphone fut un outil important pour ce type de communication⁷². Néanmoins, cette évolution rapide des différents supports de diffusion et la nouvelle instantanéité de l'information modifient l'accessibilité aux nouvelles et posent certains facteurs de contraintes aux journalistes, que ces facteurs soient économiques, temporels ou sociaux.

⁷⁰ Libaert (2005), p. 29.

⁷¹ Voir à ce sujet Jean-Marie Charon (2003), *Les médias en France*, qui aborde le jaillissement révolutionnaire des journaux et l'évolution de ceux-ci de *La Gazette* à Internet.

⁷² Frédéric Barbier et Catherine Bertho-Lavenir (1996), *Histoire des médias, de Diderot à Internet*, abordent cette fonction des différents médiums qui ont permis aux citoyens de s'informer entre eux, mentionnant le rôle des femmes dans la diffusion de l'information via ces supports.

La structure médiatique elle-même est actuellement en pleine redéfinition et le travail des journalistes tend à changer, c'est pourquoi la présente recherche veut situer la pratique dans son contexte général de transformation et identifier les effets de la couverture de crise sur ces transformations. Les journaux font face à une crise qui s'explique d'abord par une baisse constante du lectorat (Char, 2005) ainsi que par la concurrence des nouvelles plateformes de diffusion. Ces nouveaux supports constituent une forte compétition pour les médias traditionnels, car ils attirent des investisseurs publicitaires intéressés par les avantages du multimédia, qui offre texte, son et images, et qui rejoint directement la clientèle visée. Ainsi, selon le Bureau de la publicité interactive du Canada⁷³, la publicité sur Internet a généré plus de 1,2 milliard de dollars en 2007, une augmentation de 38 % par rapport à 2006. Les annonceurs peuvent maintenant choisir de promouvoir leurs produits dans différents médias, en fonction de leur public-cible. Les investissements se voient ainsi disséminés sur diverses plateformes, ce qui peut réduire les revenus de certaines, alors que le coût d'exploitation des médias est en hausse. De plus, la structure financière des médias repose sur celle du système économique en place et les crises économiques mondiales des dernières années ont ébranlé la structure financière de tous les médias. Les grandes entreprises de presse, dont le modèle d'affaires repose à hauteur de 70 à 80 % sur les revenus publicitaires, ainsi que les journaux gratuits, la radio et la télévision généraliste privée qui comptent entièrement, ou presque, sur de tels revenus, sans compter la télévision d'État, qui doit en partie compter sur des revenus publicitaires (Bernier, 2008), arrivent moins à attirer les industries habituellement acheteuses d'espaces publicitaires lorsque celles-ci sont affectées par l'instabilité économique

⁷³ Cité par *Infopresse*, 2009.

mondiale. Ainsi, si en 2006 l'industrie automobile avait rapporté 850 millions de dollars aux journaux canadiens en investissements publicitaires, comme l'indiquait Cloutier (2009), cette industrie était l'une des principales affectées par la crise et n'avait plus les moyens d'investir autant dans les médias, en 2009, ce qui a engendré une importante perte de revenus pour ceux-ci.

Par ailleurs, le rôle même du journalisme se voit modifié devant des impératifs financiers et technologiques qui bouleversent considérablement les pratiques journalistiques en place depuis plusieurs années. La crise du modèle d'affaires des médias entraîne un lot de difficultés pour les professionnels de l'information. Les nombreux conflits de travail ayant eu cours ces dernières années dans la communauté journalistique⁷⁴ témoignent de l'évolution des pratiques, d'une part, et de la divergence des attentes des travailleurs, relativement à celles des employeurs, occasionnant notamment des pertes d'emploi, des départs en retraites anticipées et une diminution du recours aux pigistes. Ainsi, les journalistes se voient confrontés à une structure qui les oblige à produire toujours plus et plus rapidement de l'information multiplateforme, ce qui peut affecter considérablement la qualité des nouvelles produites (Collard, 2009).

Les journalistes n'ont pas toujours le temps ou les moyens de vérifier leurs sources et de traiter tous les angles d'un sujet. De plus, Internet multiplie les sources d'information et les journalistes doivent alors être capables de départager les sources

⁷⁴ Le conflit survenu le 24 janvier 2009 entre les syndiqués du *Journal de Montréal* et leur employeur Quebecor est l'un des plus longs conflits de l'histoire québécoise et est survenu peu après le règlement du conflit au *Journal de Québec*.

fiables de celles moins crédibles. Lafrance (2009) explique que, lorsque l'on demande aux journalistes où se trouve l'information, plusieurs disent qu'ils consultent le « buzz », ce dernier consistant en une technique de marketing visant à faire du bruit autour d'un produit ou d'une offre. Le « buzz » s'appuierait sur la notion de Web participatif (journalisme 2.0) pour accroître la visibilité d'un produit ou d'une offre par l'utilisation des réseaux sociaux, tels Facebook, ou Twitter, des réseaux communautaires interactifs, dont MySpace, YouTube et Dailymotion, des blogues et des outils participatifs. Maîtriser l'utilisation de ces réseaux sociaux devient alors, selon plusieurs, une nécessité pour les professionnels de l'information.

L'impact et le poids de ces nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) supposent également l'émergence de nouveaux risques dans la gestion des sociétés occidentales, car l'utilisation de ces technologies comporte aussi son lot de risques. L'utilisation d'un média de masse, dont l'Internet et les supports mobiles qui universalisent l'accès à l'information, comporte un certain degré de risque, qui se distingue du risque technologique plus classique. Robert (2005) met en lumière cette différence :

« [...] la vulnérabilité fondée sur un retour de la « physis »⁷⁵ sur le social, sur l'incapacité de la technique à véritablement contrôler cet Autre avec et sur lequel elle travaille, s'accompagne désormais d'une vulnérabilité de la société à l'appareillage qu'elle s'est donné à elle-même. Car c'est bien cela qui est en jeu : l'involution du risque dans le social lui-même. L'information est plongée, diluée dans le tissu social, mais en représente en même temps un point critique distribué qui troue sa surface entière. Le risque informationnel majeur est un risque sociopolitique.⁷⁶ »

⁷⁵ L'encyclopédie Universalis définit la « physis » comme l'un des concepts fondamentaux de la philosophie grecque. Les Romains ont traduit ce concept par « natura ». L'étymologie de « physis » vient de « naître » et de « croître ». Ce terme peut se traduire par « nature ».

⁷⁶ Robert (2005), p. 147.

Un exemple des risques liés à l'usage des TIC pourrait aussi être illustré par le contrôle qu'exercent des autorités et des politiques sur la liberté d'information et d'expression qu'offre le réseau mondial d'Internet. Des sociétés, souvent sous contrôle autoritaire, exerçant déjà une surveillance des médias traditionnels, veulent contrôler les risques informationnels ou technologiques en censurant Internet, car il « offre un espace unique de discussion et d'échange d'informations, mais aussi le moteur de la contestation et de la mobilisation. Internet représente le creuset dans lequel les sociétés civiles étouffées naissent et se développent »⁷⁷. Les nouveaux médias ont en effet mis à la disposition des citoyens des outils d'information et de collaboration qui « leur permettent de remettre en cause l'ordre social »⁷⁸, ce qui explique la volonté des autorités de contrôler ces risques en dépit des intérêts économiques que représente l'accès à Internet.

⁷⁷ Reporters sans frontières (2010), p. 2.

⁷⁸ *Ibid.* (2010), p. 2.



Figure 8 : La liberté de la presse dans le monde en 2013, Source Reporters sans frontières (2013).

Or, Neveu (2001) rappelle que l'information doit demeurer accessible pour remplir ses objectifs démocratiques. Il soutient que cet idéal démocratique requiert un journalisme d'information économiquement et culturellement accessible à tous, permettant une réflexion approfondie sur les enjeux sociaux et politiques. Pour remplir ses fonctions, le journalisme aurait besoin de trois appuis : celui de l'État, dans la protection de la liberté de presse et l'accès à l'information; du pluralisme, tant politique que sociologique, et de l'introduction des acquis scientifiques, notamment par le recours aux experts.

La définition du journalisme, son évolution et la modification des pratiques journalistiques sont donc, comme la crise, des concepts centraux de notre

problématique. En nous interrogeant sur ceux-ci, nous soulevons certaines questions abordées à plusieurs occasions par les chercheurs qui se sont penchés sur le journalisme et se sont intéressés au contexte de réception, au milieu professionnel et aux règles déontologiques, mais nous observons également les critiques du journalisme pour bien comprendre celles qui pourront leur être adressées quant à la couverture de situations de crise. Les inquiétudes qui occupent encore aujourd'hui chercheurs et critiques des médias émergent avec le journalisme moderne. Géraldine Muhlmann (2007) résume clairement l'ensemble de ces inquiétudes :

« Les critiques du journalisme ont des colorations diverses, mais elles s'ancrent toutes, hier comme aujourd'hui, dans le même diagnostic sombre : le journalisme est responsable d'un puissant mouvement d'homogénéisation de l'espace public des opinions et des regards, préjudiciable à la vie démocratique qui exige un échange de points de vue pluriels.⁷⁹ »

Le contenu médiatique tentera, en effet, de rejoindre les goûts les plus étendus possible et d'interpeller largement le public (ce qu'évoquait Bourdieu en regard de l'homogénéisation des contenus), en répondant à la demande et en restant ouvert à l'expression plurielle des opinions, essentielle au bon fonctionnement des démocraties. Tout en s'adressant au plus grand nombre, il cherchera à rapporter les faits avec honnêteté, exactitude et de faire dans le *human interest* avec des informations d'intérêt public. Cette notion même d'intérêt public est au centre des principes régissant l'éthique journalistique. La déontologie, dont nous avons évoqué précédemment les modifications en cours, sert à orienter le journalisme vers une pratique qui se voudrait idéale ou optimale, en fonction de cet intérêt public et de la liberté de presse. Boisvert (2003) explique qu'il y a deux formes d'autorégulation du

⁷⁹ Muhlmann (2007), p. 21.

journalisme, la déontologie étant une référence aux normes généralement adoptées par l'ensemble de la profession, alors que l'éthique sera la définition beaucoup plus abstraite de la discussion des comportements à adopter pour faire du meilleur journalisme. Selon Boisvert :

« [L]'éthique est le seul mode de régulation des comportements qui provient d'abord du jugement personnel de l'individu, tout en se fondant sur des valeurs coconstruites et partagées pour donner sens à ses décisions et à ses actions. C'est ce caractère autorégulateur qui distingue l'éthique des autres modes de régulation, parce qu'il laisse une plus grande place à l'autonomie et à la responsabilité individuelles.⁸⁰ »

Ainsi, les journalistes exercent une profession aux contours souvent très vagues, qui leur permet de rapporter des faits et des événements selon leurs propres perceptions des choses, tout en les soumettant à différents modes de régulation, allant de « l'hétérorégulation » à « l'autorégulation », en passant par le droit qui se situerait au centre de ces deux modes de régulation. Ainsi, l'activité journalistique, comme le rappelle Cornu (2000), cité par Labarthe (2008) est :

« [...] une activité apparemment très libre, laissant passablement d'initiative, tant dans le choix des sujets que dans leur traitement. En réalité, cette liberté est certainement moins étendue que ne l'imaginent ou ne le prétendent les journalistes eux-mêmes, qui vivent leur métier comme une profession libérale alors que la plupart d'entre eux ont un statut d'employés. Mais surtout, le journalisme est une activité encadrée par un certain nombre de règles. Ces règles opèrent à trois niveaux : au niveau du droit; au niveau de l'entreprise médiatique; au niveau de la profession.⁸¹ »

Dans les premiers codes de déontologie et toujours aujourd'hui dans le code de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec (1996) ou celui du Conseil de presse du Québec (2003), la notion de droit du public à une information libre et de

⁸⁰ Boisvert (2003), p. 43.

⁸¹ Cornu (2000) dans Labarthe (2008), p. 6.

qualité est fondamentale. La Déclaration de Bordeaux⁸², révisée en juin 1986, déclare que « respecter la vérité et le droit que le public a de la connaître constitue le devoir primordial du journaliste ». La Charte de Munich⁸³, dont nous parlions antérieurement, affirme que le journaliste doit « respecter la vérité quelles qu'en puissent être les conséquences pour lui-même, et ce en raison du droit du public à connaître la vérité ». De même, la déclaration de l'UNESCO⁸⁴ de 1983 atteste que « le peuple et les individus ont le droit de recevoir une image objective de la réalité par le canal d'une information précise et complète ».

Malgré ces nombreux principes, la vérité demeure une notion floue qui peut fortement différer en fonction des points de vue. Il en va de même que la notion d'intérêt public qui semble évoluer selon les critères d'acceptabilité sociale et selon la vocation de certains médias. Enfin, la notion même de liberté de presse et les contours de la pratique journalistique demeurent vagues et mal balisés. Il reste que les normes journalistiques reconnaissent une liberté de pratique et une liberté éditoriale, qui sous-tendent parallèlement plusieurs responsabilités, dont le devoir de rapporter une information juste, équilibrée, reposant sur des faits précis, d'éviter les conflits d'intérêts et le sensationnalisme, en plus de définir clairement le genre journalistique emprunté (Conseil de presse du Québec, 2003).

⁸² Telle que citée par Muhlmann (1997).

⁸³ *Ibid.* (1997).

⁸⁴ *Ibid.* (1997).

Or, des études démontrent que les journalistes, en situation de crise, auront tendance à contourner certaines responsabilités journalistiques et à s'éloigner de la notion d'intérêt public. Ainsi, Bettez (2010) conclut que :

« [...] les caractéristiques du journalisme lors de situations d'exception sont difficilement conciliables avec plusieurs fondements juridiques et philosophiques de la déontologie journalistique. Ce constat nous amène à conclure que, malgré le fait que les situations d'exception se produisent beaucoup plus fréquemment qu'auparavant, les codes de déontologie et les organes qui les régissent n'ont pas, jusqu'à présent, réussi à concilier la déontologie journalistique et la pratique professionnelle en situation d'exception. Un coup d'œil aux différents conseils de presse dans le monde nous a permis de constater que, jusqu'à présent, aucun guide n'est offert aux journalistes afin de leur permettre de mieux couvrir les situations d'exception.⁸⁵ »

La création d'outils déontologiques spécifiques pour ces situations reste donc une piste à explorer. Afin de déterminer les effets réels de ce manque de ressources sur la pratique journalistique, le cinquième chapitre de cette thèse est basé sur une analyse de contenu des décisions du Conseil de presse du Québec, permettant d'identifier si le tribunal d'honneur de la presse a relevé des manquements professionnels à la déontologie et à l'éthique journalistiques lors de situations de crise spécifiques⁸⁶.

⁸⁵ Bettez (2010), p. 71.

⁸⁶ Le Conseil de presse du Québec a déjà mis sur pied, en 2006, après la couverture journalistique problématique de la fusillade au collègue Dawson de Montréal, un groupe de travail chargé d'étudier la question de la couverture médiatique des situations de crises. Ce groupe, dont l'auteur de la présente thèse faisait partie, souhaitait aider les journalistes et les médias à améliorer les pratiques des journalistes en situations de crises, en définissant notamment les questions que les professionnels de l'information devraient se poser avant de rapporter les informations critiques ou en adaptant le guide de déontologie à ce genre de crises spécifiques. Le Conseil de presse supposait alors que la couverture des situations de crise posait certains problèmes déontologiques et éthiques. Néanmoins, en raison d'autres impératifs, d'un changement à la présidence et de la situation précaire du Conseil de presse du Québec, aucun rapport final n'a encore émergé de ce groupe de travail.

Le cadre théorique confirme que les situations de crise occupent une place importante dans le choix du contenu médiatique et suscitent des interrogations chez les professionnels de l'information qui tenteraient de trouver l'équilibre entre l'idéal journalistique et les impératifs de la réalité, idéal qui, comme le rappelle la notion d'intérêt public, elle-même difficile à baliser (Muhlmann, 2007), n'est pas facile à établir.

Les entreprises de presse, comme le mentionnait Saulnier (2007), tentent d'explorer des façons de mieux répondre à ces défis, de dégager de nouvelles orientations et des lignes directrices afin de mieux encadrer les pratiques journalistiques en situation de crise et de réfléchir à un des éléments les plus complexes de la communication médiatique, qui est de comprendre le récepteur et ses besoins. Les médias envisagent différentes avenues dont la mise au point d'un plan d'intervention pour aider les journalistes à intervenir adéquatement lors de situations de crise, la formation de personnes qualifiées et prêtes à agir, le recours à une liste d'intervenants et à des experts affiliés prêts à réagir et aptes à aller en ondes au moment de la crise⁸⁷.

Notre analyse théorique arrive donc à la conclusion que les situations de crise occupent une importance croissante dans le choix du contenu médiatique et suscitent des interrogations chez les professionnels de l'information qui se demandent comment répondre à la fois aux pressions du public, à l'impératif des cotes d'écoute et aux

⁸⁷ Pistes de solutions évoquées notamment par les représentants des médias participant au colloque sur le journalisme en situation de crise, présenté dans le cadre des *Journées Radio-Canada* à la Maison de *Radio-Canada* de Montréal, le 19 octobre 2007.

exigences des directions de l'information. Les nouvelles technologies favorisent la multiplication des sources d'information de toutes provenances. Cette multiplication n'est pas sans causer de problèmes et suppose tout un questionnement quant aux sources disponibles sur le terrain et en studio, ainsi que sur leur fiabilité. Les chercheurs des médias se questionnent également sur le pouvoir d'un nom donné à un événement, de la répétition d'un visuel troublant ou encore du direct d'un journaliste dans le feu de l'action. On se demande alors si les médias alimentent l'émotion collective au-delà des faits et si le choix des propos rapportés se fait de façon totalement autonome. Ces différents angles de réflexion sur la pratique du journalisme en situation de crise viendront nourrir notre cadre d'analyse et seront pris en compte pour définir les différentes dimensions à aborder dans les entrevues présentées au troisième chapitre de cette thèse.

Cadre d'analyse

Question de recherche et hypothèse. À l'issue de cette analyse théorique de notre problématique, notre question de recherche principale, à savoir « En quoi le journalisme diffère-t-il du quotidien à la situation de crise? », demeure et semble prendre tout son sens dans le contexte social et journalistique précédemment décrit. Le journalisme en situation de crise suscite des questions tant en regard du contenu mobilisé pour présenter les informations, qu'en rapport à l'évolution des pratiques journalistiques et des liens entre les différents acteurs de la crise.

Notre question principale fait naître de nombreuses questions secondaires, dont plusieurs sont liées à la stratégie méthodologique utilisée, notamment : en quoi le contenu des journaux télévisés est-il différent au quotidien et en situation de crise? Comment les différents acteurs de la nouvelle perçoivent-ils ces différences? Quelles perceptions du rôle de journaliste, des pratiques journalistiques et des conditions de pratique les différents acteurs des situations de crise ont-ils? Comment les pratiques journalistiques se traduisent-elles dans le contenu des médias d'information? Quel impact la couverture d'une crise a-t-elle sur la qualité de l'information et sur son intérêt public? Les guides déontologiques et les références éthiques actuelles sont-ils suffisants pour orienter les pratiques journalistiques lors de la couverture de crises?

Notre hypothèse est qu'en situation de crise, les pratiques journalistiques seront affectées par l'émotivité, l'impulsion du moment et la recherche d'exclusivité. Pour ce qui est du contenu, il y aura saturation de certains thèmes liés à la crise, alors que plusieurs thèmes abordés quotidiennement seront évacués. L'influence de la politique⁸⁸ pourrait être déterminante dans la sélection des nouvelles, la terminologie utilisée et le choix des éléments abordés. Le risque d'erreurs ou d'inexactitudes sera, en outre, plus élevé. Entre la France et le Québec, des différences liées au contexte social, aux pratiques journalistiques déjà en place dans les différents médias et aux mesures entreprises pour gérer les crises ajouteront à l'intérêt de l'analyse.

⁸⁸ Halimi et Vidal (2006) rappellent que l'analyse de l'attitude des médias s'explique en partie par « l'influence du pouvoir politique en général, et notamment sur la couverture médiatique des conflits » (p. 9).

Méthode

Chapitre 2

Méthodologie

La stratégie méthodologique, de type exploratoire descriptive, empruntée pour réaliser ce projet a comme double objectif d'évaluer à la fois en quoi le contenu des journaux télévisés⁸⁹ et les pratiques journalistiques seront modifiés en situation de crise et de dresser un portrait de la façon dont les acteurs de l'information perçoivent ces changements. Cette stratégie commande donc de faire des allers-retours dans la recherche entre des méthodes qui s'entrecroisent et se complètent.

Approche comparative

L'aspect comparatif international de la recherche visant à analyser, de façon comparée, les pratiques journalistiques propres à chacun des pays à l'étude s'additionne à cette stratégie. L'intérêt de cette comparaison provient d'abord du fait d'analyser des bulletins de nouvelles réalisés dans la même langue, par des entreprises médiatiques dont les structures de propriétés sont similaires (publiques et privées). Nous l'avons vu dans une recherche précédente (Carignan, 2008), qui s'appuyait également sur ce devis comparatif international France/Québec, les médias des deux pays présentent des caractéristiques communes révélatrices des procédés journalistiques établis et qui posent différentes questions. Par ailleurs, les différences

⁸⁹ Le choix d'analyser les journaux télévisés repose notamment sur l'importance de leur auditoire, sur la confiance qui leur est accordée par les Québécois, selon Bernier (2010), et sur l'aspect particulier de la télévision, rappelé par Signorielli et Morgan (1990), qui lui permet de construire socialement une version de la réalité qui rejoint toutes les classes socioéconomiques de la population et tous les groupes d'âge, indépendamment de leurs caractéristiques spécifiques, au même moment, avec les mêmes perspectives. C'est cette uniformité et cette homogénéisation que les tenants de la théorie de l'incubation appellent *mainstream* (Morgan, 2002).

observées et les techniques mises en place pour traiter les crises dans les deux terrains de recherche nous permettront de pousser plus loin la réflexion sur la modification des pratiques journalistiques et, possiblement, d'esquisser des pistes de solutions permettant aux médias des deux pays d'améliorer leurs stratégies de gestion de crise.

Bien que ces pays partagent une langue commune et présentent certaines similarités dans la structure médiatique, il sera également pertinent de s'intéresser aux asymétries politiques et institutionnelles entre ces deux espaces de recherche, France/Québec, et d'observer les divergences dans les structures de régulation et d'autorégulation médiatique (voir le cinquième chapitre à ce propos).

D'autres chercheurs, dont Bernier (2009) et Hassanaly (2009), soulèvent l'intérêt de ces comparaisons et observent une lacune dans la recherche journalistique française, qui se réfère très peu aux études canadiennes, en particulier québécoises. Les recensions quantitatives ainsi que les études bibliométriques ou scientométriques qu'ils ont réalisées démontrent la place marginale accordée aux ouvrages canadiens et québécois en journalisme, tant dans les publications scientifiques françaises que dans les publications conjointes. Les auteurs se réfèrent principalement à des textes publiés en France. Il en résulte une vision territorialement limitée des pratiques journalistiques. Au Québec, le recours à ces auteurs français est tout aussi récurrent, mais les études ouvrent davantage sur des références complémentaires (Hassanaly, 2009). Le résultat est que ces chercheurs se privent et privent leurs publics d'une somme considérable de travaux complémentaires consacrés à de multiples aspects de la recherche en journalisme. Il y a donc un réel intérêt dans le travail de comparaison

entre les deux pays, notamment sur le plan journalistique, éthique ou légal afin d'apporter une ouverture sur des théories complémentaires permettant d'aborder les situations dans leur globalité.

Pour répondre aux différents objectifs de la recherche, nous avons donc appliqué une stratégie de recherche quanti-qualitative, consistant d'abord en une méthodologie qualitative d'entrevues semi-dirigées réalisées avec des professionnels des médias et des gestionnaires de crise, afin de connaître leur perception des pratiques journalistiques et de l'évolution du contenu de l'information, du quotidien à la crise. Une seconde méthode, quantitative, d'analyse de contenu fut ensuite réalisée à l'aide d'une grille de codage, inspirée de la théorie de l'incubation de Gerbner⁹⁰, que nous avons adaptée aux journaux télévisés lors d'un mémoire de maîtrise (Carignan, 2008) et que nous avons bonifiée en vue de la présente recherche, en fonction des conclusions soulevées en 2008. Enfin, notre troisième phase de recherche consiste en une analyse quantitative et qualitative du contenu des décisions rendues par le Conseil de presse du Québec, depuis sa création en 1973, afin d'isoler les situations de crises portées à son attention et d'en observer les possibles manquements déontologiques et éthiques soulevés par le tribunal d'honneur de la presse québécoise.

⁹⁰ Gerbner (1988 - 1989), *International Comparative Television Project: Introduction to Recording Instruments*, documents inédits. Un extrait de ces documents est disponible en « Annexe A » de notre mémoire de maîtrise (Carignan, 2008).

Méthode qualitative

La première phase de la recherche, dont les résultats et l'analyse sont présentés au troisième chapitre, fut basée sur une technique qualitative d'entrevues semi-dirigées réalisées avec des professionnels de l'information ayant eu à couvrir divers types de crises ou disposant d'une expertise particulière en matière de déontologie, d'éthique ou de réglementation journalistique, ainsi qu'avec des relationnistes⁹¹.

L'une des forces principales de l'entrevue semi-dirigée (Savoie-Zajc, 2003) est qu'elle donne un accès direct au vécu et à l'expérience des individus. Les données qui sont issues de cette méthode peuvent ainsi être riches en détails et en descriptions. L'entrevue est aussi facilement adaptable en fonction du sujet et du propos tenu, qui peut permettre au chercheur de modifier son schéma d'entrevue, ce que nous avons fait à plusieurs reprises pour ajouter des thématiques abordées par les participants à notre grille d'entrevues.

Savoie-Zajc (2003), souligne que l'entrevue semi-dirigée s'inscrit dans une perspective « interprétative et constructiviste » de la recherche qui répond parfaitement à notre désir de comprendre le rapport entre les acteurs de la nouvelle et la médiatisation des situations de crise :

« Le point de vue que nous adopterons s'inscrira dans une perspective *interprétative et constructiviste* de la recherche. Ceci renvoie à la position épistémologique épousée par un chercheur qui tend à la compréhension riche d'un phénomène. Le sens que les acteurs sociaux donnent à leur

⁹¹ L'auteure remercie les personnes qui ont prêté leur concours à ces entrevues pour leur disponibilité, leur franchise et leur intérêt visible à améliorer les pratiques journalistiques. Leurs propos riches et détaillés ont permis de nourrir grandement cette réflexion.

réalité est privilégié et la recherche s'inscrit dans une dynamique de co-construction de sens qui s'établit entre les interlocuteurs : chercheur et participants, les uns apprenant des autres et rendant possible l'élaboration d'un nouveau discours, à propos du phénomène étudié.⁹² »

C'est dans cette optique que nous avons tenté de construire un sens commun autour de la signification des crises, des pratiques adoptées lors de ces situations et du rôle des médias.

Nous sommes également conscients des limites de cette méthode, dont le succès dépend de la confiance et du lien établi entre le chercheur et les sujets, c'est pourquoi nous avons choisi de réaliser des entrevues de fond qui ont permis d'établir un meilleur lien avec les participants et leur ont donné tout le temps voulu pour exprimer différentes idées. Nous avons aussi établi le contact avec les participants en assistant à diverses conférences qu'ils ont données en lien avec le sujet de recherche. De plus, pour éviter les biais possibles relatifs à cette méthode, nous avons choisi de la compléter par des analyses quantitatives et d'assurer une triangulation méthodologique.

Participants. Le choix des intervenants a reposé sur leur implication dans le processus de gestion et de communication en temps de crise ainsi que sur leurs fonctions d'information. Nous avons cherché à interroger des acteurs français et québécois afin d'obtenir leurs différentes perceptions quant au traitement médiatique des crises dans les deux pays à l'étude. Pour réaliser cette analyse, relevant d'un paradigme interprétatif, nous avons privilégié un échantillon de type intentionnel et

⁹² Savoie-Zajc (2003), p. 293.

non probabiliste. Les personnes furent « choisies en fonction de leur expertise, pertinente par rapport à l'objet d'étude et parce qu'elles sont capables et intéressées à verbaliser celle-ci »⁹³.

Pour compléter cette section de la recherche, sept entrevues en profondeur furent réalisées (se soldant par 283 pages de comptes-rendus mot pour mot). Nous avons cessé le processus d'entrevues lorsque les réponses et les thématiques abordées commençaient à se recouper. La durée des entretiens de type « histoires de vie professionnelle » de trois heures en moyenne et la profondeur du propos des invités a permis rapidement d'atteindre une base intéressante de connaissances. Nous nous sommes ainsi basés sur le critère de la « saturation théorique », présenté par Gauthier et coll. (2003), pour déterminer notre corpus, alors que les nouvelles données issues des entrevues supplémentaires n'ajoutaient plus d'éléments cruciaux à la compréhension du phénomène étudié et que des stratégies méthodologiques complémentaires nous ont permis de mieux comprendre le phénomène étudié.

L'objectif de nos entretiens semi-directifs fut d'impliquer des acteurs de la communauté journalistique et des gestionnaires de crises dans le processus d'évaluation diagnostique et ainsi tenir compte de l'ensemble des points de vue des parties concernées par une situation de crise et sa médiatisation, afin d'élaborer une vision commune et de développer un modèle cohérent des enjeux de la médiatisation des crises qui a ensuite servi à nourrir l'analyse de contenu.

⁹³ Savoie-Zajc (2003), p. 304.

Le cadre méthodologique de cette portion qualitative de la thèse s'appuie sur le modèle de l'évaluation répondante proposé par Guba et Lincoln (1989), Stake (2004) et repris par Savoie-Zajc et Lanaris (2005). Ce modèle vise la connaissance et la prise en compte des valeurs, du vécu et des préoccupations des répondants. Il cherche à construire un savoir collectif autour de la médiatisation des situations de crise, en se basant sur les perspectives des acteurs impliqués dans la résolution de ces situations ou de leur médiatisation. Ces entretiens visent aussi à identifier des pistes pour améliorer la pratique professionnelle des acteurs de l'information en situation de crise et entraîner un changement dans les pratiques, que ce soit au niveau technique, éthique ou déontologique.

Comme l'expliquent Savoie-Zajc et Lanaris :

« Guba et Lincoln (1989) ont été les initiateurs d'un courant qui propose une vision de l'évaluation, conceptualisée comme une forme de recherche, au cours de laquelle divers groupes d'intérêt, parties prenantes d'une situation donnée ou d'un projet/programme à être évalué, expriment leurs points de vue à son sujet. L'évaluateur-chercheur joue en quelque sorte un rôle de médiateur dans la mise en évidence des éléments convergents et divergents par lesquels les divers groupes d'intérêt structurent leur discours. Nommé "évaluation répondante" et reposant sur des postulats provenant de l'interactionnisme symbolique et du constructivisme, ce modèle a servi en quelque sorte de matrice aux travaux de Stringer (1996) et de Fetterman et ses collaborateurs (1996). Ceux-ci ont fait des liens entre le modèle de "l'évaluation répondante" et une forme de recherche (Stringer, 1996) ou d'évaluation (Fetterman *et al.*, 1996), permettant, dans les deux cas, de développer de l'*empowerment* chez les différents acteurs.⁹⁴ »

Le modèle sur lequel nous nous basons permet aux participants de développer une meilleure compréhension de leur situation, pour ensuite les impliquer dans la

⁹⁴ Savoie-Zajc et Lanaris (2005), en ligne, paragraphe 7.

résolution du problème qui leur est présenté et auquel ils sont confrontés. Ce mode d'évaluation permet d'aborder les réalités dans leur contexte, telles que perçues par les acteurs. Les informations fournies par ces intervenants sont cruciales pour leur permettre de prendre conscience des buts qu'ils poursuivent ainsi que des rapports qu'ils établissent et des actions qu'ils réalisent (Anadon et Savoie-Zajc, 2004).

Instruments de mesure et déroulement. Quatre thèmes centraux ont orienté la façon dont nous avons mené les entrevues : le parcours des acteurs et leur rapport à la crise, le rôle des médias dans la couverture de crises, les enjeux de la médiatisation des crises ainsi que les pratiques journalistiques. Ces thèmes sont regroupés dans un schéma d'entrevues par thèmes (présenté en Annexe A) que nous avons utilisé pour orienter les discussions lors des entretiens semi-directifs, tout en laissant une grande place aux nouvelles thématiques émergeant de la discussion avec les participants.

Les entretiens furent enregistrés à l'aide d'un dictaphone et retranscrits à la main dans le logiciel Word. Les comptes-rendus mot pour mot ainsi constitués comptent 283 pages. Ces transcriptions ont été ajoutées aux retranscriptions des points saillants de cinq conférences portant sur la médiatisation des situations de crises et des conflits armés auxquelles nous avons assisté. Les données issues de ces documents ont ensuite été regroupées et analysées selon un système catégoriel typique des analyses de contenu⁹⁵ qui consiste à « range[r] mentalement dans une catégorie des

⁹⁵ De Bonville (2000), p. 145.

messages considérés individuellement comme des exemplaires de cette catégorie »⁹⁶, qui relèvent de la même nature.

Les catégories dans lesquelles ont été classés les propos analysés ont été déterminées de façons inductive et déductive. Comme l'indique de Bonville (2000, p. 148) : « La composition d'une structure catégorielle n'est pas arbitraire. Elle doit, au contraire, être fondée, conceptuellement, dans l'hypothèse et, empiriquement, dans le corpus », ce que nous avons été amenés à faire en construisant le cadre théorique et méthodologique de la recherche desquels sont issues les catégories. Ces catégories de crises sont tirées de la typologie causale de Devirieux (2007), que nous avons retenue au chapitre précédent. Nous nous sommes basés sur des questions et des thèmes identifiés au départ des entrevues, après avoir établi le cadre empirique et théorique de la recherche, pour poser des questions aux participants qui les ont amenés à revenir sur les diverses catégories de crises. Chacune des catégories a été abordée. À ces catégories, nous avons ajouté certaines sections complémentaires qui ont permis de compléter les propos des répondants. Des segments d'entrevues ont ainsi été regroupés pour revenir sur l'expérience de tous les répondants lors de crises. Nous avons aussi relevé la définition faite par chacun de la crise, afin d'évaluer la compréhension de ce phénomène. Le rôle des professionnels de l'information fut aussi abordé, de même que la modification des pratiques journalistiques (notre seconde variable à l'étude). Enfin, les médias sociaux et le web 2.0, auxquels les répondants accordaient une grande place dans le développement de la pratique en

⁹⁶ *Idem*, p. 168.

situation de crise, liée notamment à la rapidité de transmission des informations et à la recherche d'exclusivité, furent ajoutés aux sections présentées.

Cette section qualitative de la recherche nous a permis d'approfondir notre connaissance du phénomène étudié, d'établir certains constats quant aux modifications des pratiques journalistiques, d'impliquer les acteurs dans la réflexion et de les amener à questionner leurs pratiques, en plus d'identifier diverses catégories d'enjeux relatifs aux pratiques journalistiques qui ont pu être approfondis et contre-vérifiés dans l'analyse des résultats issus de la démarche quantitative. Enfin, les crises soulevées par les répondants ont permis d'orienter le choix des crises que nous avons analysées quantitativement.

Méthode quantitative

Une seconde phase méthodologique de la recherche a consisté en une analyse quantitative du contenu de journaux télévisés. Sabourin (2003) rappelle le rôle fondamental de l'analyse de contenu dans la compréhension symbolique des comportements humains et sa place comme élément central de la problématique méthodologique de la recherche sociale :

« L'analyse de contenu a pour but de connaître la vie sociale à partir de cette dimension symbolique des comportements humains. Elle procède de traces mortes [...] pour observer des processus vivants : la pensée humaine dans sa dimension sociale. Cette pensée peut être appréhendée à l'échelle individuelle ou collective et conceptualisée, notamment, dans une théorie des idéologies ou encore, une théorie des représentations sociales. [...] Faire une analyse de contenu, c'est produire un langage (le

discours savant d'interprétation des documents) à partir du langage (les documents analysés résultant d'une interprétation du monde).⁹⁷ »

Nous cherchons donc, par la section quantitative de la recherche, à mieux comprendre les comportements et les pratiques journalistiques et à observer si ces comportements ainsi que la façon d'interpréter les événements, dans le langage produit à l'intérieur des reportages télévisés, semblent changer en fonction de la crise. Nous observons également si des liens peuvent être établis entre les constats relevés par les intervenants rencontrés en vue de la réalisation du troisième chapitre de cette thèse et les observations issues de l'analyse de contenu.

La méthode d'analyse, pour la section quantitative de notre étude, consiste en une analyse descriptive et en une recherche de liens entre les facteurs. Notre principale variable à l'étude est la crise, dans ses différentes dimensions. Les principales modifications qui s'opèrent pour ce qui est du contenu et de la mise en scène du bulletin de nouvelles, entre différentes crises, pourront alors être observées. Un parallèle sera également établi entre le contenu des bulletins de nouvelles au quotidien et les caractéristiques des reportages liés à la crise, en revenant sur les conclusions liées à un échantillon que nous avons analysé dans un travail précédent (Carignan, 2008) portant sur le contenu régulier des journaux télévisés français et québécois.

Corpus. Pour constituer le corpus nécessaire à la réalisation de cette section de la thèse, et comme nous étions aux prises avec certaines contraintes d'accès aux

⁹⁷ Sabourin (2003), p. 358.

archives vidéo⁹⁸, nous avons choisi d'analyser du contenu traitant de crises précises, présentes dans la typologie des crises à laquelle nous nous sommes référés (voir Tableau 1), et traitées à la fois en France et au Québec.

Afin de pallier les contraintes d'accès, nous avons donc choisi de constituer un corpus basé sur divers reportages extraits de bulletins de nouvelles diffusés en France et au Québec, selon une méthode d'échantillonnage raisonné, en nous basant sur des extraits disponibles sur Internet de reportages portant sur des crises passées, ayant mobilisé une forte attention médiatique. Pour ce faire, nous avons consulté les sites Internet de l'Institut national de l'audiovisuel (INA), de TF1, de Radio-Canada, de TVA, YouTube et Dailymotion. À l'aide du contenu qui y a été recensé, nous avons constitué un corpus comportant 40 reportages de chacun des trois types de crises choisies, tant pour la France que pour le Québec.

L'échantillon ainsi produit compte 20 reportages portant sur la crise survenue en 2005 dans les banlieues françaises et 20 reportages relatifs aux émeutes survenues en

⁹⁸ L'accès aux archives vidéo est, en effet, un problème majeur pour les chercheurs qui souhaitent analyser le contenu de journaux télévisés, surtout dans deux pays distincts, afin de constituer un corpus comparatif. Nous nous étions d'ailleurs déjà heurtés à ce type de contrainte au moment de la réalisation d'un mémoire de maîtrise portant sur la construction sociale de la réalité dans les journaux télévisés en France et au Québec (voir Carignan, 2008) alors que nous avons dû nous rendre en France pour réaliser des enregistrements en plus de coordonner des enregistrements simultanés, en temps réel, à trois endroits différents au Canada et en France, afin de constituer un corpus de journaux télévisés.

Cette problématique s'est de nouveau présentée pour la réalisation de cette thèse, de façon plus marquée encore, puisque nous recherchions des documents d'archives. Certaines chaînes ne conservent pas les archives de tous leurs bulletins de nouvelles. D'autres les rendent accessibles sur commande, moyennant des coûts exorbitants pour rassembler un corpus valide. Enfin, certaines ressources précieuses, telles les archives de l'Institut national de l'audiovisuel (INA) en France ne sont pas toutes accessibles à l'étranger et ne sont disponibles que sur consultation à heures réduites qui rendaient la recherche particulièrement difficile.

2008 à Montréal-Nord. Ces extraits couvrent le volet crises « sociales » de notre typologie. Le corpus comporte également 20 reportages français relatifs à la canicule européenne de 2003, jumelés à 20 reportages portant sur la crise québécoise du verglas de 1998. Ces extraits se rapportent à la notion de crises « naturelles » de notre typologie. Enfin, l'échantillon comprend également 20 reportages français et 20 reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan. Ces derniers se rapportent principalement à la notion de crise « mixte » de notre typologie et aux propos des intervenants rencontrés pour la réalisation du troisième chapitre de cette thèse, qui ont souvent cité la guerre comme le « paroxysme de la crise », le moment où la pratique journalistique leur semblait la plus affectée. Nous avons aussi sélectionné ces extraits pour répondre à notre hypothèse voulant que la guerre soit le type de situation qui risque le plus de susciter des changements quant à la façon de traiter les faits et de les rapporter, en raison notamment des contraintes d'accès aux informations et du contexte d'insécurité vécu aussi par les professionnels de l'information.

Les chaînes de télévision présentant les bulletins de nouvelles analysés disposent non seulement d'une structure de propriété similaire, des chaînes publiques (principalement *France 2*, *France 3* et *Radio-Canada*) et les autres privées (*TF1* et *TVA*), mais sont aussi les chaînes principales en matière de cotes d'écoute dans les deux pays (Carignan, 2008). Les journaux télévisés qui y sont présentés sont ceux disposant de la plus forte audience, ce qui les rend plus susceptibles d'influencer la perception du public quant aux crises.

Instruments de mesure et déroulement. Nous avons analysé en profondeur chacun des 120 reportages sélectionnés pour constituer le corpus. Ce dernier était large et son analyse a conduit à la production de 27 360 valeurs au total, soit 228 valeurs codées par reportage. 4 560 entrées ont donc été codées pour chacune des crises observées, par pays. Nous nous sommes basés sur cette analyse pour émettre divers constats d'intérêt sur le traitement des crises en France et au Québec.

En premier lieu, nous avons visionné chacun des extraits et les avons résumés dans le logiciel Word, pour constituer un document détaillé, disponible en Annexe B. Cette feuille de résumé des séquences nous a permis d'obtenir une vision d'ensemble du traitement de la crise et des principaux faits abordés.

Nous avons ensuite codé chacun de ces extraits à l'intérieur de la grille de codage issue du projet *Television Around the World* de George Gerbner, que nous avons préalablement adaptée aux journaux télévisés, bonifiée et testée (voir Annexe C). Cette grille contient les principaux indicateurs de contenu des bulletins de nouvelles télévisés identifiés par l'équipe de Gerbner, utilisés dans la grille de codage du *Cultural Indicators Project* (1972-1980). Nous avons bonifié cette grille avec des indicateurs que nous avons ajoutés suivant les conclusions d'une recherche de 2008 et celles d'un pré-test sur l'instrument de codage, réalisé en 2006.

Plus précisément, l'instrument de mesure utilisé pour cette section méthodologique repose sur des grilles de codage qui avaient été adaptées pour les

médias lors du projet *Television Around The World*. Les éléments de la grille initiale furent transposables dans leur ensemble pour répondre aux objectifs de l'étude réalisée en 2008, d'autant plus que l'*International Comparative Television Project* fut créé par Gerbner, afin de comparer le contenu total des émissions de télévision, incluant les bulletins de nouvelles, dans plusieurs pays à la fois. Le projet, trop ambitieux vu l'ampleur de la population à l'étude et son étendue, n'a pas été complété en entier. C'est pourquoi nous avons décidé dans le mémoire réalisé en 2008 de retrancher certaines grilles secondaires et de retenir spécifiquement la section « *TV News, Information and Sports* » des grilles de codage de cette étude, puisque cette section s'appliquait précisément au corpus constitué de bulletins d'information télévisés, sans nécessiter de transformation majeure. Aux fins de l'étude de 2008, nous avons déjà traduit cet instrument de codage, en plus de le bonifier à la suite d'un pré-test et d'en assurer l'applicabilité dans le temps.

Pour les besoins de la présente étude, nous avons donc ajouté à cette grille bonifiée d'autres indicateurs que nous avons relevés comme absents en conclusion de la recherche de 2008, afin de la rendre encore plus complète et opérationnelle. Au total, 18 indicateurs furent ainsi ajoutés. Cet ajout vise à inclure, dans les indicateurs de la grille, tous les éléments de contenu pouvant se retrouver dans la nouvelle. Ces éléments supplémentaires sont situés des points 136 à 153 de la grille présentée en Annexe C et contiennent les indicateurs suivants relatifs au contenu des journaux télévisés : l'alimentation, la sécurité, le droit à la sécurité, la consommation, la justice, la police ou les agents de la paix, la drogue, le droit à la vie, les incendies, les statistiques, les syndicats, l'aide humanitaire, les cérémonies ou fêtes traditionnelles,

les épidémies et les pandémies, le soutien aux personnes en difficulté, la fraude, le vol et la salubrité. La grille d'analyse fut transposée sur le logiciel SPSS qui nous a permis de compiler et d'analyser statistiquement les données relatives au contenu de notre échantillon. Les tableaux et les figures issues de cette analyse ont pour leur part été réalisés avec le logiciel Excel.

Cet outil d'analyse adapté des travaux de Gerbner permet non seulement de coder les éléments de contenu de la nouvelle, mais aussi l'angle de traitement de celle-ci. En nous basant sur des indicateurs de la présente recherche et sur l'analyse de 2008, nous avons obtenu une base de comparaison fort intéressante pour observer les modifications qui se sont opérées, tant en ce qui concerne le contenu que la forme, entre la présentation quotidienne des informations et la médiatisation des événements relatifs à la crise, en plus de pouvoir comparer différents types de crises entre elles.

Le choix de nos instruments de mesure comporte donc plusieurs avantages. Premièrement, la grille de codage permet d'analyser les marqueurs de la nouvelle qui nous intéressent, à la lumière de la problématique. Comme nous venons de le mentionner, cet instrument nous permettra aussi d'avoir une base de comparaison entre le quotidien et la crise, puisque nous reprendrons le même outil que celui utilisé pour une étude antérieure. De plus, l'efficacité de cette méthode d'analyse fut démontrée lors de notre étude précédente qui a conduit à des résultats valides et pertinents. Un autre avantage de cet outil est qu'il est très malléable, puisque nous pouvons ajouter ou supprimer divers indicateurs, en lien avec les objectifs de la recherche. En outre, l'analyse des indicateurs culturels englobe plusieurs aspects de

l'évolution culturelle, ce qui permet de compléter les données par diverses méthodes retenues pour réaliser le troisième et le cinquième chapitre de la recherche.

Malgré ses nombreux avantages, la grille de codage adoptée présente aussi certaines limites. La principale est la complexité de cette technique d'analyse, qui rend une telle étude longue et laborieuse à réaliser, ce qui a entraîné l'échec de projets ambitieux de codage (dont celui de Gerbner mentionné précédemment). De plus, comme ce type d'analyse ne permet pas d'obtenir les mobiles relatifs aux choix du contenu mis en onde et les méthodes de travail employées, nous complétons l'analyse avec des entrevues semi-dirigées pour obtenir ce type d'informations. Il s'agit donc d'un instrument d'analyse réducteur, mais particulièrement rigoureux.

Méthode mixte complémentaire

Ce travail de recherche est complété par une troisième section d'analyse quantitative et qualitative reposant sur la jurisprudence du Conseil de presse du Québec (CPQ), où nous avons soumis l'ensemble des décisions rendues par son tribunal d'honneur à une grille d'analyse quantitative en plus d'analyser le contenu des textes de décisions rendues.

Cette dernière analyse permet de relever les décisions que cet organisme tripartite a eu à rendre relativement aux situations de crises médiatisées et permet d'identifier quelles crises, parmi celles qui ont été couvertes dans les médias québécois, ont suscité des récriminations chez les citoyens ou chez divers groupes

d'intérêt qui ont porté plainte devant le tribunal d'honneur de la presse québécoise. Les décisions rendues par le Comité des plaintes et de l'éthique de l'information (CPEI) du Conseil de presse du Québec ou par son instance d'appel permettent de s'interroger sur la qualité du travail journalistique réalisé dans les dossiers portés à son attention et d'observer la façon dont un tribunal indépendant a jugé les pratiques et les comportements dénoncés.

Corpus. Nous avons, dans un premier temps, analysé le contenu de l'ensemble des décisions rendues par le tribunal d'honneur de la presse québécoise depuis sa fondation en 1973, soit 1 676 décisions disponibles sur son site Internet (au moment de notre analyse en mars 2012), pour départager celles qui mettaient en cause la couverture de crises et celles relatives à la couverture journalistique régulière (selon la définition retenue et la typologie causale des catégories de crises élaborée par Devirieux, 2007, voir Tableau 1). Les décisions qui comportaient la dimension de crise ont été identifiées lorsque le sujet de la plainte reposait sur la couverture problématique de situations comportant les caractéristiques de la crise.

Après une analyse minutieuse de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec et une lecture de l'ensemble des dossiers disponibles sur son site Internet, nous avons conservé 227 cas présentant des caractéristiques propres à une situation de crise médiatisée, selon les 12 catégories potentielles issues du système catégoriel élaboré par Devirieux, que nous avons également utilisé dans nos démarches analytiques précédentes. Nous avons soumis ces cas, dans un deuxième temps, à une grille d'analyse détaillée.

Instruments de mesure et déroulement. Afin d'analyser en profondeur ces 227 dossiers, nous les avons classés à l'intérieur d'une grille d'analyse quantitative réalisée à l'aide du logiciel SPSS et comportant les différents éléments suivants :

1. Le numéro de la décision, tel qu'il apparaît dans les archives du CPQ.
2. Le sujet de la plainte, soit le motif de plainte exprimé par le plaignant et le sujet sur lequel porte le reportage ou le matériel journalistique contesté. Ces éléments se retrouvent souvent dans le résumé des plaintes préparé par les analystes du CPQ.
3. Les informations sur le plaignant, soit le nom, le sexe et l'affiliation à une entreprise, une association ou à tout autre organisme lorsque c'est le cas.
4. Les informations relatives aux mis en cause, soient le nom des journalistes ou des professionnels de la nouvelle concernés, le nom du média mis en cause ainsi que le nom des émissions concernées, lorsque disponible.
5. Le résumé de la décision rendue par le tribunal d'honneur, à savoir s'il y a eu manquements potentiels ou non.
6. La décision d'appel, lorsqu'applicable, c'est-à-dire lorsque le dossier fut soumis en deuxième instance.
7. Le type de grief invoqué⁹⁹ par les plaignants, en nous appuyant sur la typologie des griefs utilisée par les analystes du CPQ (voir Annexe E).

⁹⁹ Pour analyser le type de grief évoqué dans chacun des dossiers à l'étude, nous nous sommes basés sur la typologie des griefs élaborée par Deschênes (1996) et mise à jour par les analystes du Conseil de presse du Québec, voir l'annexe E pour consulter la typologie complète. Cet outil est utilisé par les analystes du CPQ pour classer les plaintes selon les divers motifs invoqués par les plaignants, pour chercher plus facilement des dossiers similaires dans la jurisprudence afin de s'y référer et de se baser sur les mêmes principes déontologiques.

8. Les caractéristiques spécifiques au dossier, soit des notes de lecture nous permettant de mieux comprendre et retenir les éléments de la couverture de crise contestés.
9. La catégorie de la crise évoquée, telle de présentée dans la typologie causale de Devirieux que nous avons retenue.

L'analyse détaillée des 227 décisions relatives à certaines situations de crise et constituant le corpus de cette troisième partie de la thèse a donc conduit, au total, à la réalisation d'une grille d'analyse comportant 2 043 entrées. Les résultats présentés au cinquième chapitre sont issus de cette analyse et de la mise en relation de différentes entrées en les comparant à l'aide d'outils statistiques.

Cette analyse fut longue à réaliser en raison du volume de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec que nous devons consulter et analyser préalablement. Ce travail présente cependant un intérêt tout particulier puisqu'il nous permet d'identifier certaines préoccupations du public relatives aux pratiques journalistiques adoptées lors de situations de crise. De plus, un comité fut déjà formé au sein du CPQ, en raison de nombreuses interpellations publiques, pour se pencher sur les situations de crise et a déjà réfléchi aux manquements éthiques et déontologiques qui ont pu affecter la pratique journalistique en tels cas, mais ce comité n'a jamais terminé ses travaux.

La méthode présente certaines limites, puisqu'il est parfois difficile de définir clairement ce qui correspond à une situation de crise et de classer celle-ci à l'intérieur

d'une typologie. De plus, le cadre réglementaire du Conseil de presse du Québec rend difficile le dépôt de plaintes relatives aux crises, ce qui affecte certainement la taille de notre échantillon (voir le cinquième chapitre pour obtenir plus de détails sur le cadre réglementaire restrictif du Conseil de presse du Québec).

Triangulation méthodologique

Nous avons choisi d'aborder notre objet de recherche à l'aide de trois approches méthodologiques et de trois corpus distincts, ce qui nous permettait de recourir à la triangulation (Stake, 1995) afin d'éviter de potentiels biais et d'assurer une validité des résultats (Denzin, 1989). Comme l'indique Corriveau (2004) : « [l]a triangulation est une méthode utilisée en sciences humaines pour valider la démarche scientifique [...] si un "objet" (ou une partie de la réalité) est examiné à l'aide de trois méthodes différentes d'analyse, il sera reconnu comme appréhendé de façon scientifique par le chercheur »¹⁰⁰. La triangulation nous permet donc d'obtenir une lecture multiple et scientifique de notre objet d'étude et d'en assurer la rigueur scientifique par la validité.

Éthique de la recherche

Un souci de respect des normes éthiques fut démontré tout au long de la recherche. Relativement à la méthode quantitative employée, la loi sur le droit d'auteur nous permet l'utilisation de l'échantillon des bulletins aux fins de recherches

¹⁰⁰ Corriveau (2004), p. 39.

dans le cadre de la thèse et la diffusion des résultats, aussi bien en France qu'au Québec. Cette recherche respecte donc les droits sur la propriété intellectuelle. Par ailleurs, un formulaire de consentement éthique a été préparé (présenté en Annexe D). Il fut remis à tous les participants aux entrevues semi-dirigées, afin de les sensibiliser aux objectifs de la recherche ainsi qu'aux avantages et aux inconvénients relatifs à leur participation. Les sujets ont alors pu choisir librement et de façon éclairée de participer à la recherche.

Analyse des entrevues et des propos recueillis

Chapitre 3

Pratiques journalistiques en situation de crise : le point de vue des acteurs impliqués

Ce chapitre revient sur les propos exprimés par les participants aux entrevues semi-dirigées que nous avons réalisées avec sept professionnels de l'information (journalistes, relationnistes ou éthiciens). Ces entrevues en profondeur (résultant en 283 pages de comptes-rendus mot pour mot) nous ont permis de revenir sur des aspects fondamentaux du traitement de la crise et d'identifier les préoccupations des professionnels qui ont à couvrir ou à réfléchir à ce genre de situation. Comme précisé au chapitre précédent, ces données ont été regroupées et analysées selon un système catégoriel typique des analyses de contenu¹⁰¹. Les catégories dans lesquelles ont été classés les propos analysés ont été déterminées de façon inductive et déductive, sur la base de la typologie de crise retenue préalablement aux entrevues, à laquelle nous avons ajouté des éléments-clés de la pratique journalistique et y avons adjoint des catégories complémentaires provenant de discussions avec les intervenants rencontrés (voir le deuxième chapitre à la section portant sur la méthode qualitative pour plus de détails).

Dans les prochaines pages, nous analyserons donc, sur cette base, les propos des intervenants rencontrés quant à leur perception de la crise et de son influence sur le travail journalistique.

¹⁰¹ De Bonville (2000), p. 145.

Expérience avec ce type de situation

Chacun des participants aux entrevues, de même que chacun des conférenciers dont les propos ont été analysés¹⁰², possède une expérience liée à la couverture des situations de crises. Les participants ne tenaient pas à la confidentialité et chacun d'eux a accepté d'être nommé et a signé un consentement éthique à cet effet. Nous avons toutefois choisi de conserver majoritairement l'anonymat des répondants, car nous ne jugions pas nécessaire de les nommer dans le contexte de la recherche. Néanmoins, les parcours et les déclarations de chacun permettent parfois de les identifier. Nous avons aussi choisi d'identifier exceptionnellement certains intervenants lorsque la précision permettait de mieux comprendre le commentaire de ces intervenants.

Le premier intervenant rencontré a notamment participé à la création de la chaîne d'information en continu RDI et a couvert différentes situations critiques, avant de devenir secrétaire général du Conseil de presse du Québec et de se pencher à posteriori sur certains types de couvertures. Le second intervenant est un expert de la gestion des crises et agit à titre de relationniste pour aider les entreprises et les acteurs concernés par la crise à gérer leurs relations avec les médias. Quant au troisième intervenant, il a agi à titre de journaliste économique, puis politique à l'Assemblée nationale avant de couvrir le conflit armé en Afghanistan. Le quatrième intervenant

¹⁰² Nous avons assisté à des conférences portant sur le journalisme en situation de crise ou sur le journalisme de guerre afin de compléter notre réflexion. Le contenu de cinq conférences a été analysé et les notes prises lors de ces conférences furent ajoutées à nos comptes-rendus mot pour mot, afin d'enrichir certains propos.

est pigiste pour plusieurs médias, tant québécois que français et internationaux, et a fait de nombreux voyages en « Post-Soviétie »¹⁰³ et en Inde pour y réaliser divers reportages, notamment lors de conflits. Le cinquième participant, à titre de professeur et de président de l'Association Française de Droit des Médias et de la Culture, se penche davantage sur les aspects juridiques et les exemples connus de couvertures de crises. En ce qui a trait au sixième intervenant, il fut à la fois journaliste français puis ombudsman avant de devenir enseignant en journalisme. Enfin, le dernier répondant a été journaliste et enseignant et agit à titre de président de l'Association de préfiguration d'un Conseil de presse de France¹⁰⁴.

Ayant donc été impliqués de différentes façons dans la couverture de crise et disposant d'un recul tout aussi distinct quant aux pratiques journalistiques adoptées lors de ce genre de couverture, les intervenants rencontrés nous ont donc permis d'obtenir une vision globale des préoccupations variées des différents acteurs de

¹⁰³Le quatrième intervenant a vécu plusieurs années en Russie avant de s'installer en Inde. Il a récemment publié un livre portant sur ses expériences de journaliste dans les États de l'ex-URSS qu'il a visités et qui ont en commun d'avoir été marqués par le communisme et plusieurs guerres civiles. Il les a surnommés la « Post-Soviétie ».

¹⁰⁴ Pour des raisons pratiques, ce septième entretien fut réalisé par courriel, ce qui constitue une technique de cueillette de données qui présente plusieurs avantages, dont la disponibilité du répondant en dehors du décalage horaire entre le Québec et la France, la facilité d'organisation de l'entrevue ainsi que l'absence d'obligation de retranscription de la discussion sous forme de compte-rendu mot pour mot. Les échanges par courriel ne passent donc pas par le filtre supplémentaire d'interprétation que constitue la transcription. Les entrevues par courriel constituent une façon novatrice de faire de la recherche (pour plus d'information sur ce type de recherche, voir notamment : Chen et Hinton, 1999 ; Meho, 2006 ; Hunt et McHale, 2007 et Guillemette, Luckerhoff et Guillemette, 2011).

l'information, selon leur champ d'intervention et leur expérience personnelle, en ce qui a trait à la couverture des situations de crise.

Compréhension de la crise

Après qu'ils nous aient parlé de leur parcours professionnel, nous avons amené les différents intervenants à se pencher sur la notion de crise et la définition qu'ils donnent de ce type de situation. Cette question, qui semblait à priori anodine pour certains intervenants, a demandé d'importants moments de réflexion et suscité de longues discussions, ce qui semble confirmer que la notion même de crise, telle que mentionnée au premier chapitre, est intangible et souvent difficile à saisir. La majorité des intervenants avaient plus de facilité à donner des exemples de crises passées qu'une définition claire de ce concept et tentaient souvent de l'expliquer par l'exemple.

Quant aux caractéristiques que les répondants attribuent à une situation de crise, le premier d'entre eux souligne le côté imprévu de la crise qui est, selon lui, son principal attribut et qui ajoute aux difficultés rencontrées par les professionnels de l'information, puisque le contenu de l'information qui en traitera n'est pas planifiable et que le temps de préparation sera ainsi réduit.

Ce répondant évoque également le côté spectaculaire et hors de l'ordinaire de la crise, ajoutant que, la plupart du temps, lorsqu'il y a crise, il y a une dimension de drame humain, des morts, des blessés, des drames affectifs importants ou un

déséquilibre de créé dans le cours des choses. Pour cet intervenant, la médiatisation de la crise change la perception du risque qui peut y être relié. Plus une crise est médiatisée, plus le public aurait tendance à penser qu'il y a un risque, explique-t-il, ce qui rejoint ce que nous avons vu au premier chapitre en regard des théories du risque (voir Beck à ce propos).

Le troisième intervenant, à titre de journaliste, se base sur la définition qu'il donne de la nouvelle pour définir la crise : « La nouvelle, c'est une rupture dans la continuité [...] c'est comme s'il y avait une espèce de cardiogramme qui bougeait et puis dès que ça bouge là, ça, c'est une nouvelle. La crise c'est juste quand c'est le tremblement de terre du sismographe »¹⁰⁵. Il qualifie donc la crise de « nouvelle exceptionnelle d'une grande ampleur où le journaliste est lui-même dans une situation de stress, parce qu'il y participe ou il vit cette crise-là en même temps »¹⁰⁶ que les acteurs impliqués. Pour lui, il y a différents niveaux de crises qui font qu'elles n'ont pas toutes le même impact et jouent sur la difficulté du journaliste à s'en détacher, car il est partie prenante des événements et de la gestion de la crise.

Pour le quatrième participant, la crise représente une « déstabilisation de la situation » et un « débalancement des rapports de forces entre les différentes parties », qu'il y ait une implication d'actions violentes ou non et dont la perception de violence variera d'un pays à l'autre.

¹⁰⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁰⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

Le cinquième intervenant quant à lui qualifie la crise comme une notion très délicate et compliquée qui repose sur un « état anormal des choses ». Et cet état anormal peut être de différentes natures et donc renvoyer à des situations très différentes, passant d'une émeute à un état politique ou gouvernemental anormal.

La définition de la crise que donne le sixième répondant est influencée par son parcours professionnel de journaliste et est liée aux médias. Pour lui, une situation « devient crise si le traitement journalistique provoque une polémique »¹⁰⁷. Il explique que sa définition de la crise est restreinte et que ce qu'il considère comme important dans le concept et la définition de crise, c'est lorsqu'il y a dérapage sur le sujet et le traitement journalistique d'un événement, que ce soit un tsunami, une crise économique, un événement sportif, politique, social ou d'une autre nature. Sa définition du concept de crise est intimement liée au traitement qui est fait de l'événement et aux difficultés rencontrées. Dès qu'il y a situation de crise, selon lui, le sujet est souvent mal traité et cela ne serait pas lié à la mauvaise volonté journalistique, mais au fait que, s'il y a crise, « ça veut probablement dire qu'il y a une situation complexe, difficile à analyser »¹⁰⁸. Lorsqu'il y a crise, il estime « [qu']il y a forcément de la part des journalistes, de simples humains, une projection de leur personnalité, de leur idéologie, parfois de leurs fantasmes, dans la situation »¹⁰⁹.

¹⁰⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

¹⁰⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

¹⁰⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

Le septième répondant ajoute pour sa part qu'une crise est un « moment de rupture d'une situation d'équilibre »¹¹⁰. Ce qui rejoint aussi les propos de plusieurs des intervenants rencontrés, qui se questionnent à savoir si dans les contextes instables, notamment lorsqu'éclate une guerre civile dans un pays qui était déjà désorganisé ou sous un système autoritaire, il est alors possible de parler de crise. Plusieurs soulèvent la question suivante : s'il n'y a pas d'équilibre ou de stabilité au départ, peut-on alors avoir une situation qui vient provoquer un réel déséquilibre? À ce moment, la définition de crise leur semble plus difficilement applicable.

La vision parfois très différente du concept de crise entre journalistes et relationnistes, et les impératifs qui y sont liés, ressort dans la définition qu'un des relationnistes rencontrés donne de la crise et qui diffère largement de toutes les autres : « prenez pour acquis une crise c'est un incident qui fait que vous ne faites plus de la *business* (sic) demain matin de la même façon que vous le faisiez hier »¹¹¹. Pour cet intervenant, en raison de la réputation, individuelle et corporative, de l'image de marque et de l'impact réglementaire, une crise est un événement qui change forcément la façon de faire des affaires, de se présenter ou d'agir et qui « risque de mettre en péril la nature même de l'entreprise »¹¹².

Ainsi, l'analyse des réponses des participants à cette question nous permet de constater que la définition même de crise est difficile à établir et peut varier largement selon le vécu et le point de vue des interlocuteurs. Les définitions évoquées rejoignent

¹¹⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 7.

¹¹¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

¹¹² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

diverses théories abordées précédemment, dont celle de Beck sur la perception du risque. Par ailleurs, pour les intervenants 3 et 4 qui ont eu à couvrir des guerres sur le terrain et à vivre des conflits armés de l'intérieur, la notion de violence, de mort, d'insécurité ou d'implication personnelle dans la crise semble beaucoup plus présente et importante. Leur définition de la crise est intimement liée à celle de la guerre.

Pour un relationniste qui agit plutôt comme modérateur entre le journaliste et les intimés et qui veille à préserver l'image de ses clients, la perception de la crise en est une liée davantage au monde des affaires et à la réputation des individus et des entreprises. Ce type de définition rejoint une majorité des théories qu'il est possible de trouver sur la crise, celle-ci étant souvent abordée sous l'angle de l'entreprise et de la gestion de l'image médiatique (voir, par exemple, Renaudin et Altemaire, 2007, ou Libaert, 2005).

Du côté du premier et du sixième intervenant qui possèdent à la fois une expérience de journalistes, mais qui agissent maintenant dans des fonctions liées à l'éthique professionnelle et au respect de la déontologie journalistique, le premier intervenant faisant partie de la permanence du Conseil de presse du Québec et le sixième étant un ex-ombudsman et enseignant en journalisme, la définition semble grandement liée aux méthodes de travail des professionnels qui couvrent la crise et aux actes qui sont posés. Leurs préoccupations touchent le respect des règles professionnelles et les gestes posés, tels le temps de préparation disponible pour que le journaliste puisse réaliser son article ou la difficulté pour le journaliste à transmettre l'information sans se laisser influencer par ses idéologies ou ses opinions.

Crises naturelles

Alors que les crises naturelles sont évoquées à la fois par certains répondants français et québécois, à titre d'exemple de crises marquantes ou de crises qu'ils ont eu à couvrir, plusieurs intervenants québécois évoquent la crise du verglas¹¹³ comme exemple majeur de crise vécue au Québec, alors que le sixième intervenant revient sur la canicule survenue en Europe, ce qui nous a d'ailleurs incités à nous intéresser à ces crises naturelles au quatrième chapitre de la recherche.

La crise du verglas, comme l'indique Bisson (2000), « a été l'une des pires catastrophes naturelles de l'histoire du Québec. Elle a mis au jour le manque presque total de préparation d'une société qui se croyait à l'abri de tels événements ». Il n'est donc pas surprenant que cette crise ait marqué plusieurs des intervenants québécois, dont le deuxième répondant, en le poussant à réfléchir sur le rôle du relationniste qui était particulièrement important dans le contexte de cette crise. Le premier intervenant souligne aussi la capacité de la société d'État, Hydro-Québec, à bien gérer cette crise en assurant la présence de relationnistes et en donnant régulièrement des informations,

¹¹³ L'importance de certaines crises, dont la crise du verglas, entraîne parfois une évolution dans leur ampleur. Elles semblent alors muter vers une nouvelle catégorie de crise, selon la typologie de crise retenue, passant de ce fait de la crise « naturelle » à la crise « mixte ». Ainsi, Maltais (2005) estime que la crise du verglas représente une période de crise intense créée à la fois par une catastrophe naturelle liée à la présence du verglas et à une catastrophe technologique, celle de l'incapacité des pylônes à supporter le poids du verglas. Ce que concluait également la commission Nicolet, qui a enquêté sur cette crise. La commission estime que cette crise s'est transformée en sinistre technologique lorsque plus de la moitié des Québécois ont été privés d'électricité.

Nous sommes conscients de la difficulté de circonscrire une crise à une seule catégorie, puisque les crises évoluent et ont souvent des répercussions à divers niveaux. Néanmoins, aux fins de la thèse, nous avons décidé de classer la crise du verglas dans la catégorie des crises « naturelles », selon la typologie empruntée à Devirieux, puisque c'est une catastrophe naturelle qui fut l'élément déclencheur de la crise.

telles que le nombre de foyers débranchés. Comme le public était directement touché, il souligne que la communication était au cœur de la gestion de cette crise. Dagenais (1999) revient sur le rôle joué par les relationnistes lors de cette crise et estime que les relations publiques apparaissent de plus en plus comme un moyen original pour les entreprises d'affronter les problèmes auxquels elles sont confrontées. Ce fut la solution retenue par Hydro-Québec, qui a tenu des points de presse multiples quotidiennement afin de mieux gérer la crise du verglas, et les dirigeants de la société « se sont montrés sur les lieux du sinistre, vêtus d'un col roulé, pour donner l'impression qu'ils étaient descendus de leur piédestal pour mieux affronter la crise »¹¹⁴. Cette solution semble avoir eu l'effet souhaité, puisque c'est l'élément qui a marqué l'ensemble des répondants en matière de gestion de la crise.

À contrario, le sixième répondant revient sur la mauvaise communication pendant la canicule européenne de 2003, qui a engendré une grande partie du problème par le manque d'information et de transparence et par l'image inappropriée projetée par le ministre de la santé, apparu dans les médias en polo, en vacances sur la Côte d'Azur. Cette apparition du ministre a laissé comprendre aux gens, selon lui, que le ministre n'avait pas perçu les angoisses, le stress, les inquiétudes et les besoins de la population.

Un autre élément qui a marqué plusieurs des répondants est l'ampleur et l'importance de la couverture médiatique accordée à la couverture de la crise du verglas. Le premier répondant se rappelle l'ampleur de l'équipe qui était mobilisée en

¹¹⁴ Dagenais, 1999, p. 25.

Montérégie pour réaliser les émissions spéciales sur place en direct. Le deuxième intervenant se rappelle aussi le nombre d'émissions spéciales réalisées pendant la crise. Pour les répondants, ce type de couverture avait des avantages, puisque la population avait accès à une information complète et rapide, mais a aussi entraîné des questionnements, qui demeurent encore aujourd'hui, sur le fait que les médias devaient maintenant s'adapter aux nouvelles pratiques journalistiques. Ils soulèvent aussi le paradoxe d'informer les citoyens de l'évolution de l'état des pannes au moyen de médias électroniques, alors que ces mêmes citoyens n'ont pas accès à l'électricité et sont donc coupés de ces médias. Lors de ce type de situation, les journaux ou les radios jouent aussi un rôle crucial.

Les crises naturelles suscitent des défis particuliers pour les professionnels de l'information. À titre de directeur de l'information, le premier répondant se souvient avoir eu à décider si divers événements naturels méritaient ou non une couverture en direct et exigeaient de faire déplacer les équipes sur le terrain. La réponse à ce type de question semble toujours corollaire aux conséquences de la crise. S'il y a des morts ou des dégâts importants, la couverture sera beaucoup plus abondante, à son avis.

Crises accidentelles

Bien que la couverture médiatique des situations de crise soit quelque peu planifiable relativement aux pratiques journalistiques à respecter et au protocole d'intervention des médias à mettre en place, le premier répondant souligne que les médias ne sont jamais assez prêts pour couvrir les crises, particulièrement lorsqu'elles

sont accidentelles et donc très imprévisibles, comme lorsque les médias ont à couvrir des incendies ou des accidents de la route. Il évoque, à titre d'exemple, l'accident des Éboulements, survenu dans Charlevoix, au Québec, qui fut une crise très frappante dans sa carrière, alors qu'il était directeur de l'information. Cette tragédie a fait 44 morts le 13 octobre 1997, alors qu'un autobus transportant 48 passagers en provenance de Saint-Bernard-de-Beauce au Québec a défoncé une glissière de sécurité et fait une chute d'une dizaine de mètres. Ce qui en fait le pire accident routier de l'histoire canadienne¹¹⁵. Cet accident a suscité de nombreuses questions sur la sécurité de l'autobus, mais aussi sur la configuration de la route de la côte des Éboulements qui fut réaménagée après l'accident.

Le répondant se souvient de la rapidité à laquelle les événements ont dû être couverts et de la durée de la couverture qui s'est étalée sur plus d'une semaine. Cette couverture a suscité une certaine crainte de la population à l'égard des routes, ce qui le conduit à se questionner sur l'importance accordée à ce type d'événement. Bien qu'il s'agisse d'un drame épouvantable, les très nombreuses heures d'antenne qui lui ont été consacrées lui semblent démesurées. Il se demande si les médias, dans de telles situations, ne couvrent pas trop les accidents au détriment d'autres informations d'intérêt public. Ce type de couverture des accidents engendrerait du sensationnalisme et exagérerait « la portée d'un événement »¹¹⁶.

Cette situation serait notamment engendrée par l'information continue, de l'avis de ce participant : « Ils n'ont pas le choix dans un sens, mais, par définition, par

¹¹⁵ Selon Lachapelle (1999).

¹¹⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

nature, un réseau d'information continue crée du sensationnalisme, parce qu'il exagère la portée des événements. C'est évident »¹¹⁷. Le participant évoque alors le paradoxe de la télévision en continu. L'équipe doit être sur les lieux où se déroule l'événement le plus marquant et le plus important de la journée, mais en couvrant de façon aussi abondante et continue ce type d'événement, il lui semble qu'on en vient à exagérer son importance et son ampleur.

Une autre difficulté soulevée par les répondants, lors de la couverture de crises accidentelles, est de déterminer qui est responsable de la gestion de la crise. Lorsqu'une telle crise survient, plusieurs autorités sont impliquées et, même pour elles, il est difficile de déterminer qui doit réagir publiquement. Il est alors aussi compliqué, pour les médias, de savoir à quelle autorité s'adresser, s'il n'y a pas de relationniste ou de responsable des communications clairement identifié. Pour les gestionnaires de crise, cela l'est tout autant, car ils ont des urgences à gérer, qui se mesurent parfois en vies humaines, et n'ont pas toujours le temps de penser aux communications. Néanmoins, cet aspect est essentiel, rappelle le répondant, pour informer le public, le rassurer et lui démontrer que les autorités maîtrisent la situation et qu'il est en sécurité. De plus, c'est le propre des médias que de chercher des porte-paroles qui deviendront les emblèmes de la crise. Les médias, par leurs façons de faire, cherchent des figures qui pourront être identifiées à la crise et devenir les héros ou les responsables des événements rapportés¹¹⁸. Dans ce type de situation, un des participants rappelle que les médias ont aussi une responsabilité particulière à

¹¹⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹¹⁸ Comme le présentait également Duval (1997) affirmant que la recherche d'ennemis est partie prenante du cycle de résolution des crises.

assumer, car ils doivent donner un sens aux événements et les analyser. Ils doivent soulever des problèmes de fonds pour comprendre les causes derrière l'événement déclencheur et lui donner un sens. Dans le cas des Éboulements, cette recherche de sens de la part des médias a conduit les autorités et le public à réfléchir à l'état des routes, par exemple, et à chercher des solutions pour prévenir des accidents d'une telle ampleur.

« Et, dans le fond, le vrai rôle des médias, c'est de donner un sens à ce qu'on a [...]. Pourquoi au juste il y a eu un accident, il y a eu des morts, l'autobus est tombé, pourquoi? Cette côte-là ça fait longtemps, pourquoi on n'a pas corrigé avant? Pourquoi les autobus n'ont pas des systèmes de vérification plus courants? [...] Soyons pédagogues aussi, expliquons les choses. C'est ça le rôle des médias. Chacun va choisir sa politique éditoriale, sa mission globalement c'est ça. C'est expliquer pour que les gens connaissent ce qui se passe. Pour qu'ils connaissent et maîtrisent leur monde. [...] On est là pour ça les médias, mettre ça en valeur, dire là regarde il y a une crise, ça se rattache à ce questionnement entre telle et telle valeur. Dans quel type de société on veut vivre. [...] Tu sais les événements c'est du matériel pédagogique permanent.¹¹⁹ »

Le deuxième participant estime d'ailleurs que cette responsabilité des médias d'approfondir et d'analyser les événements est d'autant plus importante avec l'apparition des médias sociaux. Les accidents sont maintenant souvent rapportés sur ces nouveaux médias avant même que les médias traditionnels n'en fassent état. Le rôle des médias traditionnels lui semble encore d'analyser les faits et de permettre au public de bien comprendre la situation.

Crises personnelles

¹¹⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

Les participants reviennent à diverses reprises sur certaines crises personnelles qui ont suscité d'importants questionnements au Québec quant à la qualité de la couverture médiatique et aux erreurs suscitées par la recherche constante d'exclusivité. Ce fut le cas de la couverture de la fusillade survenue au Collège Dawson de Montréal en 2006, où il semble y avoir eu un côté « harcèlement des médias »¹²⁰ envers les victimes, les personnes impliquées dans la situation, le tireur et leurs familles. On évoque une certaine « curiosité malsaine des médias à vouloir fouiller dans le drame humain »¹²¹, curiosité qui semble exacerbée lors de crises personnelles.

À ce propos, le deuxième intervenant, qui indique avoir eu à gérer de nombreuses crises personnelles, rapporte avoir été engagé par la famille d'un Québécois qui a tué sa femme et leurs quatre enfants en Ohio aux États-Unis et s'est ensuite enlevé la vie en prison. Les familles, les parents de l'accusé ainsi que ceux de la femme qui a été assassinée, ont dû avoir recours à un intermédiaire pour gérer les communications et les relations médiatiques autour de ces événements parce que les membres de ces familles se faisaient constamment interpeller par les journalistes, ce qui tend à confirmer la curiosité des médias en pareilles circonstances et l'acharnement dont peuvent être victimes les familles. Le premier participant revient, lui aussi, sur ce genre d'acharnement dont font parfois preuve les médias pour rechercher l'émotion et l'exclusivité :

¹²⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹²¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

« L'autre danger, on va parler des inconvénients, c'est beaucoup le sensationnalisme, aller dans la vie privée, dépasser les limites de ce que l'intérêt public commande. Si, parce que là tu veux faire un bon *show*, tu veux de l'émotion, alors là tu vas très très loin dans l'immiscion dans la vie privée. Et c'est tentant en « mausus »¹²², dans un *show*, de dire aye là, je veux les parents de l'enfant qui est mort.¹²³ »

Les intervenants évoquent aussi l'omniprésence des médias et le fait que tout un chacun veuille devenir une vedette avec la présence des télérealités et des médias sociaux. Avec cette omniprésence et cette volonté, survient une problématique évoquée au colloque sur le journalisme en situation de crise, présenté dans le cadre des *Journées Radio-Canada* à la Maison de *Radio-Canada* de Montréal, le 19 octobre 2007, qui posait la question à savoir si on doit diffuser des images d'un tueur et de sa vie privée, diffuser le *kit média* que certains tueurs ont déjà préparé ou si cela risque de tenter les gens qui souhaiteraient les imiter et avoir eux aussi leur heure de gloire.

Cette situation est également abordée par le premier intervenant :

« [L]es fous peuvent être plus tentés de provoquer des crises, des événements exceptionnels violents et tout ça, pour avoir leur heure de gloire [...] on est à la frontière des médias et de la psychologie et oui, les individus psychologiquement faibles, déséquilibrés, on va peut-être avoir tendance à tomber dans ce désir d'être vedettes et de causer des dommages, ça c'est certain. Et c'est en croissance [...]. Et c'est extrêmement difficile pour des médias de dire on n'ira pas montrer ces images-là ou ce vidéo-là que le bonhomme a tourné [...]. Tu sais, parce qu'à la limite ils vont dire bien c'est important d'expliquer la psychologie de ce gars-là alors il faut qu'on le voie, mais en même temps ça le rend vedette alors ça attire les autres. Ce n'est pas facile. Il faudrait être bien certain que la diffusion de ça accélère la folie des autres, aggrave la folie des autres et la possibilité qu'ils passent aux actes. Il faudrait être certain de ça, plus certains, parce qu'on ne sera

¹²² Expression québécoise pour dire, dans le contexte, c'est très tentant.

¹²³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

jamais certains. Parce qu'il y a une vertu et une utilité à montrer aussi [...].¹²⁴ »

Il évoque l'importance de mettre les faits en perspective et de présenter ce genre de matériel ou de donner la parole aux responsables des événements lorsque cela approfondit le débat. Il met alors en exergue l'importance de la responsabilité sociale des médias et des acteurs impliqués dans la médiatisation pour faire des choix logiques et d'intérêt public. Saint-Jean (2002) détaille ce concept de « responsabilité sociale des médias » et son influence sur l'autoréglementation. Elle explique que la théorie dite de la « responsabilité sociale des médias » soutient que les médias et les entreprises de presse bénéficient d'une autonomie et d'une liberté quasi absolues, mais doivent en contrepartie assumer une responsabilité envers le public, celle de diffuser une information juste, exacte et de qualité. Cette responsabilité s'actualise dans l'autoréglementation, la discipline des médias et les balises éthiques et déontologiques mises en place. Cependant, cette théorie a suscité des tensions dès son origine entre ses tenants et ceux d'une approche plus « libérale » axée davantage sur une entière liberté de la presse et une autonomie complète des médias. La couverture de crises personnelles semble exacerber ce dilemme entre intérêt public, curiosité publique et vie privée. La déontologie journalistique semble particulièrement difficile à appliquer devant le côté personnel et humain de ce type de drame.

Crises techniques

¹²⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

Bien que le deuxième répondant mentionne à quelques reprises avoir été engagé pour gérer certaines crises techniques, telles que des accidents de fabrication et la mort d'individus sur leur lieu de travail, en raison des perceptions négatives que ce type de crises peut engendrer envers les entreprises si elles sont mal gérées, la crise technique est moins souvent évoquée par les répondants que les autres crises abordées précédemment dans le cadre des entrevues que nous avons réalisées. Ce type de crise interpelle possiblement davantage les responsables des organisations que les journalistes qui n'ont pas directement à les gérer avant qu'elles ne se déclarent. Il est toutefois intéressant de noter, tel qu'indiqué précédemment, que la crise du verglas, qui fut abordée à plusieurs reprises par les répondants, est fréquemment vue comme une crise technique en raison de l'incapacité des pylônes à supporter le poids du verglas. Cette situation a engendré une panne électrique majeure issue d'une crise naturelle.

En outre, une autre crise technique évoquée par les répondants est celle du bogue anticipé de l'an 2000. Devant cette panne informatique qui n'a finalement pas eu lieu, les répondants s'interrogent à savoir si on peut alors parler de crise. Le cinquième répondant estime qu'il s'agit tout de même d'un événement majeur en raison de l'intérêt qu'il a suscité, des gens qui étaient mobilisés au décompte du premier janvier 2000 et des livres qui ont été publiés sur le sujet. Il se demande donc si on peut parler de crise lorsque l'on arrive à la prévenir et que plusieurs estiment qu'il n'y a pas eu d'événement.

Plusieurs intervenants abordent les crises économiques et financières. Ils se concentrent surtout sur les crises survenues ces dernières années dans différents pays, dont les États-Unis. Le premier répondant estime que cette crise économique a mis au jour un dysfonctionnement majeur du système bancaire et du modèle en place, dysfonctionnement qui demeure toujours méconnu par le public. Un tel constat amène les participants à dénoncer un manque d'analyse et de profondeur dans la couverture relative aux nouvelles économiques. On déplore également une sous-représentation des experts et des intellectuels pouvant expliquer les crises économiques ; un manque d'économistes en ondes est notamment évoqué. Ce constat amène les répondants à soulever une incompréhension générale de la part du public des enjeux économiques. Cette incompréhension serait en grande partie due au traitement qui est fait de ce type de nouvelle dans les grands médias.

Le sixième participant note également une différence dans la couverture des crises économiques entre les journalistes spécialisés qui ont l'habitude de traiter de ce type de sujet et le font avec une certaine précision, parce qu'ils ont une réputation à défendre dans ce milieu, et les médias grands publics qui eux peuvent déraiser, selon lui. Il estime que ces médias peuvent le faire de deux manières : « d'une part parce qu'il y a des arrière-pensées idéologiques »¹²⁵, soit des intérêts politiques ou personnels derrière les faits rapportés, ou qu'ils seront influencés par le « politique au sens très large [...] si cela fait de l'audience »¹²⁶ et vont donc traiter les nouvelles

¹²⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

¹²⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

économiques uniquement lorsqu'elles pourront attirer l'audience, sans permettre au public d'avoir les acquis préalables pour bien comprendre la crise.

Enfin, le troisième et le quatrième répondant mentionnent les dangers que la couverture de l'économie qui, comme toute autre nouvelle, notamment de guerre, où il est fait état de chiffres, peut entraîner une déformation volontaire de l'information. Les chiffres pouvant facilement être manipulés pour appuyer un point de vue ou un autre, il est possible pour les intervenants de les interpréter de différentes façons. Ceci peut rendre les journalistes manipulables ou peut permettre aux médias eux-mêmes de manipuler l'information dans le sens souhaité, puisqu'il y aurait toujours un moyen de jouer avec les chiffres et de les interpréter différemment, d'où l'importance d'avoir des professionnels qui ont une bonne compréhension de ceux-ci. L'importance de recourir à des experts pour traiter des crises économiques ressort donc grandement de l'analyse des discours tenus par les différents répondants québécois et français.

Crises sociales

Les crises sociales semblent préoccuper particulièrement les répondants qui les associent souvent à la définition de la crise typique rapportée dans les médias et qui présente des enjeux de couverture importants en raison des intérêts des diverses parties en présence et de la rapidité du traitement de l'information. Dans de telles situations, le défi semble particulièrement important pour les journalistes de demeurer neutres et de ne pas se laisser influencer par les points de vue de chacun. Devant les émotions et les préoccupations personnelles engagées dans les événements, les

répondants évoquent la nécessité, pour les journalistes, de conserver une distance avec les faits et d'éviter de se fier aux rumeurs, tout comme ce sera le cas pendant les guerres, sur lesquelles nous reviendrons plus loin dans ce chapitre.

Comme les crises sociales prennent souvent de l'ampleur rapidement et de façon imprévisible, le risque d'inexactitudes parce que les motifs de la crise ne sont pas toujours connus à l'avance et que les journalistes veulent aller en ondes rapidement sera, en outre, exacerbé. Le premier participant soulève le risque de présenter des rumeurs ou des hypothèses en ondes, même si le journaliste les présente comme des faits qui ne sont pas encore confirmés. Selon lui, le danger est alors dans la perception du public qui accorde une confiance aux médias et ne percevra pas qu'il s'agit de rumeurs, même si le journaliste le mentionne, ce qui se fait parfois pour avoir du contenu à livrer. Pour le public, les faits seront donc avérés et il risque de développer une mauvaise compréhension de la situation qui pourra susciter chez lui de la crainte et de la méfiance.

Les médias sociaux viennent aussi modifier la façon de couvrir les crises sociales, en donnant une voix au public et aux différentes parties en présence. Les journalistes devront alors être d'autant plus prudents pour ne pas se laisser influencer et rapporter des faits non vérifiés. Les médias sociaux, comme le mentionne le quatrième répondant, sont également un outil pour attirer l'attention des journalistes sur des éléments qui ne les auraient pas interpellés par le passé, car il y a maintenant une caisse de résonance qui permet de leur donner plus d'importance.

Bien que certains répondants doutent de l'influence directe des médias sociaux dans la compréhension des crises sociales si les messages ne sont pas repris sur les médias traditionnels, tous leur accordent un nouveau rôle dans l'évolution des crises de type sociales. Ce rôle permet notamment aux gens de communiquer entre eux et de se donner des lieux de rendez-vous, des points de départ pour manifester ou pour se rassembler. Les médias sociaux fournissent ainsi de nouveaux outils qui favorisent la mise en place d'une structure pour regrouper les gens lors de crises sociales. Les journalistes peuvent aussi maintenant se fier aux médias sociaux pour connaître l'emplacement des événements, des prochaines manifestations, ce qui peut assurer la présence des médias traditionnels pendant les événements.

Le septième répondant soulève enfin une problématique particulière quant à la couverture de crises sociales, qu'il note depuis un certain nombre d'années, celle de journalistes et de reporters exclus ou rejetés, parfois violemment, par les acteurs de ces crises. Un phénomène qui a été notamment observé en France et qui a déjà eu lieu par le passé lors d'autres manifestations dont celles de 1968, mais qui semble prendre de l'ampleur ces dernières années « sans doute en raison de la mauvaise qualité de l'information dans les grands médias, comme on l'a vu ici, par exemple, lors de la “crise des banlieues” de 2005 »¹²⁷. Nous nous pencherons d'ailleurs sur cette crise au prochain chapitre et pourrons observer plus en détail le contenu de la couverture réalisée par les médias français lors de ces événements.

Crises « produit »

¹²⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 7.

Le deuxième répondant, qui agit à titre de relationniste auprès d'entreprises ou d'individus interpellés par la crise, est celui qui semble le plus concerné par les crises « produit », liées notamment à des produits ou services défectueux suscitant des plaintes, des protestations publiques ou des poursuites judiciaires. Il donne plusieurs exemples liés à ce type de crise, dont celui d'une entreprise de transformation de viande porcine qui s'est dotée de spécialistes médicaux pour refaire sa réputation, après avoir connu des problèmes liés à une bactérie qui fut transmise par ses produits.

La crise suscitée par la présence de cette bactérie pouvant s'avérer mortelle et tout le questionnement relatif à la salubrité et à la formation adéquate de la main-d'œuvre de l'entreprise, qui en ont découlé, auraient pu entraîner la fermeture de l'entreprise. Toutefois, non seulement cette entreprise a-t-elle cherché à régler la situation, mais elle a aussi réussi à projeter l'image d'une organisation préoccupée par la santé de ses consommateurs en mettant en place diverses solutions. L'occasion s'est présentée quelques jours après la crise, dans une entrevue télévisée, où l'animateur a posé une question relative au coût de la crise, « la réponse a été : "Il n'y a pas de prix pour assurer la qualité et la sécurité de nos produits" »¹²⁸. Cette phrase qui suscitait la confiance a permis d'orienter l'ensemble de la gestion de la crise.

Le répondant estime donc que, dans une approche stratégique, il faut résoudre la crise « produit » et en tirer profit. L'entreprise doit montrer qu'elle résout les problèmes et va plus loin pour s'assurer, par exemple, de satisfaire les consommateurs

¹²⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

et de prévenir de nouvelles crises. Cette démarche permet, selon lui, de prouver la bonne volonté de l'entreprise, de regagner la confiance du public et d'attirer positivement l'attention des médias.

De plus, avec l'avènement des médias sociaux, le public peut s'exprimer aisément sur les différents produits et démontrer la confiance qu'il leur attribue. Le deuxième répondant estime que l'entreprise retire un avantage encore plus grand que par le passé à se montrer attentive aux commentaires relatifs à ses produits, à gérer les crises, à chercher des solutions pour toujours mieux faire après les événements et à s'entourer d'experts, dont des relationnistes, pour trouver les bonnes solutions et s'assurer de protéger sa réputation.

Crises communicationnelles

Tout comme pour les crises « produit », le deuxième intervenant, qui agit à titre de relationniste, est celui qui revient le plus, en cours d'entrevue, sur les crises communicationnelles, telles les déclarations intempestives déclenchant des protestations, les rumeurs ou les crises issues tout simplement d'une mauvaise communication.

Le répondant évoque alors, encore une fois, le rôle des médias sociaux qui donnent la parole au public et peuvent accélérer ou exacerber les crises communicationnelles. Il cite, par exemple, le cas de la société GAP qui a vécu une importante pression et de nombreuses protestations contre son changement de logo

sur les médias sociaux et qui a finalement dû revenir sur sa décision et retourner à son ancien logo, auquel s'associaient les consommateurs. De même, l'entreprise Starbucks, qui compte une importante clientèle sur les médias sociaux, était scrutée à la loupe par ses *admirateurs* au moment de moderniser son logo.

Pour les sociétés, ce nouveau dialogue peut entraîner des crises communicationnelles beaucoup plus rapides et imprévues que par le passé. De nombreux exemples continuent de se multiplier, tels que l'appel au boycottage lancé sur les médias sociaux à la suite de propos homophobes d'un dirigeant de Barilla, celui lancé à la suite d'une poursuite fortement contestée entamée par Lassonde envers une petite entreprise portant le nom Oasis tout comme l'un de ses jus, ou les réactions engendrées par les propos jugés racistes de Jean-Paul Guerlain.

Ainsi, avec les réactions du public plus vives et accessibles, non seulement les crises communicationnelles peuvent survenir plus rapidement, mais l'ensemble des acteurs doivent être beaucoup plus vigilants quant à leurs stratégies de communication. C'est ce que rappellent le deuxième répondant, en évoquant l'importance des plans de communications dans la réalisation des plans de gestion de crise, ainsi que le cinquième répondant, qui soulève non seulement le besoin pour les acteurs de la crise de bien communiquer afin de gérer les événements, mais qui revient aussi sur les techniques mises en place par certains journaux français pour réaliser des contre-enquêtes et vérifier la véracité de déclarations issues de communiqués ou de déclarations d'hommes politiques.

Les exemples de crises communicationnelles évoquées sont ainsi souvent liés à la politique et évoluent fréquemment en crises politiques. C'est ce qui peut arriver quand les déclarations de politiciens s'avèrent erronées, notamment ; les répondants ont donné d'autres exemples, dont celui du scandale politique canadien provoqué par l'oubli de documents secrets, concernant le travail des troupes canadiennes en Afghanistan, par Maxime Bernier, ex-ministre canadien des Affaires étrangères, chez Julie Couillard, son ex-amie de cœur qui fut liée à des membres du crime organisé. Les participants voient une certaine similitude entre diverses crises communicationnelles et politiques. Ils s'interrogent sur l'importance alors accordée à la sécurité nationale et à la confidentialité et se demandent si les journalistes se permettraient de révéler le contenu de certains documents s'ils connaissaient l'importance de ceux-ci pour la sécurité nationale. Sur cet aspect, ils voient une grande similitude entre les questionnements professionnels et éthiques suscités par les crises communicationnelles, les crises politiques et les questions de sécurité nationale en temps de guerre.

Crises politiques

Pour les intervenants, les crises politiques surviennent surtout lorsqu'il y a un changement majeur et imprévisible dans le système politique en place ou lorsqu'une nouvelle crée une instabilité importante pour les autorités politiques. Les exemples évoqués dans la typologie causale de Devirieux représentent tout à fait le type de crise politique que décrivent les répondants et qui est mentionné à plusieurs reprises, que ce soit un renversement de gouvernement, le décès d'un chef d'État ou une démission de

ministre qui plonge la société dans une crise. D'ailleurs, le premier et le troisième répondants expliquent qu'à leur avis, certains événements politiques importants, comme le dévoilement d'un nouveau budget, la mise sur pied et le travail de commissions d'enquête ou les débats télévisés lors d'élections, auraient plus d'impacts que certains autres types de crises, par exemple, les crises accidentelles, pour ce qui est de l'intérêt public. En effet, bien que de tels événements soient traités de façon similaire à une crise, car ils suscitent notamment une couverture abondante, ils laissent peu de temps pour analyser l'information, ils entraînent les médias à la recherche d'exclusivité et ils arrivent de façon exceptionnelle ; normalement, ils ne seraient toutefois pas considérés comme des crises, car ils ne possèdent pas le côté imprévu propre à la crise.

Lorsqu'ils parlent de crise politique, la majorité des répondants réalisent néanmoins qu'ils ont eu à traiter d'importantes crises et que celles-ci surviennent assez régulièrement, mais qu'il est difficile de les définir clairement comme des crises : « Tu sais, il n'y a pas de vies qui sont en jeu là, mais couvrir un gouvernement minoritaire où il y a des votes de confiance, où il y a donc des négociations pour ne pas que le gouvernement tombe, ça dépend juste de c'est quoi (sic) que tu définis comme une crise. Mais, en termes de politique fédérale, il y en avait des crises »¹²⁹. Ce répondant estime qu'il est plus facile pour le public de comprendre qu'il y a crise lorsqu'il y a des situations dangereuses ou extrêmes, telle une guerre, parce qu'il s'agit de « la dernière intervention humaine possible »¹³⁰, alors qu'en politique il n'y a

¹²⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹³⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

pas de vie en jeu, bien qu'un gouvernement qui tombe et qui déclenche des élections entraîne d'énormes conséquences financières, politiques et sociales.

Le troisième répondant estime ainsi qu'il a eu à couvrir de nombreuses crises politiques, sans que le public soit toujours conscient de leur ampleur. À titre d'exemple, il revient sur la crise parlementaire de décembre 2008 au sein du gouvernement fédéral canadien, alors que les membres du NPD et ceux du Parti libéral du Canada ont fait une coalition avec le Bloc Québécois. Il s'agissait d'une crise parlementaire et d'un événement historique qui ne s'était jamais produit précédemment au pays. La gouverneure générale du Canada avait alors une responsabilité particulière, car elle devait trancher pour régler la situation et le gouvernement a dû arrêter de gérer les affaires du pays pour s'occuper de la survie de son propre parti. « Là tu as un événement sans précédent et, théoriquement, ça se fait de renverser un gouvernement qui vient d'être élu sans retourner en élections, mais au Canada ça ne s'est jamais fait. »¹³¹ Expliquer les enjeux relatifs à une telle situation et conscientiser la population sur leur importance et leurs conséquences possibles devient alors un défi pour le journaliste. Il doit chercher des exemples historiques issus d'autres pays pour expliquer que le gouvernement pourrait se faire renverser :

« Le gouvernement si c'est un vote de confiance, on ne réexplique plus après cinq ans de gouvernement minoritaire c'est quoi un vote de confiance. Mais les premières fois qu'on l'écrit, il faut leur expliquer que les votes budgétaires et puis les discours du trône ce sont des votes de confiance et que si le gouvernement n'est pas capable d'aller chercher une majorité en chambre, il tombe et on repart en élections. Mais tu sais, tu n'as pas eu de gouvernement minoritaire depuis 1979 au Canada, alors les gens il y en a qui n'ont jamais vécu cela. Ce qui fait que les premiers textes, tu ne peux pas dire "c'est un vote de confiance", les gens vont dire, qu'est-ce que ça veut dire. Et là

¹³¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

t'expliques et puis là quand la crise arrive là tu as le vote de confiance, tu n'as plus besoin de réexpliquer dans la même phrase c'est quoi un vote de confiance. Tu l'as expliqué quand le premier vote est arrivé il y a un an. C'est comme un long processus qui amène à simplifier les textes qui parlent de la crise en question. Ça, il faut que tu y penses quand tu l'écris parce que tu te dis un jour je vais y arriver à ce vote de confiance là et c'est aussi bien que je leur explique tout de suite là parce que quand ça va éclater ça ne sera plus le temps.¹³² »

Les journalistes ont donc un défi important de s'assurer, lors de crises politiques, que le public dispose de tous les éléments et du vocabulaire pour bien comprendre la crise, alors qu'ils n'ont pas toujours le temps ou l'espace nécessaire pour expliquer le contexte et les faits qui ont engendré la situation critique.

De plus, comme pour plusieurs crises abordées précédemment, il est difficile d'identifier certaines crises politiques, car les situations évoluent et ces crises se transforment souvent en crises mixtes. À titre d'exemple, la crise parlementaire de 2008 a évolué en crise mixte, lorsque le chef du parti d'opposition a livré un discours particulièrement mauvais et mal filmé en lien avec les événements, ce qui a suscité une crise communicationnelle qui s'est additionnée à la crise politique :

« Donc là, tu as une crise qui s'ajoute par-dessus une crise. Les libéraux étaient en panique, comment ça se fait qu'on a une vidéo laide comme cela, on a l'air de quoi? Ça, c'est un gars qui veut être premier ministre, alors il fait une coalition pour remplacer Harper¹³³ et il fait une vidéo avec des vues toutes croches en arrière et avec un bâton de sorcier sur sa tablette. Tu te dis : "mais voyons, pourquoi il ne voulait pas dépersonnaliser son bureau pour rendre cela plus *ministrable*"? Non, ils n'ont rien pensé et là crise, par-dessus crise, par-dessus crise. Tu écris là-dessus et tu te dis, non c'est juste surréaliste. Ça ne se peut pas. Alors, ça aussi c'est de la gestion. Ça a été plusieurs journées intenses. Deux textes en une par jour. Un sur la journée, un sur les

¹³² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹³³ Stephen Harper, alors premier ministre au sein d'un gouvernement conservateur minoritaire au parlement fédéral canadien.

analyses de la journée, tout le temps, qui roulent. Parce qu'il se passait beaucoup de choses en même temps.¹³⁴ »

Un autre aspect particulier des crises politiques soulevé par les divers intervenants est l'importance pour les acteurs politiques de contrôler leur image et de contrôler les messages et les communications. Ce faisant, ils tentent d'avoir un certain ascendant sur la crise. Ainsi, les participants soulèvent la difficulté de vérifier diverses informations politiques, la pression de la part des parties en présence sur les journalistes et le nombre important d'acteurs impliqués dans le débat. De plus, encore une fois, les médias sociaux offrent de nouvelles avenues pour permettre aux politiciens de passer leurs messages et de tenter d'influencer l'opinion publique ou ce qui sera présenté dans les médias : « Ils essaient de contrôler, c'est ça tout à fait. Puis là, ils passent des messages subtilement. Maintenant, avec les blogues et les Twitter, ils passent des messages, en espérant que ça soit repris, qui ne sont pas toujours vrais ou du moins ils jouent avec la vérité en espérant que ça revienne dans l'actualité. En tout cas, ça peut être assez rock and roll parfois de départager tout cela »¹³⁵.

De plus, les politiciens sont conscients des conséquences que les nouvelles peuvent avoir sur leur réputation et des répercussions possibles en termes de votes, alors ils se montrent d'autant plus sensibles à ces informations. Le troisième répondant indique d'ailleurs : « j'ai eu plus de problèmes avec le gouvernement et avec les partis politiques qu'avec l'armée dans la question du "rebond" là des nouvelles que l'on a faites »¹³⁶. Ainsi, il lui est arrivé plus souvent que des acteurs

¹³⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹³⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹³⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

politiques le contactent pour rectifier des faits ou lui reprocher d'avoir diffusé certaines informations que l'armée. Il estime que le gouvernement subit plus de pression puisqu'il doit conserver des votes à court terme, tandis que l'armée reste en place et peut gérer une crise ou son image à long terme.

Les participants évoquent aussi l'importance des médias pour le domaine politique. Les revues de presse de la journée orientent les débats en chambre et affectent les propos des politiciens. Les événements politiques sont donc grandement tributaires de la revue de presse et, à cet égard, le rôle des médias est aussi particulièrement important. Le débat public est fortement orienté par les médias traditionnels. L'importance des journaux est alors évoquée, car ils orientent la revue de presse du matin qui se trouve sur les médias électroniques et les médias sociaux et ainsi, ils orientent donc en grande partie la discussion publique. « Les gens disent que les journaux sont en train de mourir. Non, leur espace public est peut-être différent, ils se propagent différemment, mais ils sont encore le centre du débat public. »¹³⁷

Un autre défi évoqué quant à la couverture des crises politiques est le rapprochement qui s'opère entre les journalistes et les politiciens. Cette affinité joue sur les propos des journalistes et les empêche parfois d'émettre certains commentaires ou de rapporter certains faits. De même, des médias ou des journalistes peuvent se laisser influencer par diverses idéologies politiques avec lesquelles ils ont développé des affinités. Par exemple, le sixième participant évoque le référendum français sur le traité établissant une Constitution pour l'Europe. À son avis, plusieurs médias ont fait

¹³⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

campagne pour le oui lors du référendum, alors que les médias doivent respecter une certaine neutralité et le pluralisme d'opinion, ce qui n'est pas toujours aisé en politique :

« On présentait les gens qui allaient voter non, c'étaient des imbéciles qui n'avaient rien compris. Moi, en tant que médiateur, je ne pouvais que, à chaque fois, rappeler les règles du jeu. Je disais : "on a dérapé, c'est vrai, mais on va rectifier". On n'a jamais rectifié.¹³⁸ »

Pour ce répondant, les gens ressentent certains partis pris des médias et vont alors orienter leurs opinions politiques vers une neutralité ou vers des porte-parole qui se veulent plus populistes et près d'eux que les médias eux-mêmes, alors que les médias devraient représenter toutes les opinions en présence.

Les participants s'inquiètent aussi des allégeances et de l'engagement politique des journalistes. Un tel engagement est contraire à la neutralité requise par la profession, mais, dans les faits, il est possible de déceler des opinions politiques chez les journalistes lors de certains événements ou après coup, alors que plusieurs ex-journalistes deviennent politiciens :

« [L]es journalistes français souvent suivent un secteur, que ça soit le sport, le spectacle, le politique... Du coup, ils deviennent presque les porte-paroles du secteur qu'ils suivent. Ils sont tellement amis [...]. Mais quand on est ami avec des banquiers ou avec des comédiens ou avec des hommes politiques [...] on a tendance à couvrir les gens qu'on connaît. Il y a un phénomène qui est un peu... En fait, que moi je trouve étonnant, mais qui ne choque personne semble-t-il en France, c'est qu'on s'aperçoit que des journalistes qui étaient dans des services publics ou des radios, des médias généralistes. Subitement, ils sont nommés directeurs de *Libération*, donc le vote qui paraissait neutre, en fait c'était quelqu'un qui était très engagé à gauche. En même temps le directeur de l'information de France Inter, lui se retrouve propulsé directeur de je sais plus quel journal. Un peu moins du côté de la droite. La fille qui suivait Ségolène Royal pendant la campagne

¹³⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

présidentielle, maintenant travaille pour Ségolène Royal. Il y en a d'autres qui travaillaient dans le journal *Le Point* qui ensuite ont travaillé pour Sarkozy.¹³⁹ »

Les liens que les médias et des journalistes établissent avec les politiciens créent une certaine connivence qui peut les éloigner de la réalité et les empêcher de refléter l'opinion du public, ce qui risque aussi de porter atteinte à leur crédibilité. De même, le sixième répondant évoque les mariages ou les concubinages entre journalistes et politiciens. Certains d'entre eux devant couvrir des faits relatifs au parti de leur conjoint ou même interroger ces derniers, ce qui présente à son avis un problème dont tous ne sont pas conscients et que les politiciens cherchent parfois à cacher. Il en va de même dans le sport, où il cite l'exemple d'une journaliste sportive qui a interviewé son mari, alors entraîneur de l'équipe de France de football, ce qui n'a pas suscité beaucoup de protestation au pays. Le premier répondant évoque aussi cette partisanerie de certains médias qui s'est, à son avis, fortement exprimée dans les médias anglophones lors des référendums québécois. Il estime que lorsque la patrie est en jeu et que les politiciens appuient certains points de vue sur leur importance pour la patrie ou pour la sécurité nationale, les médias se laissent parfois influencer et perdent leur indépendance.

Ainsi, les crises politiques semblent plus difficiles à déceler que certaines autres crises évoquées précédemment. Toutefois, il s'agit d'un type de crise qui touche de près le travail des intervenants rencontrés et qui présente plusieurs défis en raison de la complexité de certains événements, de la rapidité de traitement et des

¹³⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

rapports privilégiés qui se développent entre journalistes spécialisés et politiciens, qui ont à se côtoyer régulièrement.

Crises mixtes, crises par association ou par amalgame et crises surprises

Comme nous l'aborder précédemment, plusieurs crises évoluent et, en prenant de l'ampleur, se transforment en crises mixtes. C'est ce qui s'est passé avec la crise du verglas de 1998, alors que cette catastrophe naturelle a provoqué une importante crise technique. Ce fut le cas également avec la crise parlementaire canadienne de 2008 à laquelle s'est ajoutée une crise communicationnelle importante.

Ainsi, il est parfois difficile de déterminer au départ s'il s'agit d'une crise affectant d'autres personnalités ou d'autres organisations par association ou par amalgame ou si la crise qui a provoqué les événements initiaux risque d'évoluer et d'entraîner des conséquences importantes qui en feront une crise mixte. C'est en évoluant que la crise gagne en importance et se transforme.

Néanmoins, parmi les crises que l'on peut aisément considérer comme mixtes, en raison de leurs diverses dimensions personnelles, sociales ou politiques, les attentats terroristes et la guerre sont évoqués à de nombreuses occasions par les répondants. La guerre est l'exemple qui revient le plus souvent et qui apparaît comme

« le paroxysme »¹⁴⁰ de la crise pour plusieurs répondants, c'est pourquoi nous avons choisi de nous intéresser ici à la guerre en tant que crise mixte.

La guerre, une crise à son paroxysme? Parmi les exemples de crises évoqués, tous les répondants ont souligné, à un moment ou à un autre, la guerre. Selon eux, la guerre présente toutes les caractéristiques d'une crise, en plus de la dimension d'intérêt public. Le nombre important de personnes concernées, l'impact sur les gens, la durée de la crise et la fragilité géopolitique en feraient une crise majeure, « la dernière intervention humaine »¹⁴¹.

Le cinquième intervenant implique la guerre dans la définition même de crise : « Quand je la rapporte aux sciences sociales, aux sciences politiques [la définition de crise], je vois par exemple qu'elle renvoie à toute la réflexion contemporaine sur, par exemple, (sic) qu'est-ce que c'est qu'une guerre civile... Sauf que toute la vision intellectuelle sur la guerre civile a été, on va dire, une discussion sur la situation de crise »¹⁴². Pour lui, la guerre est vue comme une crise, et celle-ci est différente selon qu'elle soit civile ou interétatique. Or, tel que mentionné précédemment dans la définition de la crise, la guerre civile pose un plus gros problème quant à la définition de crise. Pour les différents répondants, la crise présuppose qu'il y a eu état normal des choses, mais lorsque la guerre civile a lieu dans un pays où il n'y a jamais eu d'État ou de nation, le concept de normalité peut être différent et il faudrait alors

¹⁴⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁴¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁴² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 5.

postuler ce qu'était pour eux cette normalité des choses afin d'évaluer le degré de crise.

Plusieurs intervenants qui ont eu à couvrir des guerres¹⁴³ rappellent la phrase d'Hiram Johnson, sénateur californien, lors de l'entrée des États-Unis dans la Première Guerre mondiale en 1917, selon laquelle : « La première victime de la guerre est la vérité ». Le quatrième répondant explique que la méfiance des journalistes doit être particulièrement élevée en temps de guerre en raison des intérêts de chacune des parties impliquées qui veulent présenter les faits selon leur propre point de vue :

« Je pense que, dans une guerre, le rapport de méfiance doit être multiplié par cent. C'est-à-dire que là tu sais qu'il y a des intérêts qui sont tellement forts, qui sont même des intérêts qui peuvent se compter en vies humaines, en territoire – tu es dans le nœud de la guerre là – où le gars devant toi veut te faire croire des affaires qui vont avoir une incidence directe là, tout de suite, maintenant et ce que tu en rapportes pourra avoir une incidence directe aussi [...]. La mauvaise foi ressort encore plus fort que dans une situation normale, je pense. Le besoin de repère est encore plus grand puisque tout le monde cherche des réponses et il n'y en a souvent pas. Il y a des cases que l'on ne peut pas remplir tout de suite. Elles existent peut-être, mais il ne faut pas succomber à la tentation de les remplir pour les remplir avec la première chose venue.¹⁴⁴ »

Les différents répondants donnent de nombreux exemples de situations problématiques et de difficultés qu'ils ont rencontrées en couvrant la guerre. Le premier intervenant évoque ainsi les difficultés qu'il a éprouvées lorsqu'il a couvert la Guerre du Golfe qui est, à son avis, un exemple majeur de crise difficile à couvrir.

¹⁴³ Les caractéristiques que les répondants donnent à la guerre se retrouvent également dans d'autres types de conflits, parfois de façon atténuée, et ne sont pas toujours le propre de la guerre. Cependant, la guerre est une situation extrême qui révèle des caractéristiques très importantes du travail de journaliste et qui mérite une attention particulière.

¹⁴⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

« Alors on les a les caractéristiques d'une crise, plus la caractéristique de la dimension "intérêt public". Cela touche énormément de monde. Là c'est l'équilibre géopolitique qui est en cause. C'est quelque chose là. On s'en vas-tu (sic) vers une guerre mondiale? Là c'est majeur. Là une crise comme celle-là, une crise de guerre, il y a quelque chose de plus gros encore. »¹⁴⁵. Le troisième répondant parle aussi largement des défis qu'il a rencontrés en couvrant la présence militaire canadienne en Afghanistan et le quatrième répondant parle des nombreuses zones de conflits qu'il a couvertes, dont celles en Biélorussie et en Géorgie.

Les participants soulèvent plusieurs caractéristiques propres à la couverture de guerre, dont un « accès à l'information [qui souvent] est complètement contrôlé »¹⁴⁶. Le défi est alors, dans certaines guerres éloignées, d'avoir accès à l'information et de livrer l'information reçue correctement. « [O]n n'avait jamais accès [pendant la couverture de la guerre du Golfe], et c'est cela la caractéristique de la couverture de guerre, c'est très rare que tu aies accès à une information primaire. Tu as toujours une information secondaire, traitée par les autres »¹⁴⁷. Ce que constate également le quatrième répondant :

« Puis, je te le dis, le problème [...] c'est moi aussi qui, si je suis à Moscou et je parle d'un conflit lointain, je n'aurai pas la même approche. Et je vais faire des erreurs aussi probablement. Je vais essayer de comprendre en gros ce qui se passe. Je vais probablement avoir compris en gros. Mais, je vais quand même avoir des a priori, je vais quand même essayer de raisonner pour comprendre le conflit, sans avoir toutes les clés [...].¹⁴⁸ »

¹⁴⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁴⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁴⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁴⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

Lors de la couverture de guerre à distance, comme c'était le cas du premier répondant pendant la guerre du Golfe et comme ce sera généralement le cas pour la couverture de la présence militaire canadienne en Afghanistan, nous le verrons au chapitre suivant, accéder à une information complète et vérifiée et la livrer de façon neutre et indépendante devient encore plus complexe. Il faut alors se fier aux autorités politiques ou aux autorités militaires. Cette dépendance aux différentes autorités en place pour accéder à l'information, bien que ces intermédiaires ne soient pas nécessairement de mauvaise foi, peut mettre en doute la qualité de l'information et l'apparence de neutralité journalistique. Un intervenant soulève toutefois que l'armée peut aussi s'avérer très objective dans les informations qu'elle transmet au public et avouer franchement lorsqu'elle rencontre des difficultés, en plus d'avoir une compréhension plus large du terrain et des enjeux impliqués.

Les répondants évoquent aussi une difficulté d'indépendance des sources d'information par rapport aux événements qui ont cours et une « manipulation des parties en présence très très (sic) forte »¹⁴⁹, alors que « l'indépendance idéologique des médias, l'indépendance politique des médias, est interpellée (sic) d'une façon extrême »¹⁵⁰. Il devient alors encore plus complexe pour les médias de conserver cette liberté alors que surviennent diverses tentatives plus ou moins volontaires de manipulation de l'information par les acteurs impliqués et qu'il est ardu, dans un même texte, de donner une information équilibrée et de présenter les deux points de vue :

¹⁴⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁵⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

« [D]ans un conflit comme celui en Afghanistan, c'est très difficile d'avoir les deux côtés de la médaille dans le même texte [...]. Il y a certaines agences qui sont capables de le faire AFP et Reuters, parce qu'eux ils (sic) se sont développé au fil du temps des contacts chez les talibans. Ils ont des numéros de téléphone satellitaires de certains porte-parole. Ce qui fait qu'eux sont capables, peut-être dans le même texte, d'avoir le point de vue de l'armée *admettons* et puis celui des talibans qui contredisent le point de vue de l'armée. Mais ça, c'est très rare [...]. Un, il faut que les talibans acceptent de te parler et puis il faut que toi tu fasses confiance que c'est un vrai taliban et que ce n'est pas n'importe qui qui (sic) décide de s'improviser porte-parole. Parce que ce n'est pas si clair que ça leur hiérarchie à ce groupe-là.¹⁵¹ »

Puisqu'ils ne peuvent accéder en tout temps à une information complète et qu'ils n'ont pas toujours les ressources pour aller chercher le point de vue des opposants de façon sécuritaire et s'assurer que les porte-parole sont les bons des deux côtés, les journalistes adoptent diverses stratégies pour présenter une information qui se veut plus neutre ou plus complète. L'une d'elles consiste à aller chercher les propos d'organismes neutres et indépendants qui ont une connaissance précise du terrain :

« Ce qui fait que tu vas raconter plus une histoire, ce que l'armée fait, qu'est-ce qu'eux perçoivent comme étant la réalité (sic), en essayant de mettre les bémols que toi tu vois, parce qu'ils peuvent te dire quelque chose, mais ce n'est pas ce que toi tu constates sur le terrain, alors il faut que tu ajoutes ce que toi tu vois sur le terrain. Tu peux prendre des ONG qui, elles sont présentes, et la Croix Rouge peut dire, par exemple, que tel district n'est pas du tout sécuritaire alors que l'armée pense qu'il l'est. Et là tu peux dire que la Croix Rouge n'est pas du même avis. Qu'ils ont dénombré tant d'incidents. Ou il y a de grandes ONG, surtout européennes, qui font des études sur les talibans et le contrôle du territoire, tu peux aller voir les études qu'elles font toutes les années, *admettons*, pour voir bon eux ils avaient mis ce district-là en rouge parce qu'il appartient aux talibans, l'armée pense qu'ils viennent de le reconquérir. Tu dis alors, bon bien il y a six mois, telle ONG disait le contraire. Bien tu sais, tu essaies de donner un autre point de vue, mais c'est beaucoup plus difficile [qu'en temps normal].¹⁵² »

¹⁵¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁵² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

Les participants évoquent aussi le danger de se fier à tout ce qui est rapporté dans une guerre et la nécessité de vérifier encore plus les sources et d'être toujours plus sceptiques envers elles :

« [L]e problème dans les situations de conflits c'est évidemment que tout le monde se chicane la vérité. Tout le monde veut te présenter les choses comme une vérité et puis, à cause de tes propres craintes et de celles des gens avec qui ils parlent, des rumeurs deviennent des vérités. Toi, tu essayes de globaliser les choses, alors que finalement c'est du vent [...].¹⁵³ »

Les journalistes peuvent ainsi accorder :

« [U]ne crédibilité à des gens parce qu'ils sont sur place, parce qu'ils connaissent la culture, mais [...] il y a un repli culturel et un repli identitaire très forts en situation de crise, parce que c'est l'instinct de conservation, d'autoconservation qui devient très fort. Donc, l'autre devient le démon. Toi, tu deviens celui qui a toujours raison, dont les actes sont justifiés [...]. [C]e n'est pas parce que la femme te dit que tout le quartier est décimé que c'est vrai. Ce n'est pas parce que la police t'amène dans un quartier complètement détruit que tous les autres sont détruits. Tu sais qu'ils ne t'amènent pas là pour rien. Tu le sais que la médecin qui te dit qu'il y a eu plus que 2000 morts [...] ne t'as pas montré de charnier. S'il y en avait eu un, ça aurait été la première chose qu'elle aurait faite : me montrer le charnier.¹⁵⁴ »

Trouver la vérité est déjà un grand défi en temps de guerre, car l'accès à l'information et aux parties prenantes n'est pas toujours évident à obtenir. Il faut s'assurer de l'identité des intervenants et ensuite de la véracité de leurs propos et toujours les mettre en doute, malgré des intentions qui ne sont pas forcément malhonnêtes, mais qui visent à illustrer le point de vue d'un acteur qui se sent interpellé d'une façon particulière par la situation. À titre d'exemple, l'intervenant

¹⁵³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁵⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

mentionne les réfugiés qu'il faut écouter, mais dont il faut se méfier. Il estime qu'il faut mettre constamment en doute leurs propos, parce que les réfugiés ont un traumatisme et qu'ils fondent leur perception sur ce qu'ils entendent et ce qu'ils n'ont vu parfois que partiellement :

« Il suffit d'avoir vu une bombe, pour revenir pour te réfugier et puis qu'on te dise, la ville est totalement détruite et de colporter cela sans aucune preuve. Toi, dans ta tête, tu es sûr que tu l'as vu, tu as vu une bombe tomber, qui a détruit une maison. Ou, tu n'en as même pas vu, tu as juste vu des gens qui fuyaient et puis tu te dis, c'est le chaos dans cette ville-là. Mais le chaos, il a peut-être duré deux heures [...]. Je pense que, dans tous les conflits, tu vas entendre des gens te dire que l'autre côté sont (sic) en train de tuer des femmes enceintes, terrées dans les sous-sols, ils leur ouvrent le ventre. Bon, ça, il y en a qui parfois encore plus, disent qu'ils font des brochettes de bébés. Ça, je l'ai entendu. Ça, c'était au Kirghizstan. Mais, tu sais, à un moment, en tant que journaliste, c'est pour cela qu'il faut que tu gardes ton sang-froid [...]. Je ne pense pas qu'il y ait beaucoup de journalistes qui entrent là-dedans, mais il y en a [...]. Soit ils sont de mauvaise foi, soit ils sont juste tellement empathiques qu'ils deviennent sympathiques et qu'ils déforment finalement la réalité.¹⁵⁵ »

Ce rapport aux réfugiés est aussi expliqué dans le livre de Lavoie (2012) qui figure parmi les répondants avec qui nous avons réalisé les entrevues semi-dirigées :

« De manière générale, le réfugié est une mauvaise source d'information pour le reporter. Son témoignage est à écouter avec la plus grande précaution. Le réfugié trompe sans même le savoir. Le plus souvent, il semble de bonne foi, derrière sa vulnérabilité. Ses yeux disent vrai. Il vous raconte les horreurs de la guerre, la cruauté de l'ennemi, les morts, les viols, les bâtiments en feu. Il vous raconte la destruction de sa vie quotidienne telle qu'il l'a ressentie. Ressentie, mais rarement vécue. Car le réfugié n'a souvent pratiquement rien vu. S'il s'est réfugié, c'est qu'il a préféré sauver sa vie à de voir sa mort.

Lorsque le gouvernement indépendantiste affirme que mille six cents personnes sont mortes dans les premiers bombardements, le réfugié

¹⁵⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

n'essaie pas de raisonner. Il ne trouve pas étrange que dans son minuscule "pays" de moins de soixante-dix mille âmes, tissé serré comme une seule famille, aucun de ses proches ou amis n'ait été porté disparu. Il croit. La guerre est terrible et tout est possible [...].

Souvent, alors que la zone de conflit est inaccessible, le réfugié demeure durant des jours ou des semaines la seule source de témoignage oculaire. En dehors des belligérants, bien sûr.¹⁵⁶ »

D'où l'importance, plus que jamais, de parler à des témoins des deux camps, car cela permet de réaliser parfois que les histoires sont similaires de chaque côté, mais déformées par la vision des choses de chacun et que dans les deux camps l'Autre est celui qui a causé les dommages :

« C'est un miroir. C'est la même chose. Tu échanges deux mots. Tu échanges qui a tiré sur qui et qui est la victime, c'est la même chose [...]. Là, il faut que tu fasses aller ta logique, tu ne peux pas avoir tous les faits dans une guerre, parce que de toute façon, les faits sont tellement faciles à manipuler que, si tu te sers juste des faits, tu peux prouver tout et n'importe quoi [...]. Tout le monde a des choses à se reprocher dans une guerre. Mais, toi, tout ce que tu peux faire, c'est de recouper les témoignages, d'essayer de forcer les gens à te dire, attends... Vous me dites qu'il y a des femmes enceintes qui sont mortes et tout cela. Est-ce que vous en avez vu vous? Non, je n'en ai pas vu. Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui en a vu? Non, mais je l'ai entendu. Et, bon parfois, ils vont vouloir te convaincre, donc il y en a qui vont mentir. Mais souvent, ils sont de bonne foi. Ils sont de bonne foi, dans leur mauvaise foi. Ils pensent que c'est cela la réalité. Parce qu'ils se disent, c'est impossible que mon peuple ait fait quelque chose de mal.¹⁵⁷ »

Ainsi, le journaliste ne doit « pas juste faire attention aux mensonges intentionnels, il faut faire attention aux mensonges non intentionnels qui sont des rumeurs qui deviennent des faits »¹⁵⁸. Pour réussir à ce faire, les intervenants estiment que les journalistes doivent réussir à garder leur sang-froid, forcer les gens à donner

¹⁵⁶ Lavoie (2012), p. 86.

¹⁵⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁵⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

des exemples et à parler avec précision, faire preuve de jugement et démêler la bonne foi de la mauvaise et la vérité du mensonge, qu'il soit intentionnel ou non. Ce n'est donc « pas une science exacte »¹⁵⁹, mais « le journaliste en situation de crise doit tout le temps jauger le probable de l'improbable, les intentions possibles des intentions impossibles »¹⁶⁰.

Une autre solution évoquée par les différents répondants fut aussi d'équilibrer l'information au fil des textes ou des reportages, plutôt que de chercher à avoir une information complète et les points de vue des deux parties dans chacun des articles. L'équilibre se fera donc naturellement avec le temps, selon eux, et en fonction de la pertinence et de l'importance de l'information. Le défi demeurera néanmoins de s'assurer que le public s'informe suffisamment pour avoir accès à cet équilibre, puisqu'il n'a pas toujours le temps de tout lire et n'a pas nécessairement conscience du déséquilibre de certains textes :

« Tu peux en faire un [texte] sur le succès de l'armée dans tel village, dans un district de l'Afghanistan qui est probablement vrai parce que tu es là et que c'est vrai que ça s'est amélioré et puis que l'eau courante est arrivée, etc. Ça n'empêche pas que, deux jours plus tard, tu peux faire un texte sur un autre district où là ça ne va vraiment pas bien, où là les forces canadiennes ont été obligées de se retirer et les talibans ont pris le contrôle. Ils ne se balancent pas dans le même texte, ils se balancent au fil de la couverture médiatique. Et ça c'est de faire attention d'avoir des textes qui des fois sont plus positifs et des fois sont plus difficiles, ne pas toujours pencher sur le même côté. Mais dans le même texte, à mon avis, plus la crise est aiguë et plus c'est difficile d'avoir tous les points de vue dans le même texte. Parce qu'un, par définition, une crise, ça se passe très vite et par définition c'est le fouillis total. Sinon, ce n'est pas une crise. Donc, c'est le chaos et plus c'est chaotique, plus c'est dur d'avoir un texte parfaitement équilibré avec les deux points de vue qui

¹⁵⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁶⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

prennent un même espace. C'est beaucoup de la réaction à chaud et puis ça se balance au fil des jours.¹⁶¹ »

Plus que jamais, dans ce contexte la responsabilité du journaliste est évoquée par les répondants comme une nécessité pour présenter les faits avec une volonté d'objectivité et pour avouer clairement lorsque certains faits sont manquants ou n'ont pu être vérifiés. Dans une telle crise, la transparence semble particulièrement cruciale pour les répondants :

« [L]a responsabilité du journaliste, c'est de dire, par exemple, je ne peux pas valider cette information-là. Si à un moment donné on est en Afghanistan et puis qu'il y a tel district, ils disent ça va très bien, tel district, etc. Et puis que tu ne peux pas aller voir sur place ça ressemble à quoi, tu ne peux pas le faire valider par d'autres ONG, tu n'as aucun moyen de savoir, bien tu peux dire "l'armée prétend que" ou "soutient que" une information qu'il a été impossible de vérifier hier au moment de mettre sous presse.¹⁶² »

Une fois que le journaliste s'est exprimé de façon transparente sur sa capacité ou non à vérifier l'information obtenue, le public peut alors, en toute connaissance de cause, décider s'il se fie ou non aux propos de l'armée ou d'une des parties qui n'ont pu être vérifiés. Le public aura aussi la responsabilité d'aller chercher plusieurs sources d'information pour équilibrer les points de vue, ce qu'il ne fait pas toujours forcément, en raison parfois d'un manque d'éducation aux médias, d'une incompréhension du travail journalistique ou simplement d'un manque de temps ou d'intérêt. Néanmoins, il n'arrive pas si souvent, selon les intervenants, que le journaliste ne puisse tirer de conclusions sur la situation et sur les propos des partis impliqués. De plus, le fait de présenter des nouvelles positives et négatives sur chacun des intervenants permettrait de préserver leur confiance et leur collaboration. Un

¹⁶¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁶² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

répondant cite quelques exemples de nouvelles qu'il a rapportées et qui ont permis de présenter le point de vue des deux parties et de démontrer son désir d'objectivité :

« Quand je suis allé là-bas [en Afghanistan], il y en avait deux manchettes dans la même semaine, une sur le fait qu'ils construisaient une nouvelle morgue permanente dans leur base à Dubaï, parce qu'avant c'était dans une espèce de petit hangar parce qu'ils envoient des spécialistes, des coroners [...] lorsqu'il y a des décès [...]. Ils étaient 24 heures là-bas, parce qu'il fallait qu'ils fassent une autopsie, etc. [...]. [Ç]a se faisait dans une espèce de petit hangar là, un peu tout croche, pas climatisé et puis il fait chaud à Dubaï, alors il fallait que les corps soient dans la glace la plupart du temps. Et ce n'était pas très facile pour travailler pour les coroners et puis les spécialistes funéraires là. Donc, pendant qu'on se promenait sur la base moi et un autre journaliste, on s'est fait dire que ça va changer, on va se construire une vraie morgue climatisée, *Spic'n Span*¹⁶³, propre, etc. Ça veut aussi dire que tu penses que tu vas en avoir beaucoup de soldats [morts] encore! Sinon, tu ne construis pas une installation à une couple de millions [de dollars], tu sais. Donc, ça ils avaient plus ou moins apprécié [que je présente cet angle] [...]. [S]i tu fais un texte sur la morgue, l'autre sur la propagande de l'OTAN [...] qu'ils avaient construit des antennes de radio partout en Afghanistan et qu'ils créaient de fausses émissions de radio au quartier général de l'OTAN où là on propageait les valeurs occidentales, le bien, pourquoi les troupes occidentales étaient là sur le terrain. Ce qui est de la propagande, mais eux n'utilisent pas le terme. Tu sais, pour des textes durs comme cela qu'ils n'aiment pas vraiment, si tu es un journaliste qui a de la crédibilité et qui est quand même perçu comme étant honnête, ils savent que le jour où ils vont faire quelque chose de bon, tu vas aussi l'écrire. [...] Ce qui fait qu'ils n'aiment pas ton texte de ce matin, mais ils se disent que dans trois jours tu vas peut-être en écrire un sur le succès dans tel village. Et puis on va être content que le journaliste qui a de la crédibilité l'écrive. [...] Si tu frappes dans les deux côtés, ils vivent avec la nouvelle qu'ils n'aiment pas pour pouvoir avoir celle qu'ils aiment. [...] C'est comme n'importe quelle organisation, entreprise, qui trouve que la couverture est débalancée. L'armée n'est

¹⁶³ *Spic'n Span* est une marque de produits nettoyants domestiques. Le nom est utilisé dans le langage québécois pour illustrer quelque chose qui est vraiment propre.

pas différente. Ils sont capables de vivre avec une couverture négative, mais ils veulent qu'elle soit équilibrée.¹⁶⁴ »

Cet intervenant estime que le gouvernement et les partis politiques lui ont fait sentir davantage leurs récriminations et reviennent davantage sur les nouvelles qu'il a publiées et qu'ils jugent négatives à leur endroit que l'armée.

Pour ceux qui se rendent sur le terrain, le défi de la couverture de guerre est également important, car ils doivent comprendre et rapporter des faits sur un territoire qui leur est moins connu et dont le public n'a pas toujours une grande compréhension :

« [I]l y en a que ça fait longtemps qu'ils couvrent cela (sic) et qu'ils ne connaissent pas encore très bien [le territoire afghan]. Tu sais la culture est différente, le mode de vie est différent, la langue est différente, tout est différent, alors tout ce que tu peux faire c'est que tu t'informes le plus possible avant de partir. Tu lis des livres, tu lis des textes qui ont été écrits par des journalistes que ça fait longtemps qui sont là-bas (sic). Déjà, cela t'aide. Et puis rendu là-bas tu fais ce que tu peux pour essayer de mettre en contexte par rapport à ce qui se fait ici pour que les gens puissent avoir des compréhensions du sujet. Tu sais c'est quoi la grosseur de Kandahar [...] quand tu dis aux gens, bien c'est deux fois la grosseur du Nouveau-Brunswick ah bien c'est quand même grand comme province tu sais ce n'est pas tout petit et puis là tu dis bon nous on a juste 2 500 soldats pour couvrir deux fois la grosseur du Nouveau-Brunswick ce qui fait que là les gens *catch*¹⁶⁵ qu'il n'y en a pas tant que ça. Donc c'est vaste et puis ça fait partie du problème. Tu trouves un moyen pour vulgariser la chose, mais toi-même il faut que tu t'informes parce que tu ne le sais pas au début c'est quoi la grosseur de la province.¹⁶⁶ »

Il devient donc très important pour le journaliste de mettre en contexte et de donner des repères canadiens au public pour qu'il puisse bien saisir l'information.

¹⁶⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁶⁵ *Catch* est un anglicisme utilisé au Québec pour signifier que les gens comprennent.

¹⁶⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

Plus la crise est longue, plus elle permet de bien installer le contexte et de favoriser une compréhension du public, selon les intervenants. Les lecteurs et les auditeurs ont alors le temps de se familiariser avec les termes relatifs au conflit et d'acquérir une certaine compréhension de la géographie des pays ou provinces impliqués. La couverture permet ensuite des analyses plus poussées et d'aller plus en profondeur sur la complexité du terrain et de la situation, ce que n'ont généralement pas le temps de faire les agences de presse. Il est important pour les intervenants d'avoir des tribunes pour diffuser des dossiers de fond qui permettent au public de comprendre la situation dans sa complexité, de comprendre les causes profondes d'un conflit afin aussi de mieux comprendre les textes plus courts qu'ils liront ensuite ou les reportages plus concis auxquels ils seront soumis. Le travail en amont permet donc aux gens de mieux interpréter la crise.

Le choix des mots devient aussi crucial afin d'assurer que le public ait une bonne compréhension de la situation et de la portée des propos. Le quatrième intervenant cite en exemple une fois où il a écrit que Tskhinvali avait été détruite en majorité, alors qu'elle ne s'est « pas détruite en majorité. Elle avait été bombardée. Elle avait été beaucoup détruite. Mais, cela dit, il y avait des choses qui dataient de l'autre guerre d'avant et puis que tu ne pouvais pas toujours nécessairement déceler »¹⁶⁷. Avec le recul, il a pu mieux voir ce qui s'était passé et, en y retournant l'année suivante, constater qu'elle a été beaucoup détruite, mais que le choix du mot « majorité » était un peu fort et a pu engendrer une confusion chez le public. Il rapporte un autre exemple où les journalistes ont affirmé que « depuis l'arrivée de

¹⁶⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

Vladimir Poutine en 2000, 22 journalistes ont été assassinés en Russie »¹⁶⁸, ce qui selon lui est exact, mais crée une association qui, elle, ne l'est pas nécessairement, car s'il a rendu ce climat possible, il n'est pas prouvé qu'il a pu commanditer l'assassinat de journalistes. Il y a donc également un risque à associer des faits ensemble, alors que ceux-ci peuvent induire le public en erreur. Le répondant évoque plusieurs erreurs de perceptions historiques qui ont pu être provoquées par ce type de choix de mots. Il relate un conflit qu'il a couvert parmi les exemples qu'il mentionne :

« Dans *La Presse*, dix jours après la fin du conflit, j'avais lu un truc du genre "Bon, quand la Russie a envahi la Géorgie". D'un chroniqueur économique, ça n'avait aucun rapport. Mais qui le disait justement, c'est ça qui était dangereux, c'est qu'il le disait d'une façon banale, sans vraiment juger. Moi, dans la même gazette, j'avais écrit ce que j'avais vu et tout. Puis si tu lis un fil de l'AFP, je prends juste l'AFP comme exemple, ils te disent que ce sont les Géorgiens qui ont lancé une offensive contre Tskhinvali avec une réplique russe et une occupation de la Géorgie.¹⁶⁹ »

Pour ce répondant, une grande partie de la mécompréhension du conflit géorgien et de la perception que les Russes ont été les premiers à lancer l'offensive vient du vocabulaire, des généralités et de la perception véhiculée par les médias, en plus de la réputation des Russes dans la culture canadienne. Ainsi, la perception du public et des autres professionnels de l'information peut contribuer au biais de la nouvelle :

« Le problème dans un conflit, je pense que c'est ça, puis on l'a bien vu avec le 11 septembre et tout cela, c'est que ton public doit avoir une oreille qui est prête à entendre ce que tu lui dis. Il a sa propre réceptivité. J'ai un collègue suisse qui me disait que durant le conflit en Géorgie, le lendemain de l'invasion il était en Géorgie. Il était à Poti une ville qui a été attaquée et tout cela. Et il était confronté à sa rédaction qui le lançait, lors d'une conversation, en disant "Donc, l'invasion russe de la Géorgie" ou des choses comme cela. Ou "Le port totalement

¹⁶⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁶⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

rasé de Poti", alors qu'il n'y avait eu qu'une explosion. Donc, le problème, je pense que souvent [...], il n'est pas seulement sur la perception des journalistes sur le terrain, il est aussi sur la perception des rédactions, qui elles n'ont aucune idée de ce qui se passe [...]. Il est dans la distance entre ce que la rédaction attend de son journaliste, comment elle va présenter ces informations là, les textes qui vont être autour des chroniqueurs, des autres personnes qui couvrent ce conflit-là.¹⁷⁰ »

Cet enjeu de la perception parfois faussée par les propres préjugés du public et de la rédaction à distance vient ajouter un défi supplémentaire au constat fait par le premier répondant qui racontait avoir couvert des guerres à distance en devant se fier à des informations de seconde main, qu'il ne pouvait valider sur le terrain, notamment lorsqu'il a couvert la Guerre du Golfe.

Quant au journaliste qui est sur le terrain et a accès aux informations de première main, un répondant explique encore « le problème du journaliste international, c'est que, lorsqu'il arrive à l'étranger, il oublie justement son public »¹⁷¹. Il a donc tendance parfois à ne pas assez mettre en contexte ou s'assurer que le public a tous les outils pour maîtriser les nuances de la situation. Il suggère que les journalistes devraient parler davantage avec des gens de leur public pour s'assurer de sa compréhension de la situation. Les répondants suggèrent également de rédiger des éléments de mise en contexte avant le départ sur le terrain et de garder un contact régulier avec les rédactions pour veiller à ce qu'elles puissent comprendre ce qui se déroule réellement sur le terrain.

¹⁷⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁷¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

Toujours en lien avec le public et le pays d'origine du professionnel de l'information, on soulève particulièrement le danger lié à ce que le patriotisme prenne le dessus sur la recherche de vérité ou que la sécurité nationale soit utilisée comme un leurre et qu'il y ait un « endoctrinement des autorités politiques »¹⁷². « [É]thiquement il y a un beau problème et déontologiquement, oui on est là pour dévoiler ce qui se passe, dévoiler la vérité, mais pas à tout prix. Et, on doit tenir compte de la dimension sécurité nationale. Alors, si cela peut mettre en danger réellement une dimension de la sécurité nationale du pays, de l'autre personne, il faut y penser »¹⁷³. La guerre présente parfois un important dilemme entre ce qui relève de l'intérêt public et ce qui risque de compromettre la sécurité du pays ou des troupes sur le terrain. Toutefois, la dimension de la sécurité nationale pourrait aussi amener les journalistes à se censurer et à ne pas révéler certaines informations qui pourraient être reprises ailleurs et utilisées par l'autre camp afin de riposter ou de mettre en péril la sécurité de la population ou des troupes armées. Pour le journaliste, « il y a une espèce de balance à trouver »¹⁷⁴ entre ce qui relève réellement de la sécurité nationale et ce qui est plutôt un prétexte pour censurer une information.

Lorsque le journaliste couvre la guerre auprès de l'armée, d'autres contraintes s'ajoutent à la dimension de la sécurité nationale qui doit parfois prévaloir. Celles des ententes contractuelles entre les journalistes et l'armée, qui ont été rapportées lors de la conférence-midi « Le conflit couvert par les médias : retour sur les expériences de

¹⁷² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁷³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁷⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

journalistes canadiens » à laquelle nous avons assisté le 22 février 2011, et reprises par les intervenants que nous avons rencontrés, en fait certainement partie :

« [I]l y a des normes de contrats à respecter quand tu es *embedded*¹⁷⁵ avec l'armée, ça c'est que tu ne peux pas, comme je te le disais, diffuser des images d'un véhicule qui a été endommagé par une bombe. Tu ne peux pas révéler les opérations avant qu'elles ne commencent. Tu ne peux pas... Bon. Ça, même si moi je décidais que je le fais, je ne peux pas par contrat, moi je suis engagé à ça. Si je ne veux pas respecter cela, je ne vais juste pas avoir l'autorisation d'aller suivre les soldats là-bas. Ça fait partie de nos conditions. Moi j'ai jugé que ce n'était pas des conditions qui étaient dramatiques là.¹⁷⁶ »

Ce même intervenant explique que les conditions de l'armée n'empêchent pas les journalistes de bien faire leur travail, à son avis :

« [L]a preuve, c'est que j'ai sorti des exclusivités, quand j'étais là-bas, qu'ils n'ont pas aimé. C'est correct. Ils ne sont pas obligés d'aimer ce que j'écris. Ils ne relisent pas mes textes avant de les écrire. Mais, je ne sais pas ce que cela apporte à l'intérêt public de dévoiler que dans 24 heures il y a une opération dans tel district. Si, pour les soldats, il y a des chances que les talibans aient l'information, puis qu'ils se préparent et qu'il en meure quatre à cause de toi. Moi, je trouve que c'est inutile. Et puis je ne trouve pas qu'attendre 24 heures c'est grave. D'après moi, ça ne touche pas l'intérêt public. Et de dire qu'un véhicule a été endommagé par une bombe en bordure de la route et puis qu'il y a eu trois morts, est-ce que c'est important de montrer la photo qui présente le véhicule à moitié éventré? Je ne pense pas ça non plus que c'est utile. Mais ça chacun des journalistes juge en fonction de ses propres critères. Moi j'ai jugé que ce n'était pas grave. Que j'étais capable de ramener de l'information intéressante même si je ne pouvais pas ramener ces deux types d'informations là. [...] Après ça, la manière dont eux cherchent à

¹⁷⁵ *Embedded* est une expression couramment utilisée par les journalistes pour décrire la situation de journalistes qui sont intégrés avec l'armée. Il s'agit, par exemple, de journalistes que l'armée accueille sur sa base et auxquels elle permet de se déplacer dans des véhicules blindés ou à l'intérieur de fourgons lui appartenant pour réaliser leurs reportages. Le fait d'être *embedded* impose certaines contraintes aux journalistes qui doivent signer des contrats auprès de l'armée. « Commencé avec les Américains au début de la guerre en Irak, le programme d'intégration journalistique au sein des unités militaires (*embedding*) s'est élargi à d'autres belligérants dont le Canada en Afghanistan. Même si ce nouveau dispositif a suscité un immense débat, on est encore loin d'avoir épuisé la discussion quant à sa compréhension et à ses liens avec d'autres dispositifs militaires et politiques » explique Bizimana, 2011.

¹⁷⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

contrôler l'information, ce n'est pas du tout à l'ancienne où ils relisaient les textes et puis ils en censuraient des bouts là. Ils vont juste ne pas vouloir te donner accès à certaines zones où ils pensent que nécessairement ce n'est pas très positif. Bon, là tu peux soit décider toi-même d'y aller sans leur aide à eux [...] ou tu peux dire, je vais utiliser le fait qu'ils me refusent d'aller là pour en parler éventuellement dans un texte. [...] Il y a une manière de l'écrire qui fait que tu es capable de montrer une partie de l'information quand même. Mais, chaque journaliste décide ce qu'il fait avec ce type d'information là. Il balance la sécurité avec la partie un peu plus *touchée*¹⁷⁷ sur l'information. Par là, je ne dirais pas la propagande, parce qu'on en est plus à ce stade-là, pendant la deuxième guerre mondiale avec nos armées sont victorieuses. Comme je te le disais, ils sont capables de reconnaître quand ça ne va pas bien maintenant. De toute façon, il y a tellement de sources d'information différentes, qu'ils ne peuvent pas longtemps prétendre que ça va bien dans un secteur si ça ne va pas bien, à cause des ONG, à cause des témoignages, à cause de bien des affaires là. Ce qui fait qu'ils sont généralement plutôt *straight*.¹⁷⁸ »¹⁷⁹

L'avis de cet intervenant sur la rectitude de l'armée et la liberté qu'il peut conserver pour pratiquer son métier en dépit du fait d'être *embedded* entre en contradiction avec les propos de certains chercheurs, dont Bizimana qui estime que cet engagement est le propre d'une certaine tentative de manipulation et que la création même d'un processus d'intégration des journalistes au sein de l'armée est issue d'une tentative de contrôler l'information et les déplacements des journalistes, puisqu'elle « se déroule dans un espace opérationnel clos où la circulation des individus est strictement quadrillée. Cet espace [...] est régi par des règles précises et par un appareil bureaucratique d'affaires publiques centré autour du commandant d'unité. C'est un dispositif qui prélève constamment un savoir sur le journaliste intégré afin de le rendre en tout temps localisable et connaissable. » (Bizimana, 2011, p. 192). L'auteur estime que l'instauration de ce système d'intégration est

¹⁷⁷ *Touchée* est une expression québécoise utilisée dans ce contexte pour signifier « délicate ».

¹⁷⁸ *Straight* est un mot anglais utilisé ici pour dire que l'armée se comporte généralement de façon plutôt droite, honnête.

¹⁷⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

« directement liée à l'objectif de dominer l'adversaire sur le terrain de l'information » et d'assurer une prédominance de messages favorables et alliés, tout en neutralisant par une contre-propagande les messages ennemis. Ce dispositif facilite également le repérage des journalistes et des communications. Bizimana explique :

« L'enjeu pour les belligérants étant de gagner la guerre, l'information devient objet de censure et de propagande. La guerre en Irak a encore une fois prouvé la volonté des belligérants à instrumentaliser les médias en situation de crise. Le dispositif d'*embedding* a été mis en place à ce dessein par les autorités politiques et militaires américaines durant la guerre en Irak. L'exercice de la profession de journaliste en temps de guerre est tributaire des décisions de la stratégie politique et militaire. Pour l'armée, il fallait s'assurer du contrôle de la couverture journalistique cruciale à la construction des représentations de la guerre. Les journalistes qui acceptent de se conformer aux règles établies bénéficient de la protection militaire alors que les journalistes indépendants ou unilatéraux sont *persona non grata* en zone de guerre »¹⁸⁰.

Le troisième intervenant estime cependant que le comportement de l'armée, par rapport aux journalistes, a évolué entre la couverture des premiers conflits et la couverture qui est faite aujourd'hui. Le rapport avec les journalistes, même lorsqu'ils sont *embedded*, ne serait plus le même :

« Avec le temps [les responsables de l'armée] ont appris que, s'ils voulaient que leurs bonnes nouvelles passent, il fallait qu'ils acceptent qu'il y en ait de mauvaises. Parce que c'est comme cela que les gens te croient. Si tout va toujours bien, la fois où ça va vraiment bien, ils ne te croiront pas, parce qu'ils vont dire oui, mais ce n'est pas vrai que ça va toujours bien [...]. Il y a encore de petites poches de résistance sur certaines choses c'est sur là. Tu sais, j'en avais donné l'exemple entre autres à la conférence, des détenus qu'ils avaient pris en Afghanistan, combien ils avaient fait de détenus les forces canadiennes en telle et telle année. Alors que les Britanniques et les Américains rendaient ces chiffres-là publics chaque année, le Canada disait que, par sécurité nationale, il ne fallait pas qu'on dise combien de détenus on avait pris. Et puis là, à l'époque, c'était la grosse controverse, on avait combien de

¹⁸⁰ Bizimana (2006), en ligne.

détenus qui avaient été torturés en Afghanistan, par les forces locales, on en avait transféré combien, ça avait bien plus à voir avec la controverse politique qu'avec la vraie sécurité nationale et puis à un moment donné l'armée a lâché prise et a dit bien je vais vous les dévoiler. Maintenant, ils dévoilent. Chaque année, on a le nombre de détenus qui ont été pris. On n'a pas l'endroit où ils ont été emmenés et ça, c'est correct. Parce qu'ils ne veulent pas que les talibans sachent que dans telle prison leur *chum*¹⁸¹ est rendu là là (sic). Et puis ça, c'est correct [...]. Pendant la campagne électorale, j'avais écrit un texte là-dessus, ils ont fait une erreur, qu'ils ont corrigée très rapidement. On est en pleine campagne électorale et puis il y a un journaliste qui a voulu savoir on était rendu à combien dans les estimations pour le coût de la mission en Afghanistan. Ils ont dit, bien, c'est sécurité nationale, on ne peut pas vous le révéler. Alors qu'ils ont toujours dévoilé les coûts aux demandes. Mais là, on est en pleine campagne électorale et là, évidemment, très rapidement ils se sont fait dire que c'est parce qu'ils voulaient aider le gouvernement qui était là, etc. Et tout de suite, 24 heures plus tard, quand je les ai appelés en disant, mais comment vous pouvez justifier. Moi je vous les demande tous les trois mois et vous me les donnez et puis tout à coup vous ne les donnez plus. Et puis, ils ont dit, ça a été une erreur, voici les coûts et puis, ils les ont donnés. Puis, moi j'avais fait un texte là-dessus en première page, en disant, l'armée fait volte-face et révèle à combien elle estime les coûts de la mission. Je ne sais pas qui avait pris la première décision de ne pas le faire, mais c'était vraiment une erreur. Puis parce les coûts, c'est de l'argent public et ce n'est pas un truc de sécurité nationale.¹⁸² »

Pour ce répondant, les journalistes ont un rôle à jouer dans le processus afin de s'assurer de la transparence de l'armée et de l'inciter à fournir l'information lorsqu'il en va de l'intérêt public et que la sécurité nationale n'est pas réellement compromise :

« [C]'est à nous aussi journalistes de décider quand on pense qu'ils abusent du concept de sécurité, du concept de l'information pour protéger les troupes, et puis là, à ce moment-là, de l'écrire. Et puis de parler à des spécialistes quand ils disaient qu'ils ne pouvaient pas révéler le nombre d'Afghans qu'ils ont faits prisonniers et puis qu'ils ont transféré, bien tu parles à des anciens militaires ou tu parles à des

¹⁸¹ *Chum* est une expression québécoise qui signifie ici ami.

¹⁸² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

spécialistes de l'accès à l'information ou à des gens de l'École Nationale d'Administration Publique et ils te disent, bien non ça c'est une information qui devrait être publique, eux jugent que pour la démocratie on devrait savoir telle chose dans le débat actuel. Donc, tu mets la décision de l'armée en contradiction avec l'avis de l'autre spécialiste et puis les gens vont décider lesquels des deux ont raison [...]. Il y a toujours une manière d'essayer de passer un message en tendant le micro à certaines personnes. Ça fait partie du jeu aussi.¹⁸³ »

D'autres répondants, dont le quatrième, ont une opinion qui va plutôt dans le sens des propos de Bizimana et estiment qu'il est important, pour le professionnel de l'information, d'aller sur le terrain afin de bien saisir les enjeux liés au conflit, mais qu'il est préférable d'éviter de le faire avec l'armée pour ne pas être biaisé. Cette situation force alors les journalistes à prendre des risques calculés. Le quatrième intervenant évoque ainsi certains risques calculés, dont ceux qu'il a pris en Biélorussie où il a été emprisonné pendant 15 jours, mais où il estimait que c'était le plus grand risque et qu'il en valait la peine. Il relate aussi le moment où il est entré à Gori par un pont piétonnier, alors que les soldats russes ne voulaient pas le laisser passer, mais qu'il sentait que les soldats étaient calmes et ne lui tireraient pas dessus. « Je le savais qu'ils n'allaient pas me tirer. Je te dis que je le savais. En fait, je savais que le risque était tellement minime qu'il valait la peine d'être pris »¹⁸⁴. Pour cet intervenant, il est tout à fait acceptable de prendre des risques pour accéder au terrain librement et se faire une opinion personnelle de la situation. Il estime toutefois que, s'il est préférable de ne pas couvrir la guerre avec l'armée, « parfois, c'est un mal nécessaire »¹⁸⁵ s'il n'y a pas d'autres moyens de couvrir un conflit sur le terrain ou que le risque est trop

¹⁸³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁸⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁸⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

grand. Pour cet intervenant, « notre vision de l’Afghanistan est totalement biaisée »¹⁸⁶ en raison des rapports étroits entre l’armée et les journalistes qui ont couvert le conflit. S’il avait à couvrir cette guerre, le quatrième intervenant explique qu’il le ferait seul. « [C]e que je me dis c’est que, tant qu’à y aller, si je peux y aller par moi-même, je vais y aller. Mais si je ne peux y aller qu’avec l’armée, quant à cela, je n’irai pas [...] j’espère que tous les journalistes sont conscients que quand tu vas avec une armée, elle veut bien te montrer ce qu’elle veut te montrer »¹⁸⁷.

La participation d’un *fixeur*¹⁸⁸ neutre et bien informé est aussi mentionnée à plusieurs occasions comme une ressource précieuse qui apporte de l’aide au journaliste sur le terrain pour bien faire son travail. Elle lui permet parfois d’accéder à des lieux auxquels il ne peut avoir accès seul ou avec l’armée :

« Le *fixeur* qui est la personne qui t’aide, qui te transporte, qui est ton traducteur, qui fait tout avec toi, c’est d’en prendre un qui est le plus neutre possible. C’est souvent pour cela qu’on prend des journalistes locaux qui eux connaissent les deux clans et qui ont besoin d’argent parce qu’ils ne sont pas très riches, mais ça te coûte très cher, eux font la piastre pendant que la crise éclate [...]. Eux ils vont donc profiter du fait que les étrangers sont là, mais ils sont capables de t’ouvrir les portes de Cité Soleil, ils sont capables de t’emmener dans des endroits où tu ne pourrais pas aller et de t’expliquer la culture locale et te dire ce qu’il va te raconter lui, tu peux l’écrire, mais je sais parce que ma famille est dans l’autre clan que ce n’est pas nécessairement vrai. Lui t’aide aussi à trouver parfois des milieux, écrire que tu ne peux pas valider l’information, trouver quelqu’un sur place qui peut t’aider à comprendre la culture locale et t’expliquer que cette rumeur-là roule depuis six mois, mais personne n’a été capable ici de la démontrer. Donc, tu peux l’écrire dans ton journal, mais nous en Haïti on ne l’écrit plus, parce qu’on ne sait plus si c’est vrai. Tu te dis OK, ce n’est pas nouveau, ça ne

¹⁸⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l’entrevue # 4.

¹⁸⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l’entrevue # 4.

¹⁸⁸ Un *fixeur* est un journaliste local qui sert de guide, d’interprète, de bottin téléphonique et de garde du corps au journaliste envoyé sur le terrain en zone de guerre, comme l’explique Laura-Julie Perreault dans un texte publié dans *La Presse* le 19 septembre 2009.

vient pas juste d'arriver [...]. Alors d'avoir ces repères-là, cette aide-là, c'est utile aussi.¹⁸⁹ »

Le *fixeur* est donc une bonne ressource pour mettre l'information en contexte et accéder à différentes sources. Toutefois, s'adjoindre les services d'un *fixeur* coûte très cher et certains journalistes déplorent que les médias ne disposent pas toujours des fonds ou de la volonté de les fournir aux journalistes sur le terrain. Étant eux-mêmes éloignés des zones de conflits, les patrons de presse n'en voient pas toujours la nécessité par rapport à leurs coûts considérablement élevés. De plus, pour les pigistes et les journalistes indépendants, il devient presque impossible d'y avoir recours.

Par ailleurs, tel qu'évoqué précédemment, le danger du patriotisme pouvant affecter la neutralité des journalistes ayant à couvrir des conflits armés fut soulevé par les répondants, mais aussi le fait que le public n'est pas toujours prêt à entendre la vérité en temps de guerre, lorsque les nouvelles négatives touchent son pays.

« Je te disais que le problème – et je ne l'ai pas vécu personnellement – c'est quand les intérêts de ton pays sont en jeu comme en Afghanistan. Je trouve que la couverture canadienne en Afghanistan est pourrie, comme la couverture américaine. Tu as le problème encore là de la réceptivité du public. Tu vas dire aux *Boys* qu'ils sont en train de tuer du monde et tu vas paraître comme un sans cœur qui démonise tout ce qui se passe, mais c'est vrai. Ils font des erreurs et on veut se voiler la face. Le public veut se voiler la face. Il ne veut pas savoir que le petit gars de 19 ans de Trois-Rivières a tué par erreur un petit garçon de 6 ans. Mais que le soldat américain ait tué le petit gars de 6 ans, c'est terrible parce qu'il n'y a pas l'appartenance. Ça ne peut pas être le petit gars à côté de chez moi. Et évidemment, le contraire est encore pire : les talibans sont fous, ils ont tué encore deux de nos soldats hier [...]. Le public n'est pas toujours prêt à tout recevoir. Encore plus quand il a été impliqué dans un conflit. Il ne veut pas entendre que le petit gars de

¹⁸⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

Sorel ou de Trois-Rivières a tué des gens là-bas. À la limite, il va trouver ça triste pour le petit gars.¹⁹⁰ »

Le journaliste doit tenter de présenter au public un portrait global et réaliste de la situation, d'une façon dont ce dernier est en mesure de le recevoir. Il ne peut faire fi de ses propres émotions, selon les intervenants, mais doit les maîtriser et être en mesure de les détecter pour ne pas se laisser influencer par elles et pour en reconnaître les impacts sur le traitement la nouvelle. Il doit aussi reconnaître ces émotions parce que le public risque également d'éprouver de l'émotion et que cela peut aussi l'affecter ou l'influencer. Certaines émotions permettent de mieux comprendre ce que vivent les personnes affectées par la guerre et peuvent valoir la peine d'être rapportées ou transmises, alors que d'autres biaisent la perception de la nouvelle, créent trop d'empathie envers les protagonistes impliqués ou affectent la compréhension générale, selon certains répondants. Le journaliste doit donc faire preuve d'un grand jugement pour éviter la désinformation involontaire en faisant preuve d'une trop grande empathie envers certains protagonistes de la nouvelle, tels les soldats de son pays, ou en traitant d'autres victimes pour lesquelles il a moins d'empathie comme un simple dommage collatéral. Lavoie (2012) explique :

« Mais pour comprendre ce conflit et les conflits de manière générale, on ne peut se laisser emporter par l'émotion de chaque vie perdue. Il faut mettre en perspective les drames concrets avec des chiffres et des tendances générales, afin de saisir les intentions et les logiques de l'œuvre destructrice de chaque belligérant. Pour le journaliste, c'est le seul moyen de voir clair et juste dans le non-sens intrinsèque de la violence entre les hommes.¹⁹¹ »

¹⁹⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁹¹ Lavoie (2012), p. 92.

Le fait de couvrir une guerre où son pays d'origine n'est pas directement impliqué pourrait faciliter la couverture d'un conflit, selon le quatrième intervenant, car il y a moins d'émotions et de risques personnels en jeu. Il y aurait toujours un risque de dommages collatéraux, mais le journaliste ne se sentirait pas comme une cible. Selon cet intervenant, cela permettrait de conserver une perception différente de la crise, puisque le journaliste n'est pas impliqué directement dans celle-ci. Bien qu'il estime que la situation dépend toujours du journaliste et de la façon dont il est capable de se détacher et d'être empathique, sans s'imprégner de la crise et prendre position. Pour ce répondant, « la sensibilité des journalistes biaise beaucoup la couverture des conflits »¹⁹². Il se désole de constater que, même lors de conflits où le pays n'était pas impliqué directement, les journalistes aient parfois des difficultés à se détacher et les préjugés du public puissent fausser leur jugement : « J'ai été un peu déçu de constater comment on était facilement manipulable »¹⁹³. Abondant dans le même sens, le sixième répondant estime que la couverture de conflits armés aurait aussi un impact sur les journalistes qui ne sont pas sur le terrain. Il évoque, par exemple, le fait qu'un journaliste puisse éprouver de la sympathie pour l'une ou l'autre des parties, ce qui risque d'influencer la couverture, car le journaliste aura l'impression que tout le public est concerné de la même façon par la crise. Alors, même en étant loin du conflit, les journalistes pourraient se sentir impliqués par leurs idéologies et la couverture des événements risquerait alors de créer des clivages. De plus, le choix des mots, tels « terroristes » ou « résistants » deviennent très importants, car ils ont une forte connotation et risquent de jouer sur la compréhension des faits. Il est crucial de

¹⁹² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

¹⁹³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

trouver les mots justes qui auront le moins de connotation ou seront les plus neutres, selon les intervenants, et de ne pas surestimer la compréhension du public.

Ainsi, une couverture de guerre ne pourrait pas totalement être dépourvue d'émotion, parce que si le journaliste tente de les éviter pour éviter tout biais, il ne peut en faire fi, puisque l'urgence et l'insécurité lui amènent diverses émotions et que le public qui reçoit le texte vivra aussi de l'émotion. Cependant, plusieurs intervenants soulignent qu'il y a des émotions qui biaisent, alors que d'autres permettent plutôt de comprendre ce qui se vit à un moment précis et que l'important est de comprendre ce type d'émotions et d'en rendre compte lorsqu'elles sont pertinentes. Toutefois, selon plusieurs répondants, il faut être attentif aux reportages qui interpellent les émotions du public et risquent de fausser le jugement de certains intervenants en touchant leur sensibilité, tels les reportages sur les femmes en situation de conflits ou sur les soldats qui reviennent de la guerre et retrouvent enfin leur famille (des reportages que l'on retrouve d'ailleurs en abondance dans l'analyse de contenu relative à la présence militaire en Afghanistan que nous avons réalisée, voir le quatrième chapitre à ce propos).

Ainsi, la guerre est vue par les répondants comme le paroxysme de la crise, là où les repères du journaliste sont eux-mêmes ébranlés et où il risque d'être plus facilement manipulable. Pour réussir une bonne couverture lors de ce type de situation, il doit constamment remettre en question ce qui lui est rapporté par les différentes sources ainsi que ce qu'il observe lui-même sur le terrain. Il doit en outre tenter de comprendre la situation dans sa globalité et s'assurer de dresser un portrait le

plus complet possible de la situation au public, pour lui expliquer la logique qui prévaut derrière les événements.

Rôle relatif à la crise

Lorsqu'il était journaliste, le premier intervenant voyait son rôle comme celui d'un acteur de premier plan. Maintenant qu'il œuvre au sein d'un organisme d'autorégulation des médias, il estime que ce rôle a changé et qu'il consiste maintenant à « anticiper et essayer de dicter des règles »¹⁹⁴, ce qui devrait être fait plus systématiquement dans les années futures, mais qui n'est pas le cas pour le moment au Conseil de presse du Québec. Pour le moment, l'organisme agit surtout « à posteriori s'il y a des crises »¹⁹⁵.

Après avoir soulevé, tout au long de la première heure d'entrevue, de nombreuses situations de crises et diverses problématiques auxquelles il a été confronté dans le traitement de celles-ci, à titre de journaliste, lorsqu'il fut question du rôle du Conseil de presse du Québec, le répondant a cherché à justifier un certain laxisme de l'organisme en lien avec la crise, en donnant l'impression qu'il n'y a « pas un si gros problème au Québec [...] de mauvaise couverture de crise »¹⁹⁶. Ces propos semblent grandement en contradiction avec le contenu précédent de l'entrevue où il relate les difficultés rencontrées lorsqu'il a eu à traiter des crises et les défis encore plus grands engendrés par l'émergence des nouvelles technologies. Ce premier

¹⁹⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁹⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

¹⁹⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

répondant explique que ce ne serait pas lors de crises qu'il y aurait les plus grandes dérives déontologiques et les urgences majeures, en raison de nombre réduit de crises qui surviennent dans les médias québécois et parce que les dérives observées ne semblent pas, selon lui, avoir des conséquences majeures sur la société, malgré des exemples qui furent rapportés au Conseil de presse du Québec pour dénoncer certaines dérives. Pour cet intervenant, les dérives déontologiques et éthiques ne seraient toutefois pas propres aux crises, car « chaque fois qu'il y a un événement, il y a une curiosité malsaine des médias à vouloir fouiller dans le drame humain »¹⁹⁷, selon lui. Les erreurs professionnelles propres à la couverture des crises seraient principalement des manquements à l'exactitude, en raison de la couverture très précipitée et rapide, qui provoquerait parfois la disproportion des événements.

Le Conseil de presse du Québec est donc plutôt passif, pour le moment, envers la crise et n'en fait pas une priorité, malgré qu'il fût interpellé par certains médias pour les aider à réfléchir au sujet de leurs pratiques lors de telles situations. Le comité-conseil qu'il avait mis en place pour se pencher sur la médiatisation des situations de crises a d'ailleurs été dissous avant de produire un rapport complet et de faire ses recommandations aux médias et aux journalistes ou de mettre en place des outils pouvant les aider dans leurs tâches. Nous revenons d'ailleurs sur ce constat au cinquième chapitre où nous soulevons diverses raisons qui expliquent la situation observée actuellement au Conseil de presse et rapportée par le premier intervenant.

¹⁹⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

En ce qui concerne le deuxième intervenant, il estime que son rôle, qui en est un principalement de relationniste et de conseiller quant à la crise, est de réduire, le plus rapidement possible, les effets et les secousses que peut avoir la crise sur la réputation, que ce soit de l'individu, de l'entreprise, du processus ou du produit, et de prendre rapidement les mesures compensatoires pour revenir à la normalité. Il soutient toutefois que la normalité n'est souvent plus exactement la même après la crise qu'avant les événements. La façon de faire les choses risque de différer à la suite pour prendre en compte les critiques issues de la crise. La crise crée donc une occasion de mieux faire les choses.

Pour le troisième intervenant, le rôle des médias et des journalistes est d'abord de prévenir le public, « de bien informer les gens qu'une crise arrive et existe »¹⁹⁸. Il faut, selon lui, d'abord que les gens se rendent compte qu'il se passe quelque chose et que la crise est bien réelle. « La première responsabilité du journaliste en crise, c'est de dire qu'elle arrive, qu'elle se passe »¹⁹⁹. Puis, plus le temps passe, plus le journaliste doit donner de l'information pour décoder la crise et la comprendre. Une crise de longue durée l'aidera à parvenir à cette fin, selon lui, parce qu'il y a un cheminement dans la nouvelle et une meilleure compréhension du public du contexte et des acteurs impliqués. En général, le journaliste doit couvrir la crise en trois temps, il doit « dire que ça arrive, expliquer c'est quoi (sic) qui se passe présentement et puis analyser les conséquences »²⁰⁰. Lorsque la crise serait de plus courte durée, il serait plus difficile de bien transmettre toutes ces informations et de s'assurer que le public

¹⁹⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

¹⁹⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

²⁰⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

puisse comprendre à la fois le contexte et les conséquences, mais chacun de ces volets est d'une égale importance pour assurer une bonne couverture de la crise, selon le troisième participant.

Le quatrième intervenant estime que son rôle, si le conflit ne l'implique pas directement ou que son identité n'en est pas partie prenante, comme ce fut majoritairement le cas lorsqu'il a couvert de nombreux conflits en *Post-Soviétie*, est d'être présent pendant la crise, mais de s'en détacher et de se dire « moi je m'en fous de votre conflit, je suis juste là pour essayer de comprendre ce qui se passe »²⁰¹. Il estime donc que son rôle est de tenter de montrer la situation de la façon la plus juste possible des deux côtés et de bien expliquer le contexte au public qui est parfois moins au fait de la situation.

Il évoque également d'autres fonctions des professionnels des médias qui ont eux aussi un rôle à jouer dans la médiatisation des crises. Parmi celles-ci, les rédactions et leur façon de titrer qui auraient un impact important dans la perception de la crise. Des titres exagérés ou tendancieux peuvent affecter la perception de la situation. Il en est de même pour les photographes, les caméramans ou les illustrateurs, dont les images, bien que réelles, peuvent modifier la compréhension ou l'interprétation d'une situation. Ce propos rejoint notamment ceux de Saouter (2003) qui rappelle le rôle des images dans la construction des idéologies et dans la représentation des conflits chez le public. Après avoir réalisé une analyse historique et sociologique de la photographie documentaire, Saouter explique que « la

²⁰¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

photographie relance la question du rapport au réel, sous les angles de la documentation et de la représentation »²⁰². Les jeux de cadres et de compositions photographiques amènent le photographe à devenir lui aussi un interprète du réel. L'image résulte, selon Saouter, d'une « mise en média » permettant tantôt d'adopter une trame événementielle de type *téléromanesque*, tantôt d'orienter la perception du public autour de symboles occidentaux, ayant pour effet de rejeter l'horreur du conflit sur l'Autre. Ainsi, plusieurs acteurs à l'intérieur des entreprises médiatiques, outre les journalistes, ont eux aussi un rôle crucial à jouer quant à la perception de la situation de crise.

À titre de juriste et de président de l'Association française de droit des médias et de la culture, le cinquième intervenant estime que certains types de crises dénaturent les conditions de travail du journaliste et modifient son rôle. Dans toute crise, le journaliste doit faire plus attention qu'à l'habitude aux paroles des acteurs impliqués, qui ne se déploient pas nécessairement de la même manière que dans une situation normale, en raison notamment des émotions des intervenants. Il estime qu'ils doivent prendre une distance par rapport à celles-ci, qu'il y a une contrainte générale de distanciation à respecter pour le journaliste et que son rôle est donc de tenter d'obtenir le portrait global, complet et neutre de la situation.

Ex-journaliste et ombudsman, professeur en journalisme, le sixième intervenant prête un rôle différent aux acteurs impliqués dans la communication de la nouvelle selon le type de situation de crise, car il croit que la confiance envers les

²⁰² Saouter (2003), p. 16.

propos rapportés sera plus ou moins grande en fonction du type de crise et des intervenants rencontrés. Par exemple, on se fiera davantage aux propos de médecins bénévoles commentant un tremblement de terre qu'à l'avis d'industriels lors d'une crise liée à une entreprise, selon lui. Les professionnels de l'information devront donc trouver des sources crédibles pour répondre à la situation. Le principal danger ne se trouverait donc pas dans les nouvelles spécialisées, dont les nouvelles économiques, où le journaliste a une réputation à défendre, mais plutôt lorsque la nouvelle devient grand public.

Pour le septième répondant, le journaliste « s'intéresse d'autant plus aux crises que celles-ci augmentent la consultation des médias par le public, donc peu[vent] renforcer l'audience, par un bon traitement des événements ». Il estime, comme l'ont aussi fait les répondants trois et quatre que, lors d'une crise, le rôle des journalistes et des médias devrait être de donner le plus d'informations possible, de décrire la situation, de donner la parole au maximum d'acteurs de la crise et d'analyser les raisons de la crise, au-delà de l'événement en lui-même.

Modification des pratiques journalistiques et nouvelles technologies

Lorsque l'on aborde le sujet de la modification des pratiques journalistiques dans le traitement des crises, en regard notamment des changements survenus dans la profession journalistique, dans les médias et les technologies de l'information, depuis quelques années, les participants soulèvent plusieurs constats qui conduiraient, selon eux, à une croissance de l'événement spectaculaire.

L'apparition de l'information en continu, par les chaînes d'information 24 heures et l'arrivée d'Internet, influencerait grandement les pratiques. Le fait d'avoir à couvrir une situation de crise en direct et en continu apporte de nouveaux défis évoqués par les différents intervenants.

Le premier intervenant a participé à la création de la chaîne publique d'information continue *RDI* au Québec et observe des changements importants survenus à ce moment dans la pratique journalistique et dans les choix éditoriaux, notamment dans la couverture de diverses crises :

« Avant, on ne le couvrait jamais en direct. On avait toujours le temps habituellement de couvrir cela et de décider ce que l'on gardait. On faisait un reportage. Mais là, c'était en direct. Les décisions tout le monde doit les prendre en direct. Alors, c'est totalement différent. La planification là, vite.²⁰³ »

Il évoque plusieurs défis liés à la couverture rapide : le nombre de journalistes à envoyer sur place, l'angle de la nouvelle, le contenu à mettre en ondes, les invités qui viennent commenter la nouvelle, la recherche de l'émotion, etc.

Une autre difficulté liée à la couverture en direct ou quasi instantanée de la crise consiste à trouver rapidement des spécialistes ou des intervenants compétents pour donner des informations et commenter la nouvelle, ce qui peut expliquer le recours grandissant au citoyen ordinaire, témoin de l'information :

« [I]l faut autant que possible qu'on ait des gens qui parlent français. Alors les recherchistes, là tu monopolises tous les recherchistes du

²⁰³Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1

réseau [...]. [I]l faut qu'on parle à du monde! [...] Et évidemment, on avait besoin d'outils aussi. On avait, entre autres, un interprète en permanence. On avait un interprète à RDI qui est dans le studio et qui est prêt n'importe quand à entrer en ondes et qui traduit sur n'importe quel sujet. [...] On a vite construit des experts à aller chercher. D'abord au téléphone parce qu'on n'a pas le temps d'attendre. Et puis après cela on les fait venir dans nos studios, pour qu'ils viennent remplir le temps. Alors on a tout développé ces outils-là au fil des semaines et des mois. Mais au début *tabarouette*²⁰⁴ cela faisait dur [...]. La pression d'être le premier à aller en ondes. Cela c'est fou braque²⁰⁵. C'est le pire danger, c'est cela qui est la grosse pression. Parce qu'il y a une course aux médias. [...] Je me souviens moi, je demandais à une journaliste de venir me résumer le jugement d'une cour suprême ou supérieure. Et elle me disait, je n'ai pas eu le temps de le lire. Et puis là je lui disais quasiment : "mais là on s'en fou viens, dis-nous que c'est sorti et dis-nous juste une généralité". OK. Parce que là il y a la pression et les boss, c'est en haut...²⁰⁶ »

La recherche de cette information exclusive entraîne aussi les journalistes à bousculer certaines sources d'information et à rechercher de l'information toujours plus rapidement alors que les intervenants sont parfois occupés à porter secours aux victimes ou en sont encore à évaluer la situation pour pouvoir prendre les décisions adéquates leur permettant de gérer la crise. Certains intervenants soulignent une mécompréhension réciproque entre journalistes et gestionnaires de crises. Un dialogue leur semble nécessaire pour mieux comprendre les rôles de chacun et mieux collaborer lors de situations critiques.

Les participants notent aussi les capacités accrues, grâce à la multiplication des médias et à leur accessibilité, de devenir une source d'expressions plurielles et de dialogue social. L'impact social des médias et leur rôle primordial dans la sphère politique en font des acteurs incontournables de l'actualité, qui ont un rôle particulier

²⁰⁴ Tabarouette est un juron québécois, une version atténuée du sacre tabarnak.

²⁰⁵ L'expression « fou braque » signifie complètement fou.

²⁰⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

à jouer au moment de la couverture de crises. Toutefois, l'individualisme et le vedettariat viendraient nuire au discours et à l'intérêt collectif, ce qui expliquerait que certains groupes perdent de leur puissance et de leur importance. Plusieurs répondants rappellent, toutefois, qu'en dépit de certaines faiblesses de la pratique, les médias et les journalistes ont, plus que jamais, un rôle-clé à jouer dans la médiation de crise afin de bien expliquer les faits et de les traiter d'une façon professionnelle qui les distingue du journalisme citoyen; ces responsabilités sont toutefois plus difficiles à exercer dans un contexte où le nombre de journalistes est restreint et les tâches multipliées, où les sources d'informations doivent être trouvées rapidement et l'information traitée quasi instantanément et où les journalistes sur le terrain manquent parfois considérablement de moyens et de ressources.

Les médias sociaux et le web 2.0. L'arrivée des nouveaux médias marque aussi, de l'avis de tous les intervenants rencontrés, un pas important dans la modification des pratiques journalistiques, dans la façon dont le public se tient informé de la crise ainsi que dans la vitesse de transmission des messages. Cette catégorie complémentaire de notre analyse, portant sur les médias sociaux, et qui complète la précédente sur la modification des pratiques journalistiques est d'ailleurs ressortie lors des entrevues avec les intervenants rencontrés et s'est créée d'elle-même, car tous s'intéressaient à cette problématique.

L'intérêt du public est grand pour la couverture de crise. Il fait en sorte que « les cotes d'écoute explosent »²⁰⁷ et aujourd'hui « avec les médias sociaux, les

²⁰⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

Twitter de ce monde et les téléphones intelligents, les gens apprennent beaucoup plus vite qu'il s'est passé quelque chose et vont se brancher »²⁰⁸. Les répondants estiment que les nouveaux médias attirent encore davantage le public vers les crises et le poussent à suivre rapidement les informations qui y sont liées.

De plus, l'arrivée d'Internet, des blogues et des médias sociaux amène une nouvelle façon de faire et une instantanéité des médias écrits, ce qui représenterait un risque nouveau dans la couverture des crises. Jouissant traditionnellement d'une plus grande distance temporelle et critique dans la couverture, l'imprimé, de l'avis de certains intervenants rencontrés, était moins susceptible d'être exposé aux critiques liées à la couverture de crise que les médias électroniques. Cependant, ces médias risquent de tomber « dans les mêmes dangers »²⁰⁹ que les médias électroniques par leur utilisation des nouveaux médias. « [Ç]a veut dire que les erreurs de couverture de crises, plein de monde sont susceptible d'en commettre »²¹⁰.

Les prochaines crises risquent aussi d'engendrer de nouvelles problématiques journalistiques et de nouvelles pratiques, selon les intervenants, puisque les événements, avec les nouveaux médias, peuvent maintenant être suivis encore plus en direct que par le passé. La notion de distance semble se perdre complètement alors que, par exemple, dans certains conflits civils, durant les campagnes électorales et dans les assemblées nationales, il est maintenant possible de suivre les événements au moment où ils se déroulent. Les médias sociaux présentent aussi de nouvelles sources

²⁰⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

²⁰⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

²¹⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

rapides d'information pour les journalistes, mais ceux-ci doivent s'assurer de contre-vérifier de telles sources. L'exemple de l'annonce erronée de la mort de l'ex-entraîneur de hockey Pat Burns sur Twitter, qui a été ensuite reprise sur les médias traditionnels et a engendré plusieurs erreurs journalistiques, est cité par le premier et le troisième intervenant comme un exemple d'erreur que les médias sociaux peuvent causer par manque de vérification des sources :

« C'était incroyable, en sept minutes ça a été rendu [dans des médias majeurs tels le réseau de sport canadien-anglais, TSN, télévision sport network, CTV et le Toronto Star], sept minutes : tweet, tweet, tweet, tweet²¹¹, site Internet, site Internet, mass médias [...] Et ça a pris 15 minutes, vite aussi, jusqu'à ce que le fils de Pat Burns [Jason Burns] nie la nouvelle de la mort de son père. As-tu une idée de la rapidité de ça? Alors, imagine-toi en vraie crise [...] ça n'a pas de bon sang, c'est épeurant. La non-vérification. Ça a commencé par un tweet, alors c'est moins crédible, après cela site Internet, et après cela s'est allé dans les grands médias [...]. [Une réflexion doit aussi se] faire, sur la responsabilité du retweet²¹². Si un mass média retweet, ça donne de la crédibilité à l'information. Alors là, après cela quelqu'un va retweeter Radio-Canada, si c'est Radio-Canada qui retweet ou Cyberpresse et tu te dis ah bien là, ils l'ont dit à Radio-Canada, ils l'ont dit sur leur tweet. Wow! Attention. Alors là, dans la gestion de crise, avec les médias sociaux qui sont plus développés, *ayoye*²¹³ ça va pas mal affecter.²¹⁴ »

Un autre exemple de risque de désinformation lié à la reprise d'information sur les médias sociaux sans vérification lors d'un conflit est évoqué par le quatrième intervenant :

²¹¹ La multiplication des médias sociaux a conduit à la création de nouveaux termes pour désigner ces outils de communication et les activités qui y sont exercées. Dans le cas de la plateforme de microblogage Twitter, le terme anglais « tweet » est souvent remplacé en français par celui de « gazouillis », proposé notamment par Beauchamp (2011) et reconnu par le Bureau de la traduction du Canada, qui réfère à un « message d'un maximum de 140 caractères diffusé sur l'application Twitter ».

²¹² Pour sa part, l'expression « retweet » peut être qualifiée de « gazouillis partagé » et réfère au « gazouillis qu'un utilisateur a fait suivre à ses abonnés pour propager sur Twitter des nouvelles ou des trouvailles utiles » (Beauchamp, 2011).

²¹³ « Ayoye » ou « aïe » est une expression qui exprime l'étonnement, l'importance ou l'intérêt de la situation. La signification de cette expression dépend beaucoup du contexte.

²¹⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

« [I]l y avait sur Twitter des gens qui disaient que les gars de la révolution se promènent en motocyclette avec des haches et qu'ils coupent des gens. J'étais dans cette manifestation-là. Pas jusqu'à la fin, mais c'est peu probable, j'en aurais entendu parler plus précisément. J'ai vu jusqu'où il y avait de la révolution dans l'air et ce n'était juste pas une technique utilisée du tout. Et ça, ça a été repris par des médias traditionnels parce qu'il y avait une volonté de croire chez certains journalistes. C'est juste humain. Certains journalistes se disent "on nous dit ça et on a un manque d'information de ce côté-là" et ça devient une possibilité, une probabilité. Il y a un régime autoritaire qui peut faire bien des affaires. Mais encore une fois, c'est une question de logique. Moi, j'étais là et j'ai pu vérifier jusqu'où le pouvoir pouvait aller.²¹⁵ »

Même si cela peut parfois s'avérer contre-productif parce qu'il recherche l'exclusivité et souhaite être le premier à diffuser la nouvelle, le journaliste doit donc valider l'information avant de la diffuser, au risque de perdre l'exclusivité. Ainsi, le devoir de vérification des sources d'information qui était d'usage dans les médias traditionnels et fait partie des différents codes de déontologie, dont celui du Conseil de presse du Québec, apparaît encore plus important, pour les intervenants, avec l'usage des médias sociaux :

« Il faut faire attention à la prise de risques. Il faut que tu sois certain de ton coup et que tu aies les nuances nécessaires avant de commencer à écrire. Mais il y a des choses qui sont plus évidentes que d'autres. Tu reviens d'une conférence de presse, tu as toute l'information. Tu peux faire quelque chose sur le site Internet en indiquant « détails à suivre » ou « plus de détails à venir », etc. Les gens vont comprendre que la réaction de l'opposition va suivre dans ta deuxième version. Ce n'est pas très risqué, mais lorsque tu arrives avec une information qui n'est pas validée, tu es mieux de prendre un peu plus ton temps, de faire attention parce que l'instantanéité peut te jouer des tours. Mais ça, c'est du jugement journalistique, ce n'est pas une question de nouvelles technologies vraiment. C'est juste qu'elles poussent à aller plus vite en espérant être le premier. Moins réfléchir et dire je veux être le premier, c'est cela qui devient plus important que de donner la bonne

²¹⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

information. Et parfois c'est tentant de dire, je l'ai l'info, je vais y aller en premier.²¹⁶ »

Les sources d'information sur les médias sociaux sont parfois difficiles à valider et les répondants estiment que les informations peuvent y être aisément faussées : « Twitter c'est comme interviewer 300 personnes dans la rue. Et ils ont le face-à-face en moins à supporter donc ils peuvent encore plus mentir ou laisser répandre des rumeurs.²¹⁷ » Ainsi, les gens qui s'expriment sur les médias sociaux se laissent parfois emballer par les échanges et se mettent à ce moment à ajouter leur opinion personnelle et parfois à exagérer certains faits qu'ils n'ont que lus ou entendus.

La responsabilité des journalistes quant à l'utilisation personnelle qu'ils font des médias sociaux est aussi mentionnée. Les intervenants soulèvent le manque de compréhension des frontières entre le privé et le public. Ils rappellent que, même lorsqu'ils utilisent les médias sociaux à des fins personnelles, les journalistes demeurent journalistes et doivent donc agir avec professionnalisme, prévenir les conflits d'intérêts et éviter de donner leur avis personnel sur les dossiers d'information qu'ils devront couvrir :

« [T]rop de journalistes pensent encore que Facebook, Twitter, tout cela, c'est des zones privées. Mais non [...] considère cela comme des zones publiques et aie les mêmes restrictions dans la liberté d'expression [...] limite ta liberté d'expression de la même façon que tu n'iras pas à la télévision ou devant un journaliste dire n'importe quoi, tu vas être cité [...]. Et puis ton opinion à toi tu ne l'exprimes pas et si tu l'exprimes, exprime là en tout respect des droits de la dignité humaine et tu n'insultes pas les gens comme cela, c'est quoi cette histoire-là.²¹⁸ »

²¹⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

²¹⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

²¹⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

Le Conseil de presse du Québec a d'ailleurs déjà rappelé aux journalistes leurs responsabilités dans l'utilisation des nouvelles plateformes que ce soit sur leurs sites personnels ou sur les sites de l'entreprise. À ce sujet, un répondant rappelle également que, dans la législation française :

« [I]l y a eu des condamnations récentes de journalistes, en l'occurrence d'un journaliste qui avait twitté quelque chose qui s'est révélé une atteinte à la vie privée et le journaliste a été condamné pour ça [...]. On a, en tant que juristes, étendu le champ d'application aux nouveaux médias : Internet, Twitter, Facebook. Lorsque Facebook est un espace journalistique, puisqu'il y a des espaces journalistiques sur Facebook [...].²¹⁹ »

Au Québec également, l'affaire de Pierre Sormany, ancien directeur des émissions d'affaires publiques à Radio-Canada, rappelle l'application de ces mêmes principes. Pierre Sormany avait accidentellement rendu publics sur Facebook des propos qu'il voulait privés et qui portaient des accusations à l'endroit du chroniqueur Jean Lapierre. Cet incident a conduit à une poursuite intentée par Jean Lapierre, à l'issue de laquelle la cour a condamné Pierre Sormany à verser 22 000 \$ à titre de compensation pour le préjudice moral qu'il avait causé, en plus de l'avoir contraint à démissionner de son poste à la Société d'État.

Avec l'expansion des médias sociaux, le rôle des citoyens prend aussi une nouvelle tournure dans la communication de crise, car « [i]ls ont les mêmes moyens que le journaliste »²²⁰. Les internautes qui ont beaucoup d'abonnés sur les médias sociaux peuvent alors détenir une importante influence. Les intervenants sur les

²¹⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 5.

²²⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

médias sociaux peuvent maintenant jouer un rôle déterminant dans la formation de l'opinion publique. Ainsi, la question de l'anonymat en ligne soulève des préoccupations chez les intervenants :

« Dans des blogues, les blogues des médias, est-ce qu'on va accepter longtemps d'avoir de l'anonymat dans les commentaires? Moi j'ai de plus en plus de difficulté avec ça. Si tu veux avoir ta liberté d'expression parfait, exerce ta liberté d'expression dans l'espace public en te nommant et en étant identifié. Là où il faut réfléchir encore, c'est [que] dans certains cas, l'anonymat peut permettre d'exprimer des idées d'intérêt public et valables...²²¹ »

Les répondants voient aussi beaucoup d'avantages à cette source d'information supplémentaire qui permet non seulement un accès plus rapide à la nouvelle, mais qui incite aussi le public à s'informer. Le troisième répondant estime d'ailleurs, au sujet des personnes rejointes uniquement par les médias sociaux, que :

« [Ce] ne sont pas des gens qui, de toute façon, auraient soit écouté les nouvelles, soit acheté un journal. Ceux qui s'informent juste comme cela, ce sont des gens qui de toute façon n'auraient pas aimé approfondir ce sujet-là. Ceux qui s'intéressent à la politique internationale, à la politique fédérale, qui veulent comprendre ce qui se passe dans le monde, ils vont peut-être être abonnés à Twitter parce que ce sont des maniaques d'information, la nouvelle ils vont l'avoir là. Mais ils ne se diront pas, je n'irai pas acheter le journal demain.²²² »

Pour lui, les nouveaux médias ne sont pas des concurrents. Au contraire, ils permettent d'aller rejoindre un nombre important de personnes qui ne s'informent pas normalement et qui suivent désormais des gens qu'ils trouvent intéressants sur les médias sociaux. Pour les médias traditionnels, il s'agit d'une bonne façon de promouvoir les liens vers leurs pages Internet. Le répondant constate que la plupart des informations diffusées sur les médias sociaux proviennent des médias

²²¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 1.

²²² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

traditionnels et sont donc issues du travail de journalistes professionnels. Les médias sociaux, tel Twitter, seraient alors principalement des outils permettant de faire circuler l'information provenant de médias traditionnels « plus rapidement, à plus de monde différent ou même au monde qui de toute façon sont abonnés et qui vont le voir une deuxième fois passer »²²³. Comme les nouvelles qui sont diffusées sur les médias sociaux et sur Internet en exclusivité sont principalement des nouvelles comportant les informations de première heure, sans l'analyse, le troisième intervenant ne voit pas de concurrence directe avec les journaux qui vont souvent traiter les événements plus en profondeur pour en comprendre les causes et les conséquences. Il estime donc que ceux-ci seront complémentaires aux journaux et permettront aux journalistes de diffuser certaines informations plus rapidement.

Néanmoins, malgré la montée de ces nouveaux médias et les nouvelles pratiques qu'ils entraînent, les intervenants pensent qu'à quelques différences près, les défis des journalistes qui auront à couvrir les situations de crise restent à peu près les mêmes :

« Mais la gestion de crise, elle va être pareille. Que tu l'écrives pour Internet, que tu l'écrives pour le papier, que tu l'écrives sur un nouveau support qui ne s'appelle pas un site Internet, un jour, qui va s'appeler Twitter élargit ou n'importe quoi, comment ça va évoluer, ça reste un journaliste sur le terrain, qui constate ce qui se passe et qui reçoit des informations. Et puis lui, il faut qu'il utilise son jugement pour le transformer en quelque chose de lisible et de compréhensible pour le lecteur. Cela, ça ne changera jamais.²²⁴ »

Pour eux, les médias sociaux ne remplaceront pas les médias traditionnels :

« Moi, je suis payé pour penser objectivement et ne pas avoir d'intérêt autre que celui de comprendre ce qu'il se passe [...]. [O]ui, il y a de

²²³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

²²⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

l'information sur Twitter ou les autres médias [sociaux], mais je ne suis pas capable de lire Twitter au complet. Moi ce que je veux plutôt que de perdre toutes mes heures sur Twitter ou Facebook, c'est d'aller lire quelque chose de complet et pertinent. Le vrai journaliste a perdu le monopole de l'information à large diffusion. Il est plus imputable parce que les réactions viennent plus facilement sur ce que tu écris, mais [...] sa pertinence est loin d'être perdue, il faut juste qu'il l'entretienne bien. On ne sera plus des journalistes de fait – je pense à chaud –, on sera des journalistes de *facts checking*.²²⁵ »

Les journalistes seront donc chargés d'approfondir et de mettre en perspective les informations émanant parfois des médias sociaux en première heure. D'ailleurs, plusieurs intervenants croient que l'avenir du journalisme professionnel passe nécessairement par le respect des normes professionnelles et par la capacité des journalistes à fournir du contenu détaillé et de bons résumés qui ne se retrouveront pas sur les nouveaux médias. Néanmoins, tous s'accordent pour dire que les médias sociaux présenteront un défi lors du traitement de crises futures : « [N]ous ne maîtrisons pas, et quand je dis maîtriser ce n'est pas contrôler, maîtriser les médias sociaux en gestion de crise comme nous maîtrisons les médias traditionnels [...]. C'est majeur [comme enjeu dans la gestion de crise] »²²⁶. Comme plusieurs personnes s'informent maintenant via ces plateformes, il s'agit d'un nouvel élément d'influence dont il faut tenir compte dans la médiatisation des situations exceptionnelles. Toutefois, plusieurs intervenants rappellent également l'influence des médias traditionnels, dont la télévision, dans la gestion des crises. Les médias sociaux, bien que complémentaires, ne remplacent pas encore ce type de médias, selon eux :

« [D]ans ce genre de situation là, le monde croit tellement ce qui se passe à la TV. De toute façon, je continue à croire que la télévision c'est le nerf de la guerre. Je ne sais plus maintenant la proportion avec

²²⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

²²⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

Internet et les médias sociaux, mais on oublie que dans certains pays ils n'ont pas tous [...] Internet parce que la télévision est encore la plus répandue. On a parlé des médias sociaux beaucoup durant les crises dans le monde arabe, mais je pense [...] qu'Al-Jazira et Al-Arabia ont probablement eu plus d'incidence que les médias sociaux dans le pays dans son ensemble [...]. En Georgie, durant la révolution des roses, il y avait une télévision d'opposition. En Ukraine, durant la révolution orange, il y avait une télévision d'opposition dans le pays. En Biélorussie, il n'y avait pas de télévision d'opposition [et la révolution a échoué].²²⁷ »

Conclusion

L'analyse des propos recueillis lors des entrevues que nous avons réalisées, en les soumettant à un système catégoriel, nous a permis non seulement de mieux comprendre les divers types de crises auxquelles sont confrontés les professionnels de l'information, mais également de mesurer leur impact sur le travail de journalistes.

Bien que plusieurs répondants, au départ, estimaient avoir plus ou moins d'expérience avec la couverture de crise, plus les entrevues avançaient et plus les exemples de crises auxquelles ils ont été confrontés étaient nombreux. Ces exemples nous ont permis de nous intéresser à chacune des catégories de crise présentées dans la typologie causale de Devirieux et de constater que les crises couvertes par les professionnels de l'information sont variées et parfois difficiles à définir, alors qu'à d'autres moments elles prennent de l'ampleur et se transforment en crises mixtes.

²²⁷ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

Plusieurs défis semblent se poser pour les professionnels de l'information ayant à couvrir une situation de crise. Ayant été confrontés à diverses reprises à ce genre de situation dans le cadre de leurs pratiques, les intervenants rencontrés ont vécu ou observé diverses problématiques chez les professionnels qui ont à couvrir une crise.

D'abord, un défi de temps. Non seulement le journaliste doit-il agir rapidement et rapporter l'information parfois en continu alors qu'elle est disponible au compte-gouttes, il doit aussi être en mesure de sacrifier tout et de ne pas compter son temps pour être au service de l'actualité au moment de la crise, qui peut survenir à tout moment.

Ensuite, il est difficile pour le journaliste qui vit la crise d'analyser la situation et de « dépasser le récit factuel »²²⁸ ou l'émotion. Le troisième intervenant mentionne ce genre de difficulté dans la couverture de toute crise, même politique, car le journaliste est souvent proche des acteurs et du milieu. Toutefois, de tels défis semblent particulièrement se poser en situation de guerre, car le journaliste vit la crise en même temps que les protagonistes : « c'est ça qui est particulier, c'est que tu ne peux pas t'en détacher complètement et puis faire semblant qu'il ne se passe rien à l'intérieur de toi ou que tu n'es pas partie des événements. Tu n'es pas à distance, tu es dans la crise, tu es dans la gestion de l'événement exceptionnel »²²⁹. Toutefois, pour le quatrième intervenant, le fait de couvrir un conflit où il n'est pas la cible et où le pays d'origine du journaliste n'est pas impliqué directement peut rendre la

²²⁸ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 7.

²²⁹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 3.

couverture plus aisée que celle d'une guerre impliquant son propre pays. Il évoque le risque des dommages collatéraux, mais une moins grande implication émotive que celle nécessaire pour réaliser la couverture d'une guerre où le professionnel de l'information est potentiellement la cible.

Pour cet intervenant, la difficulté est donc accentuée lorsque le journaliste ou son pays sont impliqués dans la crise à traiter. Ce type de situation risque d'influencer négativement la couverture, car personne ne voudrait affirmer que son pays est coupable des erreurs commises lors des guerres ou des situations de crises et celles-ci seraient souvent occultées, selon lui, dans les médias. Le défi du journaliste est de ne « pas embarquer dans cette logique-là »²³⁰ et de rendre un point de vue plus global de la situation. Il doit donner des exemples concrets, sans oublier le schéma global ni que la situation qu'il observe sur le terrain, notamment pendant une guerre où il y a des morts, n'en est pas une de normalité. Le répondant affirme aussi que, souvent, on ne se pose pas de questions relatives aux causes, après la guerre ou la crise, parce que le public n'est pas prêt à en entendre les réponses et à savoir qu'il a été impliqué dans le conflit.

Selon cet intervenant, le professionnel de l'information doit tenter de s'assurer que le public comprend bien le message et rapporter tous les points de vue, par exemple, expliquer comment la situation est perçue pour les deux camps impliqués dans une guerre. Mais il est cependant difficile « [d']assurer l'équité entre les

²³⁰ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

différents acteurs de la crise »²³¹. Souvent, le journaliste doit aller contre ses propres convictions pour donner la parole aux diverses parties impliquées, tout comme c'est le cas en politique, où le journaliste doit faire fit de ses propres allégeances pour représenter toutes les opinions possibles.

L'accès à ces diverses opinions devient aussi un défi en temps de crise, alors que toutes ne sont pas aisément accessibles et que le temps presse. Le quatrième répondant rappelle certains des défis posés par la couverture de guerre et notamment le fait que, par peur et pour respecter les demandes de l'armée, peu de journalistes prennent le risque d'aller sur le terrain seuls et sans protection militaire, afin de rencontrer les acteurs de l'autre camp et de recueillir leur point de vue ou leur témoignage. Il est aussi plus difficile selon lui pour le journaliste, en temps de guerre, lorsqu'il est sur le terrain avec l'armée, de donner un portrait sympathique des victimes du camp adverse et de présenter les erreurs des soldats, alors que le public et les familles des soldats engagés veulent voir ces derniers comme des héros et que les soldats accueillent les journalistes sur le terrain.

De plus, au-delà du travail des journalistes, les autres professionnels impliqués ont un rôle à jouer dans la perception de la crise. Ainsi, les images de guerre influent sur la compréhension de la situation et sur la perception des événements. De même les divers chroniqueurs peuvent aussi influencer la compréhension du public des événements. Enfin, les médias eux-mêmes par leurs lignes éditoriales ou politiques peuvent affecter la confiance du public en leur neutralité et leur indépendance.

²³¹ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 7.

La responsabilité des acteurs rencontrés par les journalistes de bien expliquer les faits pour s'assurer d'être bien compris et cités est également soulevée par le deuxième intervenant. Pour lui, la responsabilité relève non seulement des professionnels de l'information, mais des acteurs de la crise et des relationnistes qui doivent aussi s'assurer de passer les bons messages et éviter de mentir.

Deux autres raisons majeures semblent expliquer les dérapages parfois rencontrés dans la couverture des crises et présentent des pièges à éviter pour les professionnels des médias. D'abord les « arrières-pensées idéologiques »²³² qui peuvent transformer le journaliste en militant en faveur d'un parti, d'une cause ou autre, et le fait que l'on veuille attirer de l'audience en transformant les nouvelles en histoires juteuses, ce qui conduit à la recherche de scandales et de potins, dominés par « le sang, le sexe, le sport aussi évidemment, et la richesse »²³³. L'intervenant note deux autres vrais problèmes, d'abord, les conflits d'intérêts, alors que les journalistes qui suivent un secteur deviennent presque porte-paroles de ce secteur et s'en sentent comme partie prenante, et, ensuite, la connivence.

Sur la différence dans la façon de couvrir les crises en France et au Québec, les nombreux exemples cités par les répondants se recourent et se complètent. Peu de différences semblent se profiler entre les deux pays dont les répondants ont des perceptions très similaires de la crise. Les fluctuations dans les réponses semblent davantage liées à l'importance des crises rencontrées dans chacun des pays qu'à des

²³² Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

²³³ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 6.

différences liées au travail journalistique. Un des intervenants œuvrant pour des médias des deux pays estime toutefois que « les publics se ressemblent peut-être plus que les journaux »²³⁴. Pour lui, le public de chacun des pays aura des réactions similaires lorsqu'il sera exposé aux crises. Cependant, ce serait dans les journaux qu'il y aurait des distinctions. Il estime que les journaux en France et en Europe ont tendance à prendre les connaissances du public pour acquises :

« [I]ls prennent trop pour acquis que leur lecteur va être capable de comprendre des choses ou ils donnent trop de *job* aux lecteurs, sans assez mâcher ce qu'ils écrivent et [au Québec], pas assez, à mon sens. Je pense qu'ici, mais c'est notre mentalité de prendre toujours par la main et de dire ce n'est pas grave si tu ne comprends pas et tout cela. En France, c'est la mentalité de te dire : "ha, tu ne comprends pas! Comment cela?" Et en France, bon ça donne le *pushing* aux gens d'essayer de comprendre, mais, en même temps, ça fait en sorte qu'ils s'encarcantent (sic) et ils disent oui, oui, je comprends. Alors, qu'ici tu as le droit de dire, je ne comprends pas [...]. Ce sont deux mentalités différentes, donc il y a des plus et il y a des moins dans chacune.²³⁵ »

Ainsi, on peut conclure que, pour les intervenants rencontrés qui proviennent à la fois du Québec et de la France, les enjeux fondamentaux de la couverture de crise restent toujours les mêmes en dépit des différentes pratiques, d'un pays à l'autre. Les professionnels de l'information doivent permettre au public de voir et de comprendre les faits dans leur ensemble et bien informer le public et les acteurs de la crise, sans se laisser influencer par l'insécurité et l'émotion qu'ils ressentent eux-mêmes en vivant la crise qu'ils doivent couvrir. Malgré les défis posés par les nouvelles technologies de l'information, par la rapidité de couverture, par la proximité affective ou par l'ampleur de certaines crises, les conférenciers et intervenants rencontrés estiment que les professionnels de l'information arrivent généralement bien à faire ce travail et

²³⁴ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

²³⁵ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 4.

tentent surtout de le faire de la meilleure façon possible dans des conditions souvent difficiles :

« Moi je dirais que dans l'ensemble, ils font une bonne job là. C'est sûr que, si tu es du côté de celui qui se fait frapper, ils ne font jamais une bonne job [...]. Mais, tu voudrais juste que ce soit ton côté qui soit présenté[...]. Ceci étant dit, moi je persiste et j'aurais beaucoup de difficulté là à me faire convaincre que les gens au départ ne veulent pas faire un bon travail.²³⁶ »

Pour illustrer les difficultés et les défis engendrés par la couverture de crise et présenter leur point de vue sur diverses situations qu'ils ont vécues, les intervenants ont donné de nombreux exemples de crises qui les ont marqués. Parmi ces exemples, la catastrophe liée à la tempête du verglas de 1998 est revenue fréquemment à titre de crise marquante pour le Québec et d'exemple de situation bien gérée du point de vue des relations publiques. De son côté, la canicule européenne fut aussi évoquée comme exemple de crise dont les acteurs politiques impliqués n'ont, pour leur part, pas su comment bien réagir et se présenter. Au prochain chapitre, nous reviendrons sur ces crises naturelles qui semblent présenter plusieurs divergences en analysant la couverture qui en a été faite lors de quarante reportages télévisés.

Du côté des crises sociales, nous reviendrons également sur la crise des banlieues françaises de 2005 qui fut mentionnée comme un exemple de crise où les médias ont parfois exprimé un parti pris et se seraient fait exclure par certains intervenants. Afin de creuser ce type de crise, nous analyserons également le contenu de vingt reportages présentés lors d'une crise sociale similaire survenue au Québec, soit celle de Montréal-Nord.

²³⁶ Extrait du compte-rendu mot pour mot de l'entrevue # 2.

Enfin, en raison de l'importance que les répondants ont accordée à la guerre comme le paroxysme de la crise, nous nous intéresserons aussi, dans les prochaines pages, à la couverture de la présence militaire française et canadienne en Afghanistan et aux principaux sujets abordés lors de cette couverture.

Analyse de contenu

Chapitre 4

Le traitement de crises en France et au Québec : analyse de contenu de trois types de crises médiatisées

Après avoir, au chapitre précédent, recueilli les témoignages de différents acteurs de la nouvelle sur leur perception de la crise et de sa médiatisation, nous avons souhaité approfondir et compléter cette réflexion en nous attardant davantage sur le contenu véhiculé dans les journaux télévisés lors de ce type d'événements. Dans ce chapitre, nous présentons donc le déroulement de la collecte et de l'analyse des données relatives à la réalisation d'une étude du contenu de reportages liés à trois grands types de crises. Nous présentons aussi les principaux résultats qui en découlent, tout en les liant avec les hypothèses et les objectifs de la recherche et en établissant leur interprétation.

Le corpus utilisé pour la réalisation de cette analyse de contenu compte 120 reportages. Quarante d'entre eux couvrent le volet « crises sociales » de la typologie de crise sur laquelle nous nous sommes appuyés, il s'agit de 20 reportages portant sur la crise survenue en 2005 dans les banlieues françaises et de 20 reportages relatifs aux émeutes survenues en 2008 à Montréal-Nord. Le corpus comporte également 40 reportages se rapportant aux « crises naturelles », telles que définies dans notre typologie, soit 20 reportages français relatifs à la canicule européenne de 2003 et à ses conséquences ainsi que 20 reportages portant sur la crise québécoise du verglas de 1998. Enfin, l'échantillon comprend 40 reportages abordant la guerre et les « crises

mixtes », dont 20 reportages français et 20 reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan.

Analyse des données. Nous avons analysé en profondeur chacun des 120 reportages sélectionnés pour constituer le corpus. En premier lieu, nous avons visionné chacun d'eux et les avons résumés dans un document (disponible en Annexe B). Nous avons ensuite codé chacun de ces extraits à l'intérieur d'une grille d'analyse issue du projet *Television Around the World* de George Gerbner, que nous avons préalablement adaptée aux journaux télévisés, complétée et testée (voir le deuxième chapitre à ce propos). Cette importante analyse a conduit à la production de 27 360 entrées au total, soit 228 entrées codées par reportage. 4 560 entrées ont donc été codées pour chacune des crises observées, tant France qu'au Québec. Nous nous basons sur cette analyse pour émettre, dans ce chapitre, divers constats d'intérêt sur le traitement des crises dans les deux pays sur lesquels porte notre thèse. En raison du nombre important d'entrées analysées, il nous est impossible de nous attarder à chacune d'elle dans la présentation des résultats, mais l'ensemble de l'analyse permet d'obtenir un regard global sur le traitement de chacun des types de crises sélectionnés, de tirer d'intéressantes conclusions et de tisser de nombreux liens entre les journaux télévisés français et québécois. C'est pourquoi nous avons orienté l'analyse des principaux résultats sur notre question spécifique de recherche, sur l'hypothèse de départ, sur les diverses dimensions de la variable de crise ainsi que sur les résultats des entrevues présentés au chapitre précédent.

Dans le présent chapitre, les résultats de notre analyse sont présentés en trois grandes sections, représentées par les trois types de crises analysées, soit les crises sociales, naturelles et mixtes. Ces résultats seront ensuite comparés en conclusion du chapitre.

Résultats relatifs aux crises sociales analysées

Cette première partie des résultats s'attardera aux extraits portant sur les crises sociales que nous avons analysées, soit les émeutes survenues en 2005 dans les banlieues françaises ainsi que celles survenues à Montréal-Nord en 2008.

Les émeutes de 2005 survenues dans les banlieues françaises sont caractérisées par des violences urbaines qui se sont déclenchées dans la commune française de Clichy-sous-Bois, à la suite d'une interpellation policière qui a mal tourné et a entraîné la mort de deux jeunes, Bouna Traoré, 15 ans, et Zyed Benna, 17 ans, qui s'étaient cachés dans un transformateur électrique d'EDF pour fuir les policiers. Un troisième adolescent, Muhittin Altun, 17 ans, avait été grièvement brûlé, mais avait pu être sauvé.

Ces violences se sont ensuite répandues dans un grand nombre de banlieues à travers la France et ont entraîné le déclenchement de l'état d'urgence²³⁷ le 8 novembre

²³⁷ L'état d'urgence découle d'un régime mis en place par la Loi n° 55-385 du 3 avril 1955. Cette loi fut votée peu après le déclenchement des événements d'Algérie, en novembre 1954. Elle a pour objet d'étendre le pouvoir de police des autorités. Selon l'article 1 de cette loi (modifié au 17 mai 2011) : « L'état d'urgence peut être déclaré sur tout ou partie du territoire métropolitain, des départements d'outre-mer, des collectivités d'outre-mer régies par l'[article 74](#) de la Constitution et en Nouvelle-

2005. Elles sont l'objet d'interprétations diverses et parfois contradictoires, notamment de la part des sociologues :

« À la lecture de ces travaux, il apparaît que la question du sens politique des émeutes fait l'objet de désaccords. Pour certains observateurs, la signification politique des émeutes ne fait pas de doute. Didier Lapeyronnie défend ainsi l'idée selon laquelle elles peuvent être lues comme une forme de "révolte primitive" de la part de citoyens qui, pour diverses raisons, n'ont pas accès à des modes de participation politique plus conventionnels. Les émeutes constitueraient ainsi une forme de citoyenneté "aux bords du politique". Cette lecture est contestée par d'autres sociologues, tels que Sébastien Roché selon lequel les émeutes sont guidées par un goût du "frisson" et de la violence plutôt que par la volonté de manifester un mécontentement ou des revendications politiques.²³⁸ »

Les émeutes de Montréal-Nord, quant à elles, sont survenues en août 2008, lorsqu'une manifestation pacifique a dégénéré. Cette manifestation survenait au lendemain d'une intervention policière, qu'elle visait à dénoncer et qui avait engendré la mort par balles de Fredy Villanueva, un jeune homme âgé de 18 ans. Ce dernier jouait dans le parc Henri-Bourassa, situé à Montréal-Nord, avec des amis, au moment de l'interpellation policière. Pendant les émeutes, de nombreux slogans dénonçant la brutalité policière ont été entendus et des actes de violence ont causé d'importants dégâts et fait plusieurs blessés. Ces événements ont engendré beaucoup d'insécurité chez la population montréalaise :

« Pendant les semaines et même les mois qui ont suivi, les habitants de Montréal-Nord étaient sur le qui-vive. Montréal-Nord a été dépeint dans les médias comme étant le "Bronx" de Montréal ou encore un ghetto. Un rapport créé par Gaétan Cousineau, président de la

Calédonie, soit en cas de *péril imminent résultant d'atteintes graves à l'ordre public, soit en cas d'événements présentant, par leur nature et leur gravité, le caractère de calamité publique* » (c'est l'auteur qui souligne).

Les émeutes de 2005, dans les banlieues françaises, furent considérées comme une atteinte grave à l'ordre public et le Président de la République française, Jacques Chirac, a alors décrété l'état d'urgence applicable à l'ensemble des départements français.

²³⁸ Sala Pala (2011), p. 44.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, démontre que ces événements ont eu un impact majeur sur la confiance de la population. “Elle [la Commission] a constaté une grande méfiance envers les institutions en général, et les services de l’ordre en particulier”.²³⁹ »

Il est intéressant de noter que ces deux crises sociales ont une séquence de faits similaire alors que des événements impliquant des policiers ont entraîné la mort de jeunes issus de milieux défavorisés ou violents. Ces événements ont été fortement médiatisés et ont soulevé des contestations publiques. De plus, la couverture des émeutes de Montréal-Nord a engendré des plaintes au Conseil de presse du Québec, dont le dossier D2009-08014 opposant M. Alexandre Popovic à M. Richard Martineau et au *Journal de Montréal* pour informations incomplètes et interprétation abusive des faits relatifs à une marche commémorative à la mémoire de Fredy Villanueva. La plainte a été retenue dans ce dossier. Une autre plainte, dossier D2008-12-039, opposait le Service de police de la Ville de Montréal et l’inspecteur chef de la Division de communications à Mme Pasquale Turbide, journaliste à l’émission « Enquête », que nous avons analysée, et à la Société Radio-Canada, pour avoir fait preuve de partialité ainsi que pour avoir présenté aux téléspectateurs les noms et les photographies des deux policiers qui ont réalisé l’intervention ayant causé la mort de Fredy Villanueva. Cette plainte a été rejetée. Ces deux dossiers sont inclus dans notre analyse de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec présentée au cinquième chapitre.

²³⁹ Audy (2010), p. 42.

L'analyse approfondie des vingt reportages consacrés à chacun de ces événements nous permet d'observer la façon dont les médias ont relaté ces faits et de voir quels sujets ont été priorisés. En France, 53 sujets au total, parmi ceux compris dans notre grille d'analyse, ont été traités dans les reportages analysés relativement à la crise des banlieues. Le sujet le plus présent se rapporte aux problèmes sociaux, abordés à 20 reprises, soit dans tous les extraits analysés. Viennent ensuite la violence non politique commise par des citoyens ainsi que les activités criminelles impliquant des gens ordinaires, mentionnées toutes deux en 19 occasions. La sécurité et la police ou les agents de la paix sont quant à eux abordés à 18 reprises. La sécurité publique est abordée à 17 occasions et les incendies le sont à 16 reprises. À ce propos, on rapporte régulièrement, dans les bulletins analysés, que des incendies ont été allumés par les citoyens des banlieues. Un décompte d'incendies est fait dans plusieurs bulletins, ce qui a suscité une polémique relative à l'intérêt de mentionner ou non le nombre de foyers d'incendie et le lieu où ils se déroulent, pour ne pas engendrer une escalade de la violence dans les autres banlieues françaises.

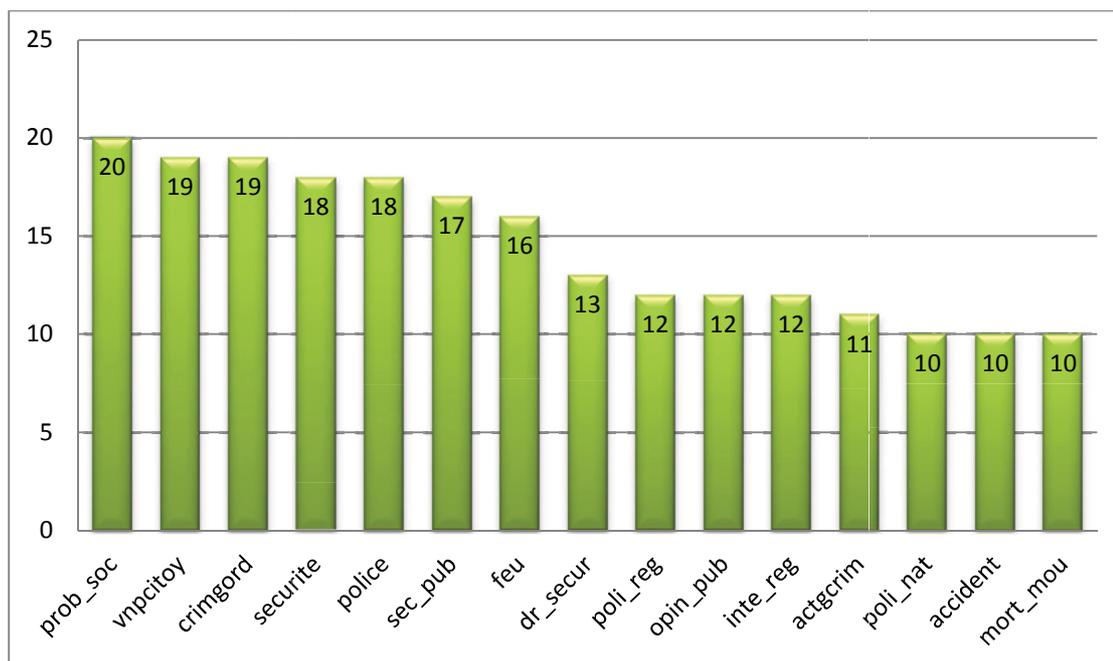


Figure 9. Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages consacrés à la crise des banlieues de 2005 en France. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

La figure 9 démontre bien que les thèmes les plus souvent abordés dans les bulletins français sont d'abord relatifs aux problèmes sociaux, aux actes de vandalisme et de violence ainsi qu'à la sécurité publique. Viennent ensuite les enjeux régionaux et l'opinion publique. Enfin, parmi les thèmes les plus traités, l'accident et la mort des adolescents, électrocutés à la suite d'une poursuite policière qui a mal tourné et qui est à l'origine des mouvements de révolte, figurent parmi les éléments les plus souvent évoqués.

En ce qui concerne la crise de Montréal-Nord, 43 sujets, parmi ceux présents dans la grille d'analyse, ont été abordés dans les reportages analysés. Parmi ceux-ci, les sujets les plus souvent évoqués se rapportent aux problèmes sociaux et à la police

ou aux agents de la paix, tous deux évoqués à 18 reprises. Viennent ensuite la violence non politique commise par des citoyens ainsi que la sécurité publique abordés tous deux en 17 occasions. La sécurité est abordée à 16 occasions. Enfin, les activités criminelles impliquant des gens ordinaires, les activités criminelles impliquant des groupes criminalisés (on parle ici principalement des gangs de rue qui sévissent à Montréal-Nord) et la mort sont toutes mentionnées à 15 occasions.

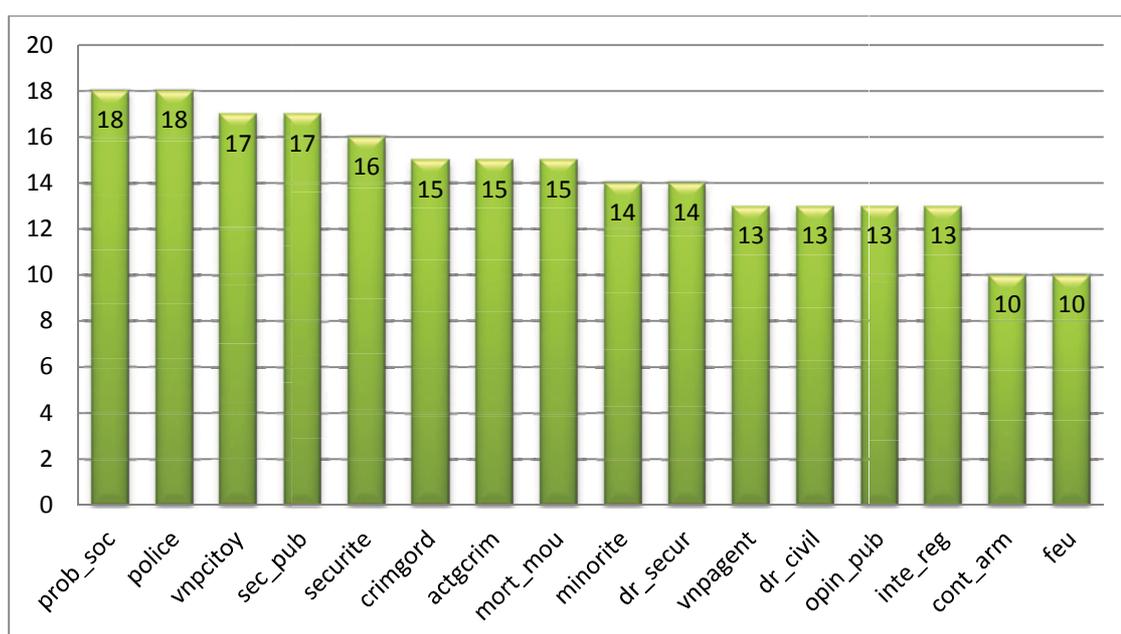


Figure 10. Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages se rapportant aux émeutes de Montréal-Nord, survenues en 2008 au Québec. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

Bien qu'il y ait moins de sujets différents abordés dans les extraits québécois analysés, il est intéressant de constater que les reportages des deux pays comptent presque le même nombre de sujets les plus abordés (15 et 16 respectivement, voir figures 9 et 10) et que, parmi ceux-ci, douze reviennent pour les deux pays. De plus, les sujets les plus fréquemment abordés sont les mêmes pour les deux pays : les

problèmes sociaux, la police ou les agents de la paix, la violence non politique commise par des citoyens, la sécurité publique, la sécurité et les activités criminelles impliquant des gens ordinaires. Ainsi, même si ces deux crises sociales diffèrent dans leur déroulement et leur ampleur, ce sont pourtant les mêmes sujets qui semblent principalement intéresser les professionnels de l'information.

Il y a donc plusieurs aspects similaires dans le contenu de ces reportages. Nous avons aussi pu observer que les professionnels de l'information faisaient eux-mêmes plusieurs liens entre la crise des banlieues françaises et celle de Montréal-Nord, survenue quelques années plus tard. Ainsi, à trois reprises dans les extraits québécois analysés, nous avons noté une comparaison faite par le journaliste sur les émeutes des deux pays et un rapprochement entre ces deux crises.

En ce qui concerne les dialogues réalisés avec le principal intervenant de chacun des reportages (celui qui intervient en premier dans la nouvelle ou qui y prend le plus d'importance), dans les deux cas, les principaux intervenants sont des spécialistes ou des experts. Viennent ensuite les témoins et les spécialistes de l'endroit où se déroule la nouvelle.

Les dialogues avec d'autres professionnels de l'information, expliquant les événements et ce qu'ils ont pu observer quant aux violences sur le terrain, sont toutefois courants au Québec et absents en France. Il arrive aussi au Québec qu'il n'y

ait pas de dialogue, alors que seul le présentateur ou le journaliste rapporte les faits et les expliquent, ce qui n'est pas le cas en France (voir figures 11 et 12).

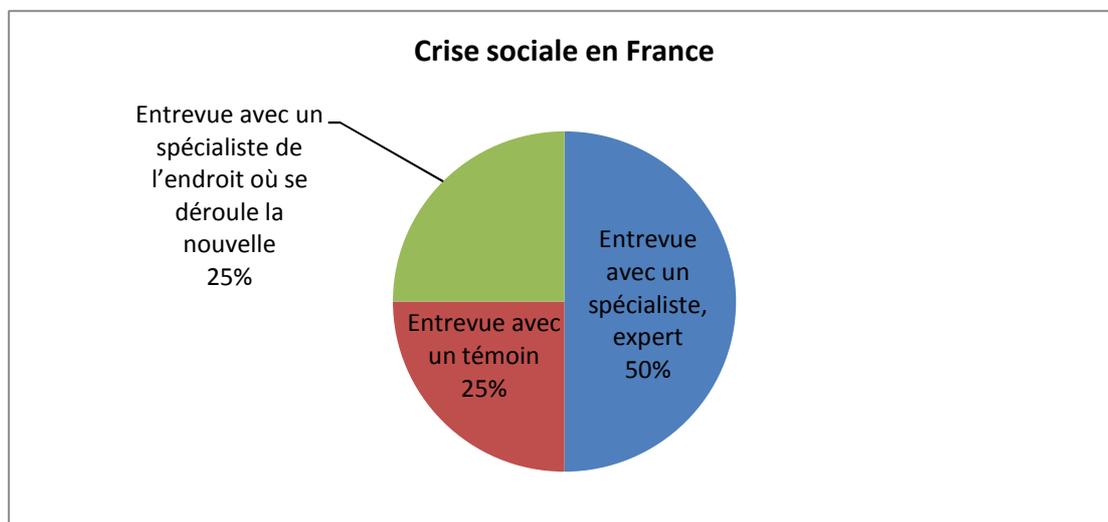


Figure 11. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la crise française des banlieues.

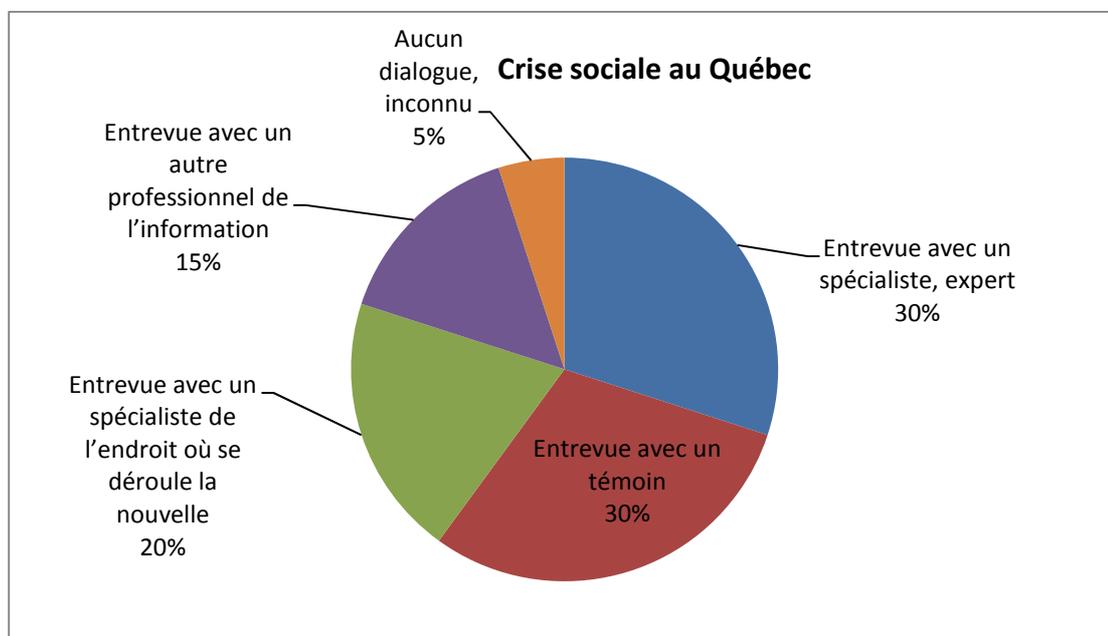


Figure 12. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la crise de Montréal-Nord.

Tant en France qu'au Québec, la couverture de la crise sociale analysée a pris beaucoup de place dans les médias, de nombreux reportages étaient disponibles pour constituer le corpus et l'intérêt des journalistes était grandement focalisé sur l'endroit où se sont déroulées les manifestations de violence et où s'est produit l'accident initial à l'origine des débordements. Ainsi, en France, tous les reportages analysés se déroulent au pays et, la majorité, dans les banlieues affectées. Quatorze se déroulent dans le département de Seine-Saint-Denis, en Île-de-France, où ont eu lieu les premières violences et l'accident lors duquel des adolescents sont morts électrocutés après une poursuite policière. Trois des reportages analysés font aussi le tour de la situation dans plusieurs départements et banlieues.

Du côté québécois, on observe que presque la totalité des reportages se déroulent à Montréal et la grande majorité à Montréal-Nord, soit à l'endroit où ont eu lieu les émeutes et où est décédé le jeune Fredy Villanueva.

Alors que tous les reportages analysés sur la crise des banlieues ne traitent que de la France, les reportages analysés en regard des émeutes de Montréal-Nord traitent aussi à trois reprises de la France (pour dresser un parallèle entre la crise des banlieues et celle de Montréal-Nord). À une reprise, les reportages québécois traitent aussi des États-Unis et du Honduras, pays d'origine de Fredy Villanueva.

Aussi bien en France qu'au Québec, les professionnels de l'information font référence aux pays mentionnés de façon généralement neutre ou sans interprétation claire (voir figure 13). La France est la seule où un professionnel de l'information

traite la nouvelle à une reprise de façon clairement positive envers le pays concerné. Il est alors question du Bondy Blogue, une initiative qui permet aux jeunes de la banlieue de trouver de l'emploi et de mieux faire comprendre leurs réalités.

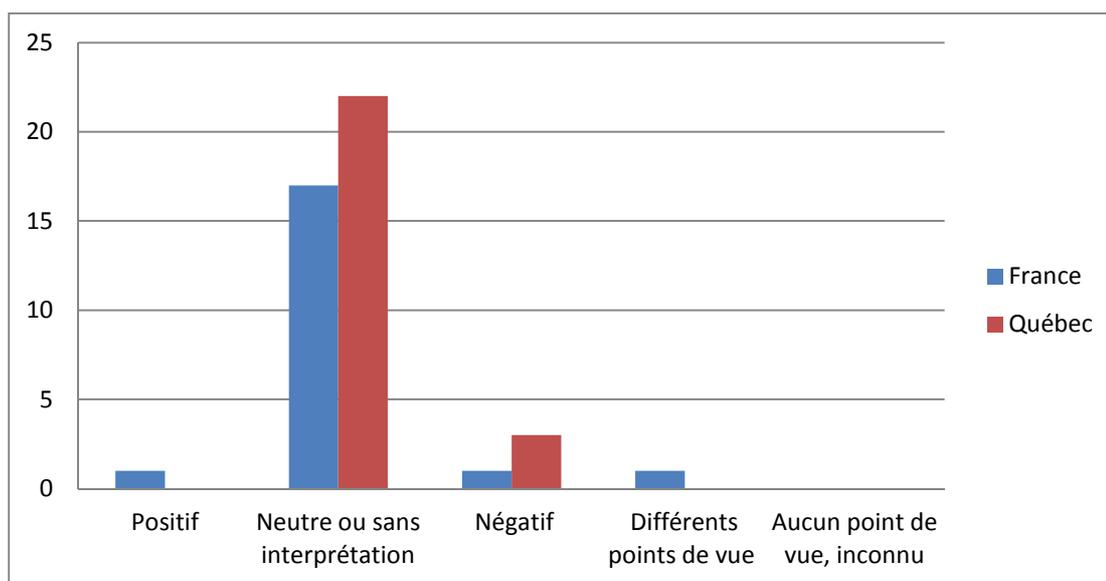


Figure 13. Angle de traitement des professionnels de l'information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur les crises sociales à l'étude.

Tout comme pour le traitement des pays concernés par les reportages, les professionnels de l'information adoptent un angle majoritairement neutre ou sans interprétation lorsqu'il est question des groupes ou des individus liés aux pays concernés. On note toutefois une augmentation du nombre de reportages où différents points de vue sont présentés. Tant en France qu'au Québec, ce type d'angle est adopté à deux reprises lorsqu'il est question des groupes et des individus, alors que ce n'était le cas qu'à une occasion en France en ce qui concernait les pays mentionnés.

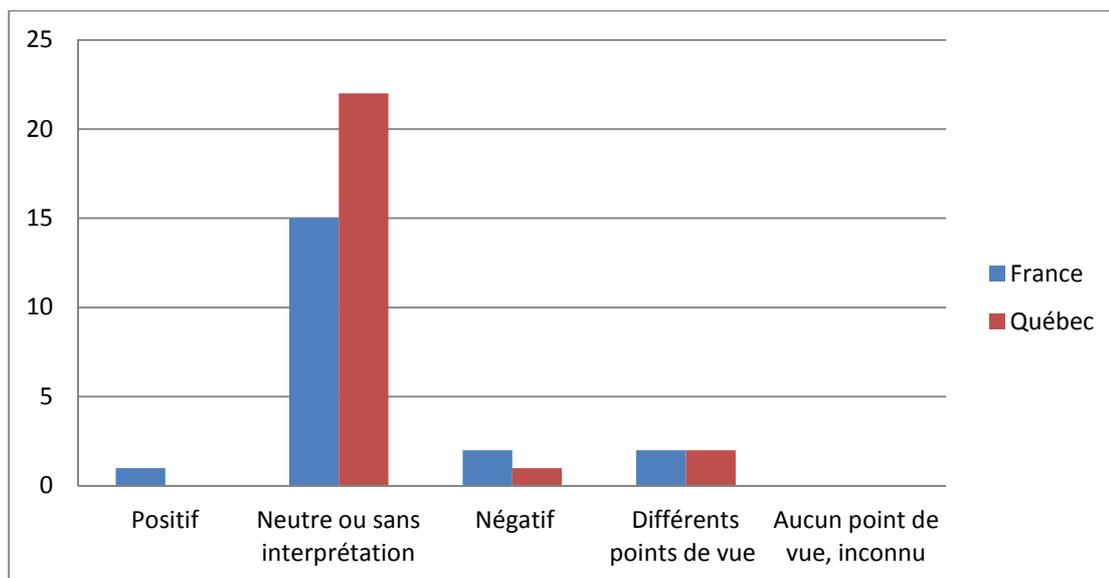


Figure 14. Angle de traitement des professionnels de l'information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude.

Concernant le passé des pays mentionnés dans les reportages relatifs aux crises sociales analysées, l'angle de traitement des professionnels de l'information est toujours neutre ou sans interprétation, hormis un reportage négatif en France où il est clairement fait mention du passé difficile de la banlieue de Bondy.

Les intervenants appelés le plus souvent à se prononcer dans les extraits relatifs à la crise des banlieues françaises de 2005 sont, en premier lieu, les politiciens, parmi lesquels figure Nicolas Sarkozy, alors ministre d'État, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire, qui intervient le plus souvent, suivi des députés de Seine-Saint-Denis et des maires de Pau, Clichy-sous-Bois et Bondy.

Viennent ensuite les habitants du quartier, apparaissant souvent sous le couvert de l'anonymat, et les intervenants sociocommunautaires ou culturels, appelés

régulièrement pour expliquer la situation dans les quartiers concernés et les causes derrière la révolte des jeunes des banlieues. Enfin, les policiers figurent aussi parmi les intervenants les plus consultés.

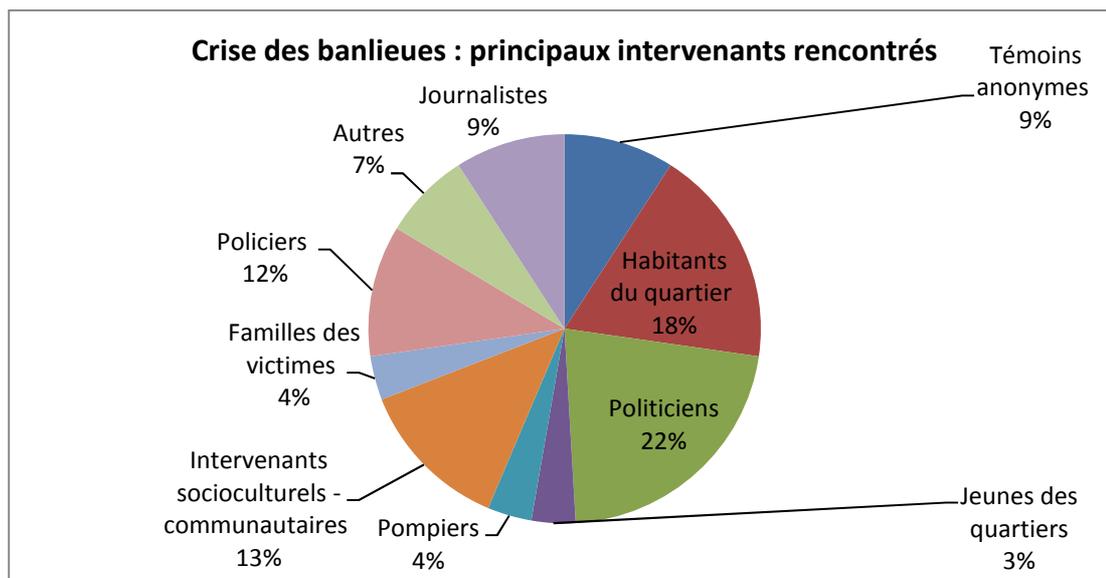


Figure 15. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la crise des banlieues françaises de 2005.

En ce qui concerne les émeutes québécoises, les principaux intervenants rencontrés sont des résidents de Montréal-Nord qui commentent les faits et expriment leur perception de la sécurité dans le quartier. Leur rapport aux forces de l'ordre est aussi abordé. Une grande méfiance est alors régulièrement évoquée de même qu'un manque de confiance réciproque et un sentiment d'injustice et de discrimination (comme le mentionnent aussi Audy, 2010, et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2011). Il est intéressant de noter que les habitants des quartiers interviennent dans une même proportion pour les reportages analysés en France et au Québec, soit dans 18 % des cas pour les deux endroits.

Figurent ensuite, parmi les principaux intervenants rencontrés pour commenter les faits relatifs aux émeutes de Montréal-Nord, les représentants de la police ou des forces de l'ordre, à 16 %. Ceux-ci sont suivis par les témoignages de divers membres des familles des victimes, principalement des membres de la famille de Fredy Villanueva, ainsi qu'une intervention du père d'un autre blessé. Les familles des victimes sont donc beaucoup plus présentes dans les reportages québécois, à 12 % de l'ensemble des intervenants rencontrés, que dans les reportages français, où ils comptent pour 4 %.

Interviennent ensuite, à égalité dans les reportages québécois, les intervenants sociocommunautaires appelés à agir sur le territoire de Montréal-Nord ainsi que des spécialistes des gangs de rue ou du crime organisé, c'est-à-dire Maria Mourani, députée bloquiste et auteure du livre *La face cachée des gangs de rues*, André Normandeau, criminologue à l'Université de Montréal, rencontré à deux reprises, Valérie Sagant, directrice du Centre international pour la prévention de la criminalité et Caroline Touzin, journaliste spécialiste des gangs de rue. Il est intéressant de constater la forte présence de ce dernier type d'intervenants dans les reportages québécois à l'étude, alors que, pour une crise sociale très similaire, aucun recours à des criminologues ou à experts spécialisés en crime n'est intervenu dans les séquences françaises analysées.

Les politiciens sont beaucoup moins sollicités dans les reportages portant sur les émeutes de Montréal-Nord que dans ceux relatifs à la crise des banlieues. À deux reprises seulement des politiciens ont été rencontrés en ce qui concerne les reportages

québécois analysés, soit Gilles Deguire, maire de l'arrondissement Montréal-Nord et Gérard Tremblay, maire de Montréal au moment des faits, alors que des politiciens intervenaient à 12 occasions dans les reportages français.

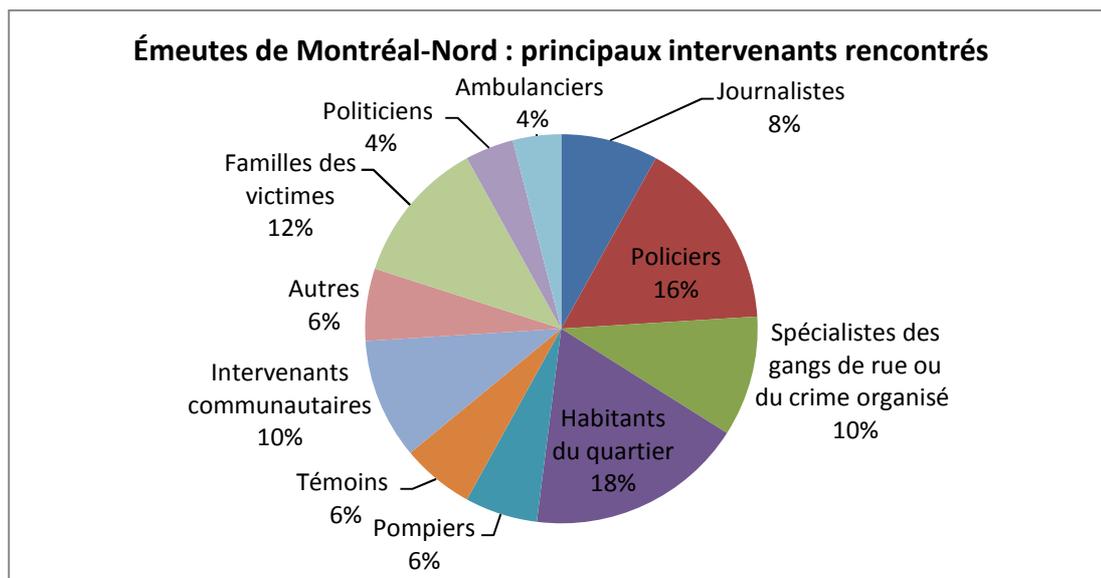


Figure 16. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs aux émeutes survenues en 2008 à Montréal-Nord.

Lorsque l'on se penche sur l'angle adopté par ces experts ou ces principaux intervenants de la nouvelle pour aborder la crise, nous constatons que ceux-ci sont beaucoup moins neutres que les professionnels de l'information. C'est souvent à ces intervenants que les journalistes laissent le soin de positionner la nouvelle. Lorsqu'il s'agit de témoins, de famille ou de résidents du quartier, ils sont aussi souvent affectés par les émotions liées aux émeutes et au drame qu'ils ont vécu.

Ainsi, alors que dans la majorité des cas, soit 17 en France et 22 au Québec, les professionnels de l'information adoptaient un angle neutre ou sans interprétation

précise des faits pour positionner l'information relative aux pays concernés par les crises sociales, on assiste, chez les experts ou les intervenants rencontrés, à une forte tendance à traiter les pays concernés de façon négative ou selon différents points de vue. En France, les pays sont même plus souvent traités selon différents points de vue, à 12 occasions, ou de façon négative, à cinq reprises, que de façon neutre par les intervenants ou experts de la nouvelle. Au Québec, bien que la neutralité prévale encore chez les principaux intervenants pour parler des pays concernés, on observe aussi une forte tendance au traitement négatif, à huit reprises, et à emprunter différents points de vue, à cinq occasions.

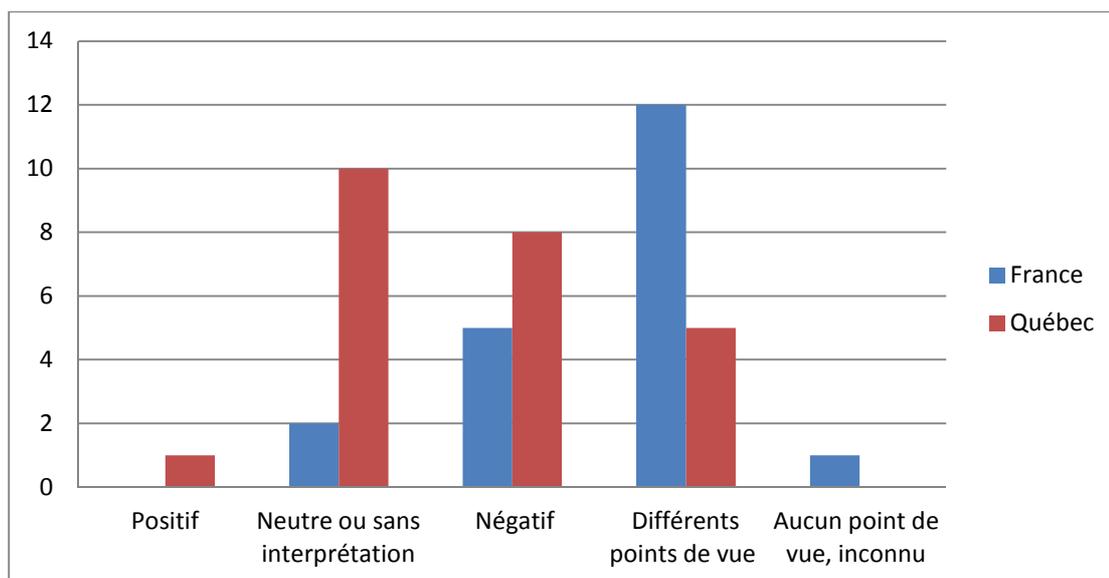


Figure 17. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude.

En ce qui a trait aux groupes ou aux individus liés aux pays concernés par les reportages relatifs à la crise des banlieues et aux émeutes de Montréal-Nord, nous observons un angle interprétatif encore plus marqué que lorsqu'il est question des pays concernés. Ainsi, à quatre reprises seulement au Québec et dans aucun cas en

France, l'angle de traitement des experts ou intervenants est neutre envers les groupes ou individus liés aux pays concernés par les faits. En France, en grande majorité, soit dans 70 % des cas étudiés, différents points de vue sont présentés pour parler de ces groupes ou individus. Cet angle est souvent utilisé en raison de la présence jumelée, dans les reportages, d'intervenants qui dénoncent les actes de violences et de jeunes issus des cités qui exposent le point de vue des partis impliqués dans les violences.

Au Québec, on assiste plutôt à une prédominance de traitement négatif, dans 50 % des cas. Les différents groupes et individus liés à la nouvelle sont souvent perçus de façon négative, tant les forces de l'ordre, par leur intervention qui sème la révolte ou par leur manque de coordination lors des débordements, que les gangs de rues, en raison des actes de violence, ainsi que ceux qui ont posé les gestes conduisant aux émeutes.

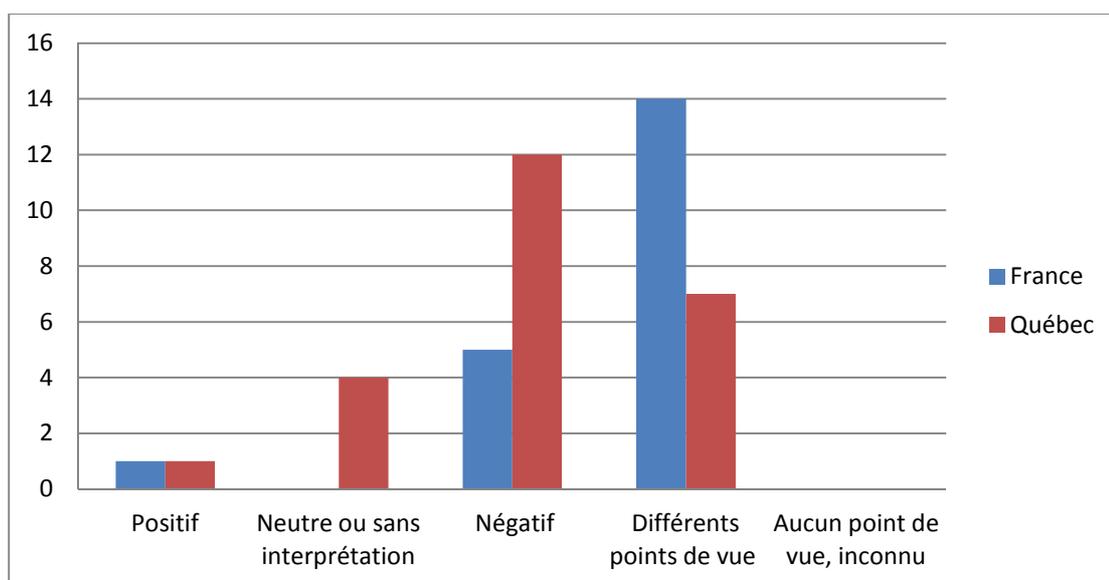


Figure 18. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude.

Lorsqu'il est question du passé des pays concernés par les reportages issus du corpus relatif aux crises sociales, nous observons que le traitement des intervenants ou experts de la nouvelle est beaucoup plus neutre que lorsqu'ils commentent des faits relatifs à la situation actuelle du pays ou aux groupes ou individus liés au pays concerné par la nouvelle. Outre cette prédominance neutre, dans aucune des séquences, tant en France qu'au Québec, l'angle de traitement des intervenants de la nouvelle ne se voulait positif envers le passé des pays concernés par les faits. Toutefois, à deux reprises en France et à trois au Québec, l'angle de traitement s'est avéré négatif envers le passé des pays concernés par la nouvelle.

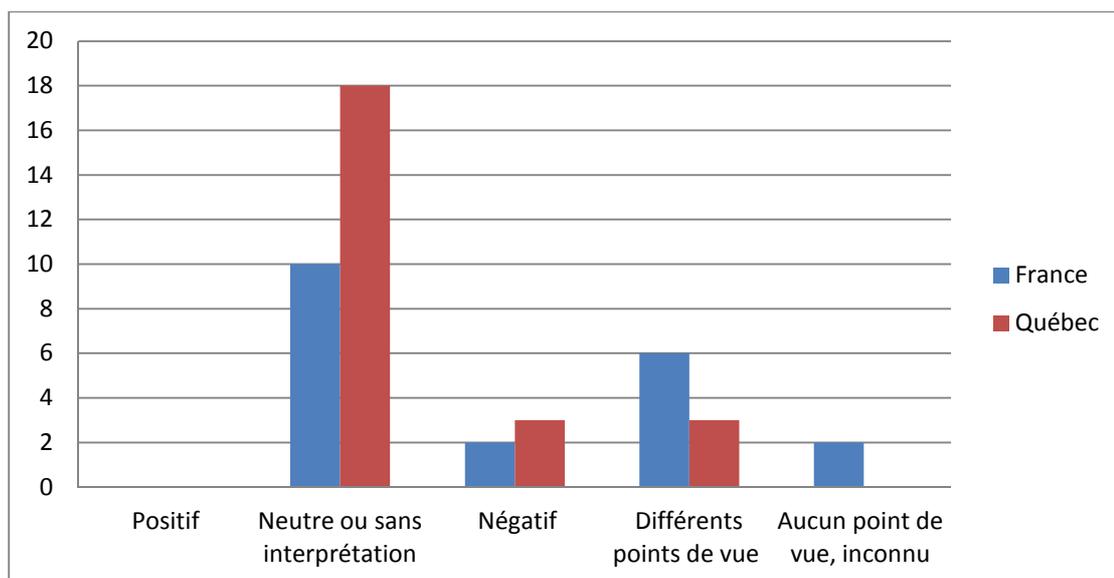


Figure 19. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur les crises sociales à l'étude.

Résultats relatifs aux crises naturelles analysées

Cette seconde partie des résultats s'intéresse aux reportages relatifs aux crises naturelles que nous avons choisi d'analyser, soit la canicule européenne de 2003 et la crise du verglas de 1998.

La canicule de 2003 a touché l'ensemble de l'Europe et engendré de nombreux records de température élevée qui ont occasionné une grande sécheresse, d'importants problèmes de santé et de nombreux décès en France :

« L'évaluation définitive qui recoupe les différentes données de l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale) et de l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) porte le total des décès directement liés à la canicule à "14 802 morts entre le 4 et le 20 août, avec près de 5 000 décès pour la seule région parisienne et une hécatombe terrible chez les 75 ans et plus, qui représentent 80 % des victimes". Ce qui fait de l'été 2003 "l'été le plus meurtrier en France depuis la Libération" avec une mortalité qui a atteint plus du tiers de la mortalité annuelle moyenne, environ 40 000 morts, recensées sur tout le territoire (et lors du mois le moins meurtrier de l'année : août). [...] S'ensuit un déferlement médiatique (il ne se tarit que légèrement durant la période hivernale et reprend de plus belle jusqu'à l'été 2004) qui va atteindre très rapidement le terrain politique puis scientifique.²⁴⁰ »

Cet événement climatique d'ampleur importante a suscité de nombreuses critiques quant à la gestion effectuée par les autorités publiques et politiques de la situation, celles-ci se retrouvent notamment dans les reportages analysés.

Dans ces 20 reportages, 44 sujets différents ont été abordés au total. À la différence des reportages portant sur la crise sociale, les divers sujets reviennent

²⁴⁰ Collet (2005), p. 12-13.

beaucoup moins souvent d'un reportage à l'autre et nous comptons moins de sujets parmi les plus abordés. 16 sujets ne reviennent qu'une fois et neuf sujets reviennent deux fois. Seuls trois sujets reviennent à dix reprises ou plus, soit la nature qui est abordée dans tous les reportages, la santé qui revient à 12 occasions et la mort ou une personne mourante abordée à 10 reprises. Sur ce dernier point, on parle régulièrement du nombre de décès liés à la canicule et de la difficulté à obtenir les chiffres officiels relatifs à ces décès de la part des autorités.

Malgré la bonification de l'outil de codage utilisé à la suite du travail préalable réalisé en 2008, nous notons aussi la présence de deux sujets qui reviennent à quelques reprises dans les séquences analysées et qui ne font pas partie des valeurs à l'étude, soit les pompiers et les enfants. Il est ainsi fait mention à quelques occasions de l'impact de la canicule sur les enfants et sur les soins spéciaux prodigués par les garderies. De même, les pompiers sont évoqués à quelques occasions dans les reportages concernant la canicule, en raison principalement des relevés qu'ils ont faits de leurs interventions. Ils disposaient des données en temps réel du nombre de décès et des informations sur les conséquences de la catastrophe, qu'ils ont communiquées aux préfectures, mais qui n'ont pas été utilisées. Les pompiers étaient aussi mentionnés à plusieurs occasions dans les reportages portant sur les deux crises sociales analysées, en raison des violences qu'ils ont subies lors des émeutes et des interventions qu'ils ont dû effectuer pour éteindre des foyers incendies et porter secours aux jeunes qui se sont électrocutés.

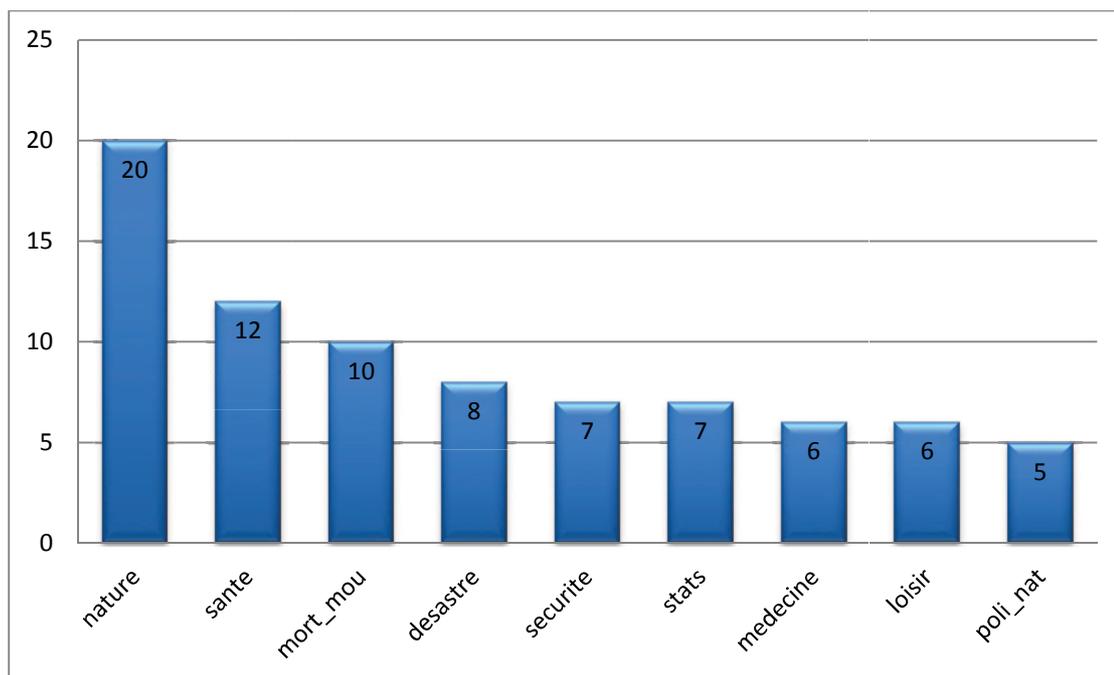


Figure 20. Réurrence des principaux sujets abordés dans les reportages relatifs à la canicule européenne de 2003. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

La tempête du verglas, la deuxième crise naturelle que nous avons analysée, pour sa part, est survenue en 1998 et a atteint le nord-est de l'Amérique-du-Nord. Le poids du verglas a engendré d'importants dégâts dont des pannes de courant généralisées à la suite de l'effondrement de pylônes électriques et de lignes à haute tension. Plus de quatre millions de personnes ont été ainsi privées d'électricité pour une période qui s'est étendue jusqu'à cinq semaines. La Rive-Sud de Montréal fut la région la plus touchée par ces événements. Comme le rappelle Bisson (1999), ce sinistre « fit 30 morts; [...] força des milliers de personnes à abandonner leur foyer durant plusieurs semaines; [...] donna lieu à un déploiement militaire sans précédent

au pays en temps de paix (12 000 soldats) et [...] occasionna des dépenses de plus de trois millions de dollars »²⁴¹.

Saouter (2003) rappelle l'importance de la proximité des événements dans le choix de la médiatisation et soutient que « l'adhésion du public, plus souvent qu'autrement, dépend du degré de connivence avec l'information véhiculée et, au moins autant, avec les formes de sa mise en média »²⁴². La crise du verglas serait un exemple où la proximité aurait joué un rôle majeur dans le choix de couverture, selon Saouter, et où les émissions spéciales d'information, dont nous analysons le contenu, se sont multipliées :

« La connivence est aisément acquise dans le cas d'événements qui affectent directement le public cible [...]. La crise du verglas qui a affecté le sud du territoire en 1998 a donné lieu à une couverture d'une ampleur au-delà de toutes mesures, y compris à la télévision, qui a remplacé pendant des jours et des jours sa programmation régulière par une programmation de crise, alors que son public cible était totalement privé d'électricité et, donc, de téléviseur.²⁴³ »

Dans les reportages relatifs à cette catastrophe naturelle, nous avons relevé 50 sujets différents. Plusieurs de ces sujets ont été abordés de façon isolée, tout comme dans les reportages portant sur la canicule de 2003. Ainsi, 18 d'entre eux reviennent à une seule reprise, sept sont abordés à deux occasions et sept le sont trois fois.

Par ailleurs, cinq sujets reviennent à plus de dix reprises, soit la nature, qui est abordée dans toutes les séquences analysées, ce qui était aussi le cas dans les reportages français relatifs aux crises naturelles. Les désastres naturels quant à eux

²⁴¹ Bisson (1999), p. 246.

²⁴² Saouter (2003), p. 149.

²⁴³ *Ibid*, p. 149-150.

sont abordés à dix-neuf reprises. L'énergie l'est en 17 occasions. La sécurité est traitée à 16 reprises et la sécurité publique à 12. Une grande attention était portée à l'énergie dans les reportages analysés, en raison des pannes électriques importantes causées par le verglas en plein hiver et qui ont forcé un nombre important de personnes à quitter leur foyer, tel que mentionné précédemment. Les intervenants de la société d'État, Hydro-Québec, qui produit, transporte et distribue l'électricité dans la province, sont aussi parmi les principaux experts rencontrés par les journalistes (voir figure 25).

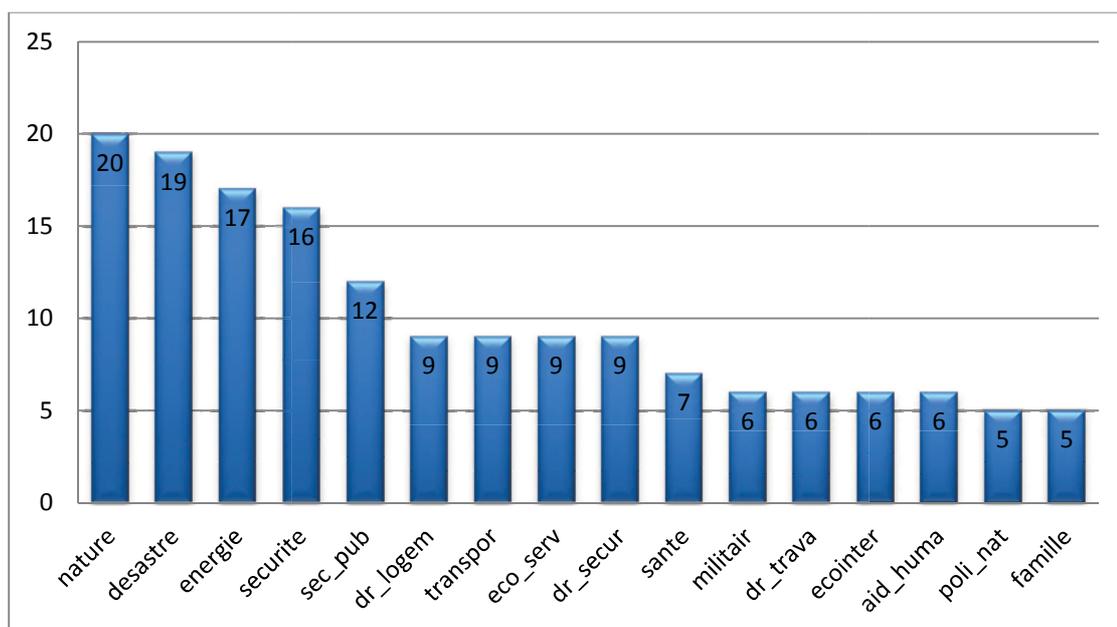


Figure 21. Réurrence des principaux sujets abordés dans les reportages relatifs à la crise québécoise du verglas de 1998. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

Parmi les sujets qui reviennent à cinq reprises et plus dans les reportages analysés quant aux crises naturelles pour les deux pays, nous pouvons relever cinq thèmes similaires, soit la nature, qui est abordée dans toutes les séquences tant en

France qu'au Québec, la santé, les désastres naturels, la sécurité et la politique nationale. La santé et la sécurité du public semblent donc être des thèmes récurrents qui préoccupent ces médias lors de catastrophes naturelles d'importance, ainsi que le rôle des autorités politiques dans la gestion de la crise.

En ce qui concerne les principaux intervenants rencontrés pour commenter ces reportages, on observe, tant en France qu'au Québec, que l'entretien avec un spécialiste ou un expert est privilégié dans la majorité des cas, suivi par un spécialiste de l'endroit où se déroule la nouvelle. Dans les deux cas également, 10 % des dialogues principaux sont effectués avec des témoins ou des résidents des zones affectées par les crises « naturelles ». En France, dans 20 % des extraits analysés, aucun dialogue n'est présenté, alors que c'est le présentateur ou le reporter qui dresse un bilan de la situation, sans recourir à d'autres experts ou intervenants. Au Québec, tous les reportages présentent des dialogues et ceux qui ne le font pas avec des témoins ou des experts présentent des dialogues entre professionnels de l'information. Ces dialogues ont souvent lieu en duplex entre le présentateur de nombreuses émissions spéciales portant sur la crise du verglas et les reporters sur le terrain qui ont pu observer diverses problématiques.

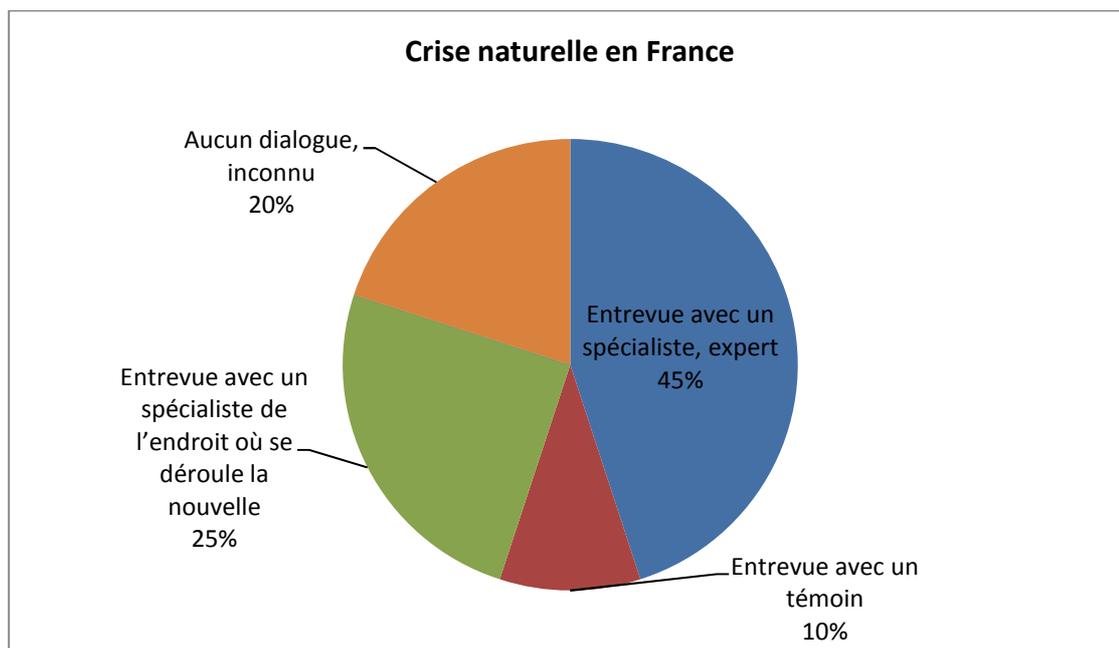


Figure 22. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la canicule européenne de 2003.

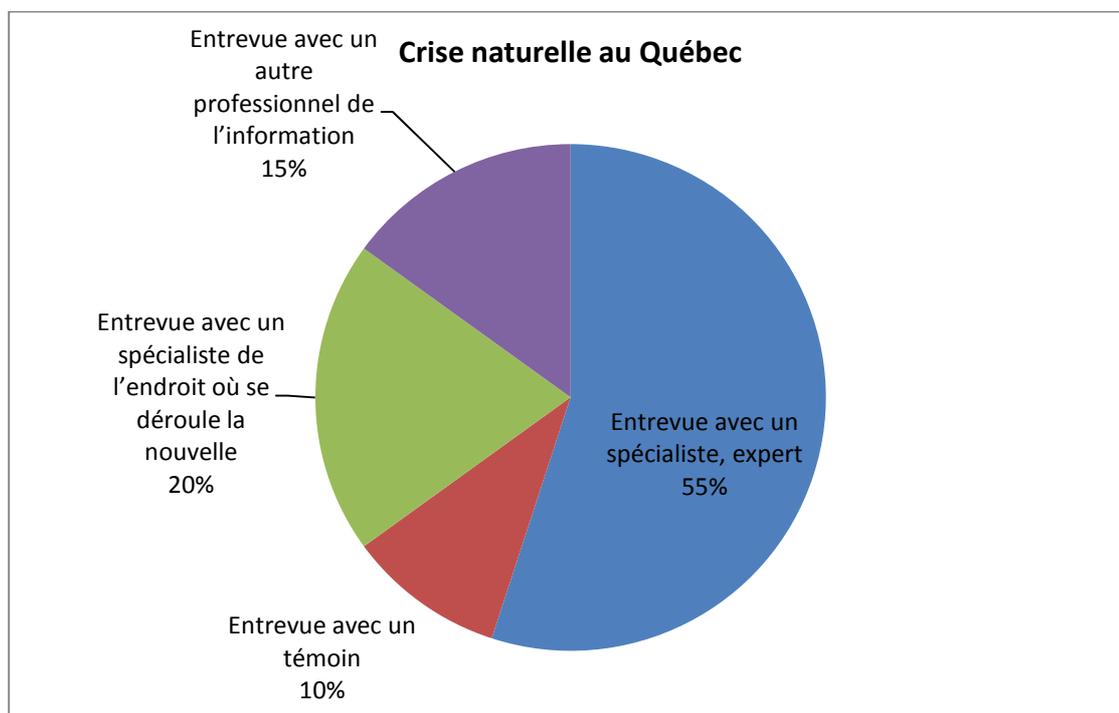


Figure 23. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences analysées quant à la crise du verglas de 1998.

Les experts et intervenants rencontrés dans les reportages portant sur la canicule européenne de 2003 sont aussi beaucoup plus variés que ceux invités à réagir à la crise des banlieues de 2005. On peut penser que l'importance du territoire affecté par la canicule et la durée de celle-ci expliquent en partie cette différence avec la crise sociale analysée, qui est survenue rapidement et dans le territoire plus circonscrit des banlieues françaises. Ainsi, la catégorie « autres » (voir figure 24) qui comprend tous les intervenants issus de secteurs étant intervenus à une seule reprise dans les reportages analysés est celle qu'il est le plus fréquent de trouver dans les 20 reportages portant sur la canicule. Les intervenants inclus dans cette catégorie sont un témoin, des touristes, un agent d'accueil et de surveillance, un représentant du Conseil national de l'air, un historien, un restaurateur, un commerçant, un responsable de la gestion de l'eau, une patiente en urgence, un pilote de bateaux-mouches, un politicien (ministre de l'Écologie) et un représentant des syndicats.

Outre ces divers intervenants, les professionnels de la santé sont ceux qui sont le plus souvent appelés à réagir dans les séquences analysées relativement à la canicule. Ces professionnels interviennent notamment pour faire un état de la situation dans les urgences et parler des services ambulanciers. Ils interviennent également pour donner des conseils afin d'éviter la déshydratation et les dangers liés aux grandes chaleurs. Enfin, ils dénoncent aussi à diverses occasions le manque de moyens mis en place afin de traiter les nombreuses victimes de la canicule et le manque de réaction des autorités sanitaires et du gouvernement devant les nombreux décès liés à la canicule. Les professionnels de la santé estiment que les décès sont beaucoup plus nombreux que ce que mentionnent les chiffres officiels au moment des reportages.

Les représentants des pompes funèbres interviennent aussi à quelques reprises dans les reportages, alors qu'ils ont été les premiers à donner les chiffres exacts quant au nombre de décès liés à la canicule, au moment où les données officielles n'étaient toujours pas disponibles.

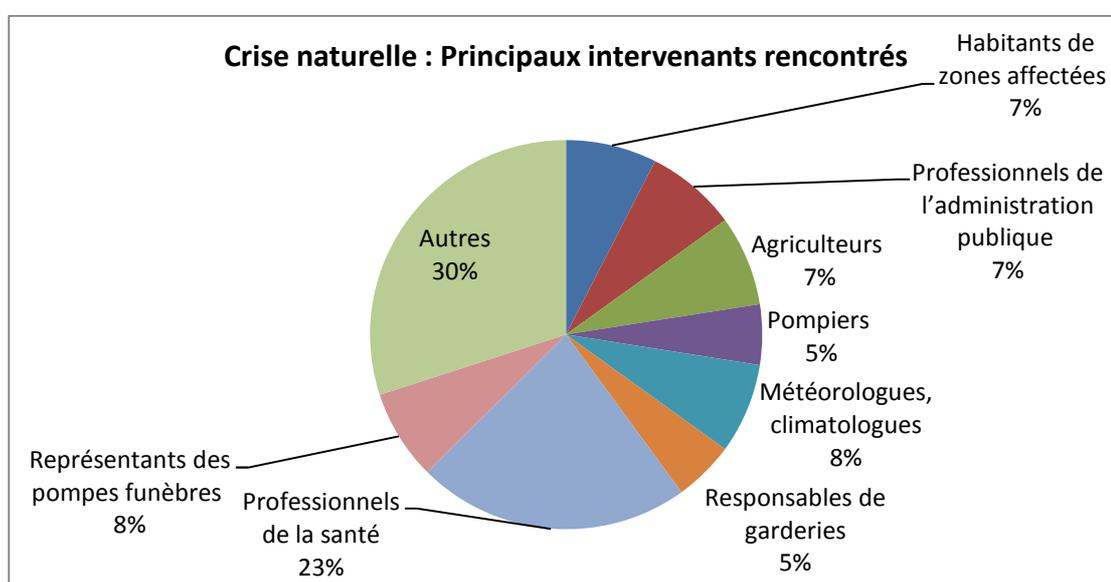


Figure 24. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la canicule européenne de 2003.

Tout comme pour la canicule européenne de 2003, les principaux intervenants rencontrés dans les reportages relatifs à la crise du verglas de 1998 sont majoritairement classés sous la catégorie « autres » (voir figure 25), car ils n'apparaissent qu'à une occasion dans les divers reportages. Neuf intervenants ont ainsi été classés dans cette catégorie, soit un soldat, un témoin, une représentante de l'administration publique, la secrétaire-trésorière de Saint-Chrysostome, un spécialiste en électricité, M. Guy Olivier, professeur en génie électrique à l'École Polytechnique

de Montréal, un économiste, un assureur, un agriculteur, une représentante d'hôtel et un pilote d'hélicoptère.

Parmi les intervenants qui reviennent le plus souvent dans les reportages consacrés à la tempête de verglas, nous retrouvons, comme souligné précédemment, les représentants d'Hydro-Québec. Ceux-ci furent régulièrement sollicités dans les reportages analysés. Bien que plusieurs aient souligné les qualités de porte-parole du représentant de la Société d'État, le manque de collaboration général d'Hydro-Québec avec les médias lors de la crise du verglas fut l'objet de nombreux reproches de la part des professionnels de l'information et de la FPJQ :

« Si les médias connaissent des problèmes momentanés avec certains intervenants gouvernementaux comme la sécurité civile, c'est à Hydro-Québec qu'ils adressent la plus grande partie des reproches. Ceux-ci viennent autant des membres de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec que des radiodiffuseurs entendus en audience publique. Dans l'une des régions sinistrées, l'Estrie, les médias disent avoir vécu un manque total de collaboration des porte-parole d'Hydro-Québec. Dans d'autres secteurs particulièrement affectés par le verglas et les pannes électriques, plusieurs médias soutiennent qu'Hydro-Québec savait que le rétablissement du courant électrique serait long à venir, mais qu'elle a caché cette information au public.

Des médias et des journalistes ont déploré qu'Hydro-Québec, qui avait pris le leadership des communications, ait privilégié la télévision au détriment de la radio et de la presse écrite. Les radiodiffuseurs régionaux, en particulier, lui reprochent d'avoir oublié une grande partie de la population, pourtant située en plein cœur du sinistre. La radio CFEI-FM de Saint-Hyacinthe qui était la seule source d'information pour les citoyens de l'endroit déplore que la stratégie de communication du gouvernement et d'Hydro-Québec n'ait pas intégré la radio [...].

Pour la Fédération professionnelle des journalistes, Hydro-Québec a choisi délibérément de privilégier certains médias durant le sinistre et, surtout, d'éviter ceux qui avaient tendance à interpréter l'information reçue. Le fait que de nombreux médias n'aient pu rejoindre les porte-

parole d'Hydro-Québec pendant une bonne partie du sinistre a rendu difficile le travail de vérification des faits.²⁴⁴ »

Les professionnels de la santé, appelés à soigner et à accueillir de nombreux sinistrés, ainsi que les intervenants sociocommunautaires et bénévoles, parmi lesquels figurent des représentants d'organismes d'entraide, dont la popote roulante et Jeunesse au Soleil, des bénévoles aux centres d'hébergement et des citoyens qui ont hébergé des sinistrés, comptent également parmi les principaux intervenants rencontrés.

Les politiciens, dont le maire de Montréal, le premier ministre du Québec et le maire de St-Hyacinthe, furent aussi appelés à réagir à plusieurs reprises, de même que les sinistrés eux-mêmes, invités à commenter leur situation.

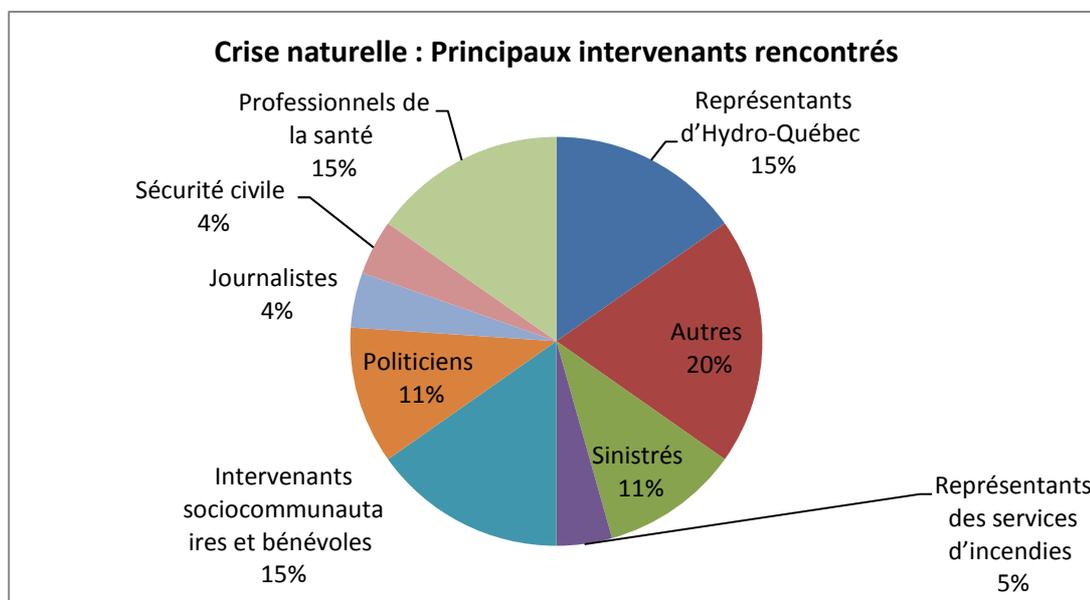


Figure 25. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages relatifs à la crise du verglas de 1998.

²⁴⁴ Nicolet (1999), p. 316-317.

En ce qui concerne l'endroit où les reportages relatifs aux crises naturelles ont été réalisés, encore une fois, comme pour les crises sociales analysées précédemment, nous pouvons observer un intérêt très circonscrit vers la zone directement affectée par la crise. Ainsi, tous les reportages analysés relativement à la crise du verglas se déroulent au Québec. La majorité a lieu dans les villes qui sont le plus affectées, telles Saint-Jean-sur-Richelieu et Saint-Hyacinthe, ou à l'endroit où se déroulent les émissions spéciales avec des invités sur place. Du côté de la canicule européenne de 2003, on observe un intérêt envers la situation au pays beaucoup plus marqué que pour les autres régions affectées d'Europe. Ainsi, 17 des 20 reportages traitent de la situation et d'enjeux relatifs aux diverses régions de France. Les reportages se déroulent dans de nombreuses régions françaises telles l'Île-de-France, Rhône-Alpes, Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Poitou-Charentes, etc. Trois autres reportages font un tour des pays d'Europe pour dresser un bilan de la situation dans l'Union européenne.

L'angle de traitement des professionnels de l'information envers ces pays tout au long des reportages analysés est généralement neutre ou sans interprétation (voir figure 26). Toutefois, dans un reportage français et dans deux Québécois, l'angle de traitement est clairement négatif et la France est, tout comme pour le traitement des crises sociales analysées, la seule à avoir encore une fois traité de façon clairement positive du pays concerné au cours d'un reportage. Il s'agissait, dans ce cas-ci, d'un reportage plus ludique sur les solutions trouvées par les Parisiens pour se rafraîchir en période de canicule.

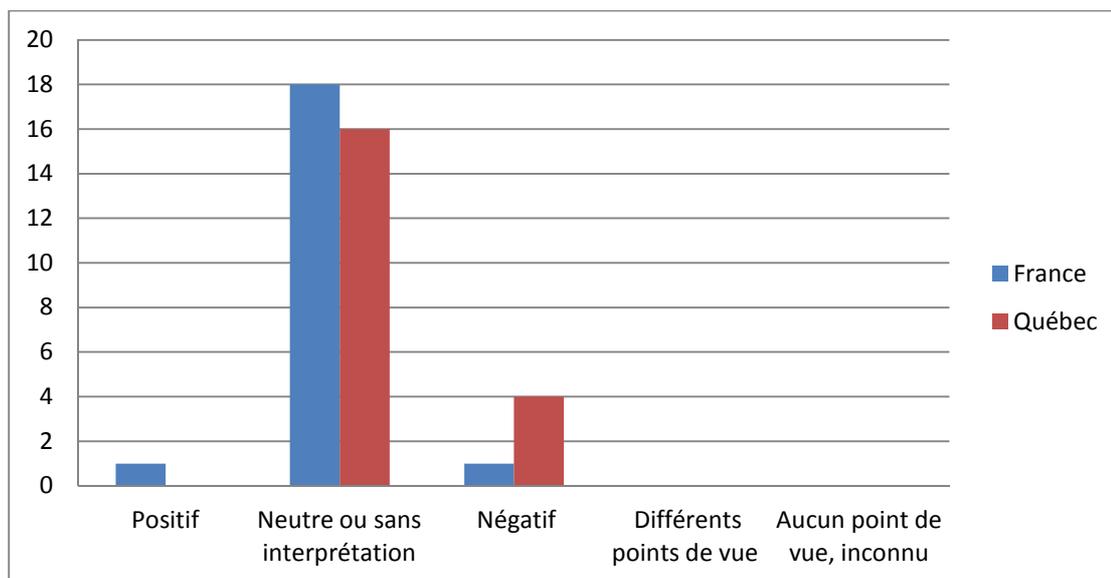


Figure 26. Angle de traitement des professionnels de l'information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude.

En ce qui concerne les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les nouvelles analysées, encore une fois, le traitement effectué par les professionnels de l'information, dans les deux pays à l'étude, est majoritairement neutre ou sans interprétation claire. À une occasion, tant pour la crise du verglas que pour la canicule de 2003, l'angle de traitement est négatif. Cependant, alors que la France était la seule à adopter un angle de traitement positif envers le pays concerné par la nouvelle dans une des séquences relatives à la canicule, elle ne traite jamais des individus ou des groupes liés à ce pays de façon positive, alors qu'au Québec nous assistons à la situation contraire. Les professionnels de l'information des bulletins québécois ne traitaient jamais clairement du pays de façon positive, cependant, à deux reprises, l'angle adopté pour traiter des individus ou du groupe lié au pays concerné est clairement positif. Il s'agit dans ces cas d'un reportage qui rapporte l'entraide pendant la catastrophe naturelle et où l'on rencontre des bénévoles et des organismes communautaires, ainsi que d'un reportage tourné après la crise où il est fait état des

« héros du pylône », trois employés d’Hydro-Québec qui ont réparé la ligne à haute tension reliant Beauharnois à Montréal, dans des conditions extrêmement difficiles.

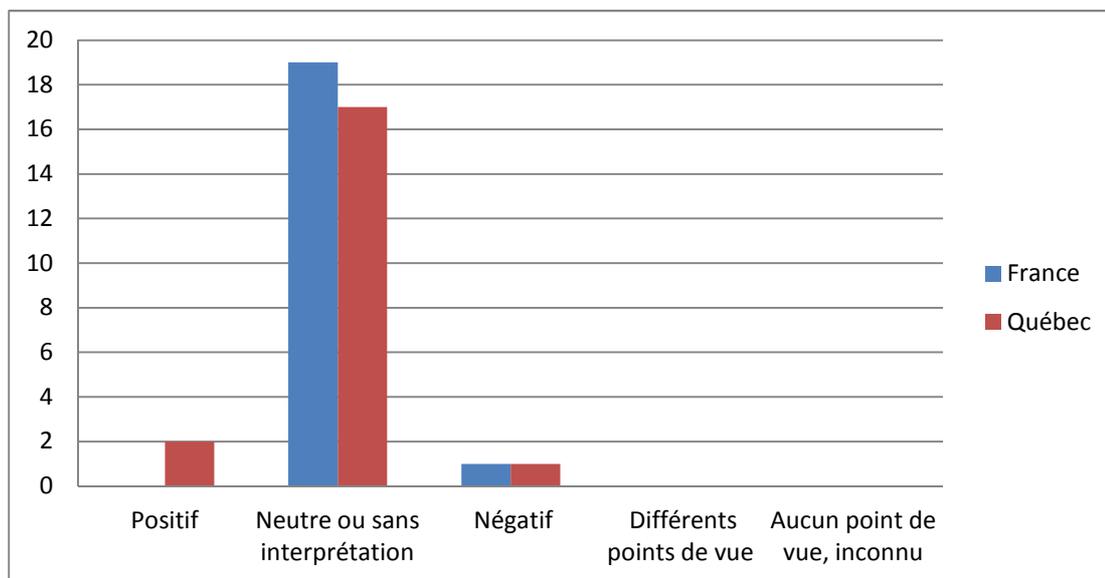


Figure 27. Angle de traitement des professionnels de l’information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l’étude.

En ce qui concerne l’angle de traitement adopté par les professionnels de l’information pour parler du passé des pays mentionnés dans les séquences, soit le Canada et la France ou l’ensemble des pays de l’Union Européenne, dans tous les reportages analysés l’angle demeurerait sans interprétation, l’attention étant portée sur le moment de la crise et la gravité sans précédent de celle-ci. Le même constat revient lorsque l’on observe l’angle de traitement adopté par les intervenants et experts interrogés dans les reportages analysés relativement à ces crises naturelles. Dans tous les cas, tant en France où des experts interviennent dans 16 des reportages à l’étude, que dans les 20 reportages analysés au Québec, l’angle de traitement des intervenants envers le passé des pays concernés par les faits demeure neutre ou sans interprétation,

ce qui confirme cette tendance, lorsqu'il est question des crises naturelles, à focaliser l'attention sur le moment présent et à adopter un angle plus neutre que celui utilisé pour traiter des crises sociales ou des conflits armés.

En ce qui concerne l'angle de traitement emprunté par les intervenants et experts des nouvelles analysées pour parler des pays concernés par les crises naturelles, nous observons aussi une neutralité beaucoup plus grande que lorsque les principaux intervenants s'exprimaient sur les pays concernés par les crises sociales (voir figure 28). Ainsi, dans 62,5 % des cas en France et dans 80 % des cas analysés au Québec, les intervenants sont neutres ou n'expriment pas de point de vue clair envers le pays concerné par la crise.

Dans quatre reportages, tant en France qu'au Québec, les intervenants expriment un point de vue clairement négatif envers le pays concerné par la crise naturelle. En France, à une occasion, l'angle s'avère positif et à une autre occasion, différents points de vue sont présentés, ce qui n'est pas le cas au Québec.

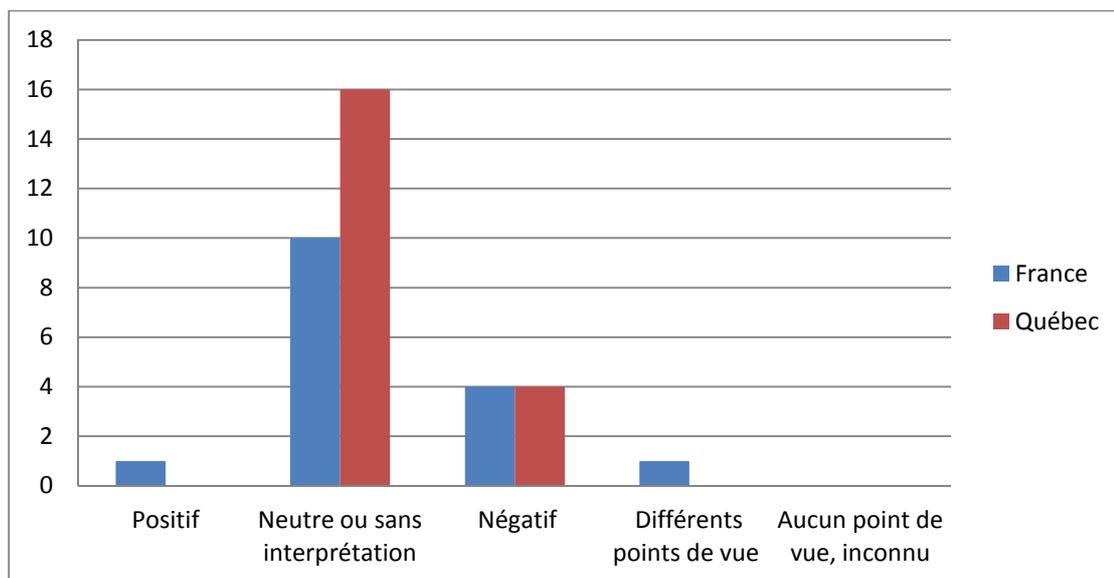


Figure 28. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude.

Lorsque l'on analyse l'angle de traitement adopté par les intervenants et experts de la nouvelle pour parler des groupes ou des individus liés aux pays concernés par les crises naturelles à l'étude, la tendance observée précédemment quant à la plus forte neutralité de traitement que dans les crises sociales se confirme. Alors que le traitement négatif prévalait au Québec et que différents points de vue étaient majoritairement empruntés par les experts français pour parler des groupes ou individus liés aux pays concernés par les crises sociales analysées, encore une fois, en ce qui concerne les crises naturelles, la neutralité prévaut chez les experts et les intervenants de la nouvelle, tant en France à 88 %, qu'au Québec à 80 %.

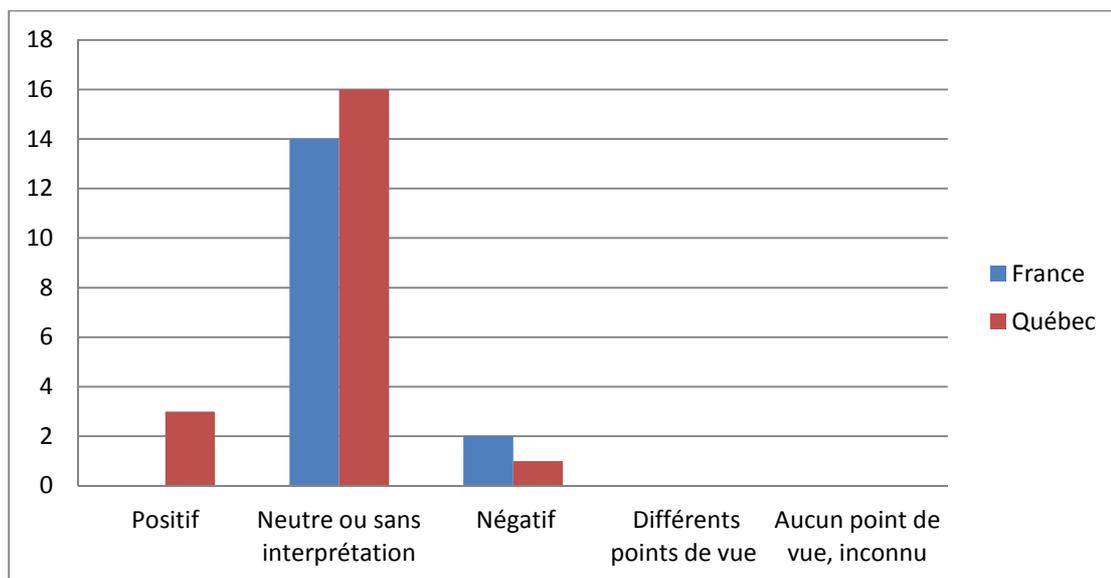


Figure 29. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur les crises naturelles à l'étude.

Résultats relatifs à l'analyse de la couverture de guerre

Nous nous intéressons enfin aux résultats issus de l'analyse effectuée sur un corpus de 40 reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan, diffusés sur les chaînes françaises (20 reportages) et québécoises (20 reportages). La France et le Canada ayant tous deux déployé des forces militaires en Afghanistan, sur une période de temps très similaire, il était pertinent de comparer la couverture réalisée quant à ces deux missions.

La France s'est engagée en Afghanistan en 2001 et a mis fin à sa mission de combat en novembre 2012. La brigade française a depuis transféré ses zones d'opération aux Forces de sécurité afghanes. Elle déploie aujourd'hui un contingent de 500 soldats en Afghanistan qui assurent la poursuite de l'engagement français jusqu'à

la fin de la mission de la Force internationale d'assistance et de sécurité en 2014. Quant au Canada, il a annoncé le 8 octobre 2001 qu'il fournirait des forces aériennes, terrestres et maritimes à l'opération *Enduring Freedom*, lancée par les États-Unis et le Royaume-Uni pour démanteler le réseau terroriste Al-Qaïda et déloger le régime taliban du pouvoir. Cette opération faisait suite aux attentats terroristes survenus le 11 septembre 2001 aux États-Unis. Le Canada a mis fin à sa mission de combat dans la province de Kandahar en juillet 2011. Il a alors entamé un nouvel engagement plus limité qui se concentre à Kaboul et vise quatre grands objectifs : « investir dans l'avenir des enfants et des jeunes Afghans au moyen de programmes de développement dans les domaines de l'éducation et de la santé; renforcer la sécurité, la primauté du droit et le respect des droits de la personne, notamment en mettant jusqu'à 950 formateurs à la disposition des Forces de sécurité afghanes; favoriser la diplomatie à l'échelle régionale; contribuer à la prestation d'aide humanitaire » (Gouvernement du Canada, 2013).

Les résultats issus de l'analyse des entrées relatives aux sujets abordés dans les reportages révèlent que 48 sujets différents ont été traités en ce qui concerne l'ensemble de la couverture française quant à présence militaire en Afghanistan. Cinq sujets reviennent à plus de dix reprises dans ces reportages, soit les militaires ou l'armée, qui sont abordés dans tous les extraits analysés, le terrorisme, la sécurité, les activités criminelles impliquant des groupes criminalisés et l'aide humanitaire. Six autres sujets reviennent à cinq occasions et plus (voir figure 30), alors que douze sujets reviennent deux fois et vingt autres sont abordés à seule occasion.

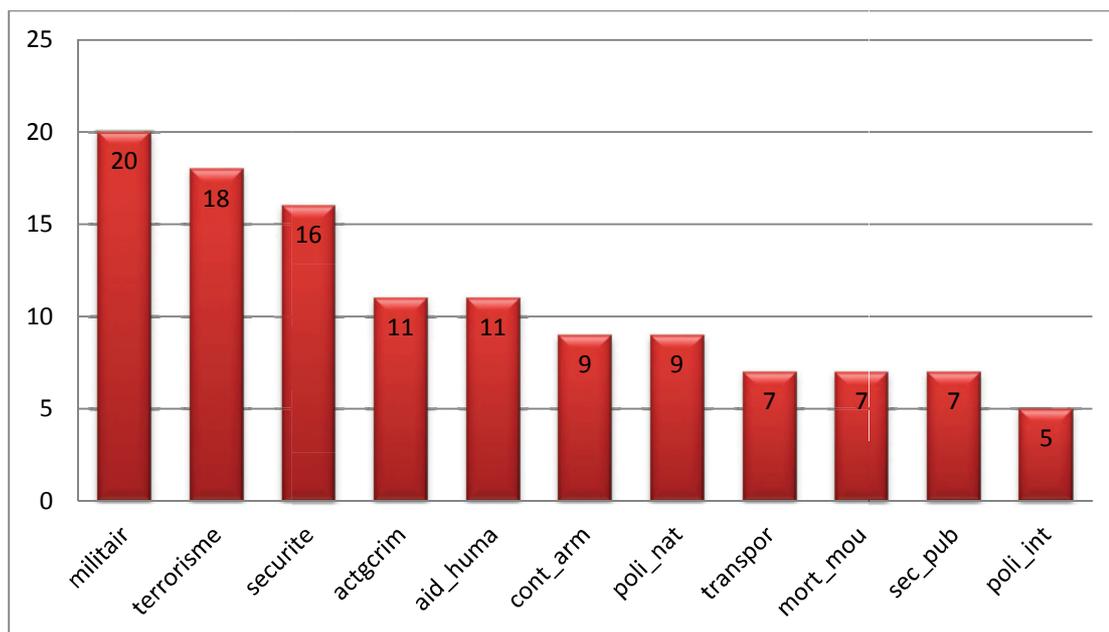


Figure 30. Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages français relatifs à la présence militaire en Afghanistan. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

Du côté québécois, 59 sujets différents sont abordés dans les reportages analysés relativement à la présence militaire en Afghanistan, soit 11 de plus que dans les reportages français. De ce nombre, six sujets sont abordés à plus de dix reprises, dont les militaires ou l'armée qui, tout comme pour les reportages français, reviennent à chaque séquence. Viennent ensuite la sécurité, la politique nationale, le terrorisme, l'aide humanitaire et le transport. 11 autres sujets reviennent à cinq occasions et plus (voir figure 31). Huit sujets sont abordés à quatre reprises, cinq le sont à trois reprises, sept à deux reprises et 22 autres à une seule occasion.

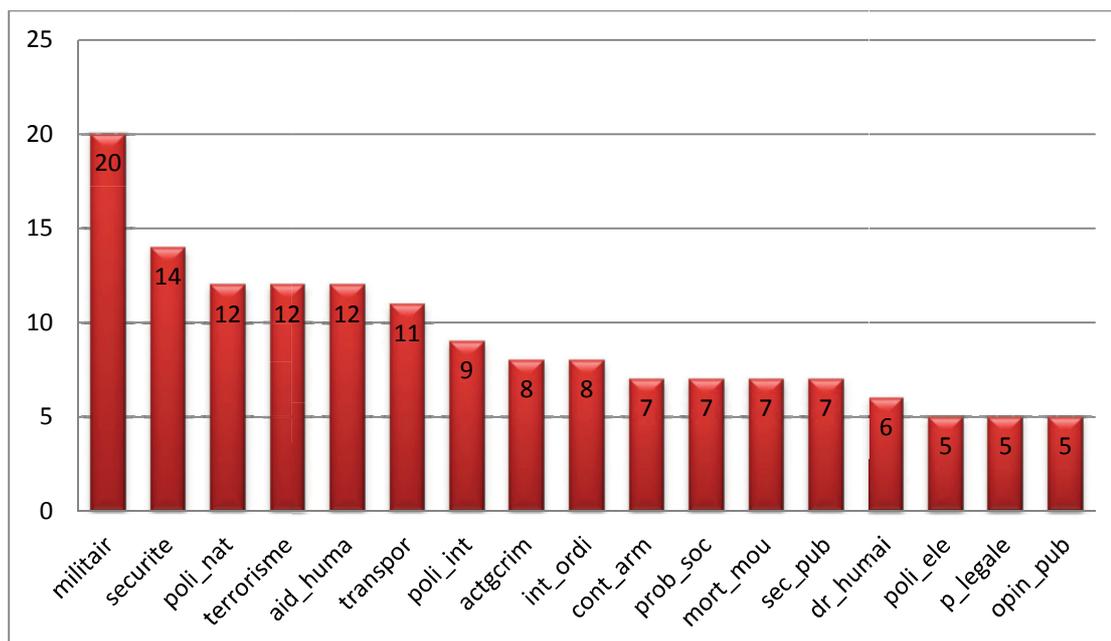


Figure 31. Récurrence des principaux sujets abordés dans les reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan. Pour la définition complète des sujets abordés, voir la feuille maîtresse des grilles de codage, disponible en annexe.

Ainsi, parmi les sujets les plus abordés dans l'ensemble des séquences analysées quant à la présence militaire en Afghanistan, les onze sujets les plus traités dans les reportages français figurent également dans les reportages québécois, soit les militaires ou l'armée, le terrorisme, la sécurité, les activités criminelles impliquant des groupes criminalisés, l'aide humanitaire, le contrôle des armes, la politique nationale, le transport, la mort, la sécurité publique et la politique internationale. On observe donc plusieurs similitudes dans le choix de couverture de ce conflit et dans les sujets traités.

Par ailleurs, à l'écoute des reportages et à la lecture des résumés de chacune des séquences analysées, le ton semble souvent très positif envers l'armée ou le

contingent du pays où est produite la nouvelle. Ainsi, les reportages français reviennent souvent sur l'engagement des militaires français en liant leurs activités à l'aide humanitaire apportée, la reconstruction du pays et la formation de l'armée afghane. De la même façon, les reportages québécois accordent une grande attention aux décorations remises à des soldats québécois pour souligner leur héroïsme lors des missions en Afghanistan et au bilan des soldats morts en service, décrits comme dévoués et engagés. Ce bilan est aussi souligné en France. Le terrorisme est, en outre, souvent abordé, tant en France qu'au Québec, pour expliquer la mission de reconstruction et l'aide apportée aux Afghans. Plusieurs reportages traitent davantage de l'engagement du pays en Afghanistan que de la nature réelle du conflit et de son évolution. Le bilan et l'issue du conflit reviennent davantage vers la fin de la mission dans les séquences analysées, au moment où les pays se préparent à retirer leurs troupes et où la guerre ne semble pas gagnée selon certains intervenants.

En ce qui a trait aux principaux dialogues observés dans les séquences analysées, en France, la majeure partie des dialogues le sont avec des spécialistes de l'endroit où se déroule la nouvelle, alors qu'au Québec, la majorité est réalisée avec des spécialistes ou des experts généralistes (voir figures 32 et 33). Cette distinction s'explique par une présence beaucoup plus importante d'envoyés spéciaux dans les reportages français. Ces derniers s'entretiennent régulièrement avec des personnes-ressources sur le terrain. Au Québec, plusieurs journalistes rapportent les faits à distance. Cela explique également que, dans 15 % des cas au Québec, les dialogues observés sont catégorisés dans la section « Autre dialogue » (voir figure 33). Il s'agit

souvent de vidéos d'archives, de vidéos provenant d'autres médias sur le terrain ou d'archives parlementaires qui permettent parfois de compenser cette distance et d'obtenir le point de vue des intervenants sur le terrain sans être en Afghanistan.

Ce constat peut aussi engendrer d'autres différences dans la couverture, bien que les thèmes abordés soient généralement les mêmes, car la présence plus importante de journalistes français en Afghanistan leur procure certains avantages, comme l'accès direct au terrain et à une plus grande variété d'intervenants, mais aussi les inconvénients que représente le fait d'être engagé avec l'armée et de vivre directement le conflit. Comme il fut mentionné au chapitre précédent, la présence sur le terrain peut donner l'occasion de mieux comprendre les développements en cours dans différentes régions, de remettre en questions certaines affirmations de l'armée en validant sur le terrain, de chercher différents points de vue et de recueillir notamment les commentaires de citoyens. Toutefois, le contrôle de l'information effectué par l'armée et la proximité avec les militaires suscite des questions qui faisaient même affirmer à l'un de nos répondants, au troisième chapitre, qu'il préférerait ne pas couvrir la guerre ou ne pas se rendre sur le terrain au fait d'être engagé auprès de l'armée.

Du côté québécois, une partie des reportages est tout de même réalisée en Afghanistan, mais beaucoup le sont du Canada où on analyse la situation avec des spécialistes à distance et où on s'intéresse aux répercussions de la présence militaire sur le pays (morts, héros, entraînements, etc.). Les intervenants rencontrés sont alors

très différents et les professionnels de l'information doivent parfois se fier à des renseignements fournis par des tiers.

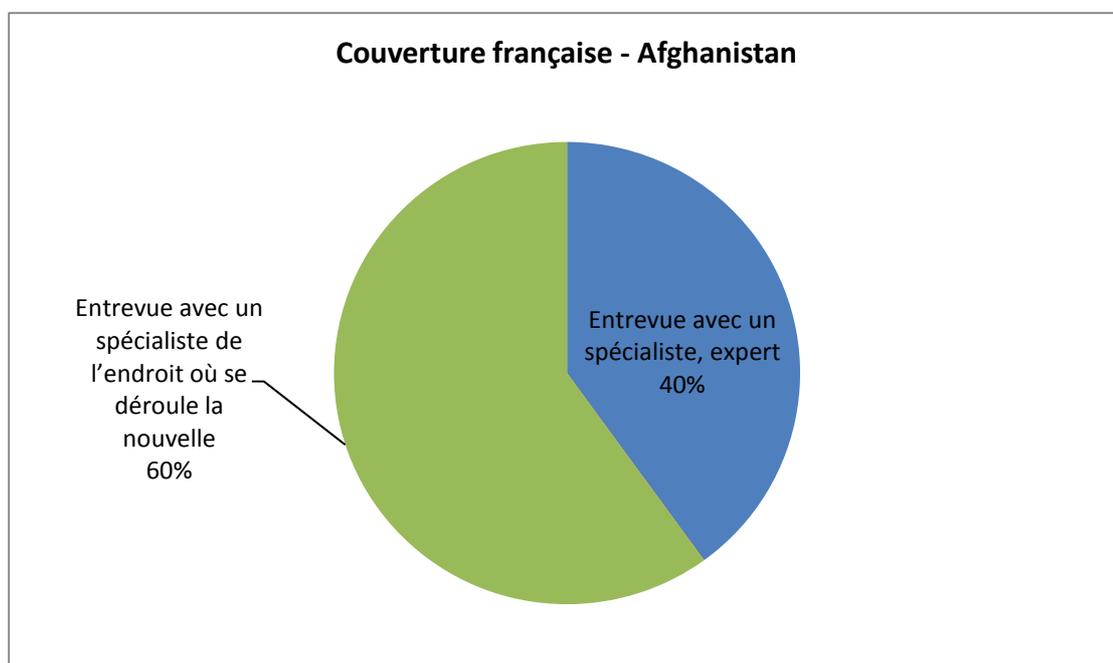


Figure 32. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences tirées de bulletins d'information français analysés quant à la présence militaire en Afghanistan.

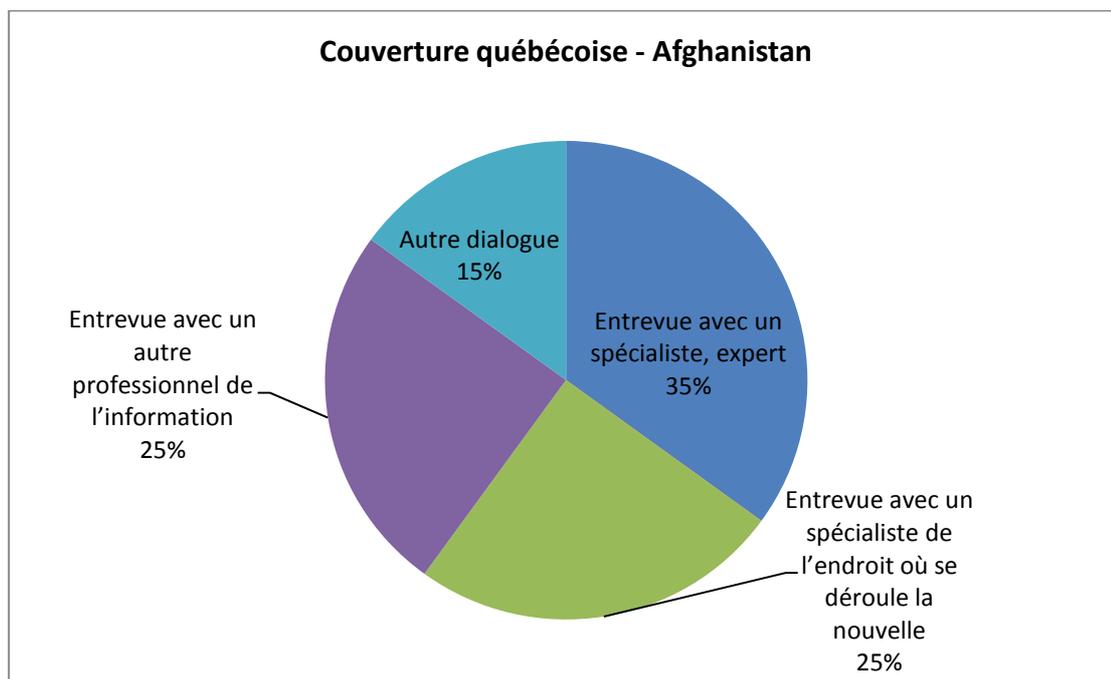


Figure 33. Rapport entre chacun des intervenants principaux interrogés pour l'ensemble des séquences tirées de bulletins d'information québécois analysés quant à la présence militaire en Afghanistan.

Cette observation se confirme aussi lorsque l'on s'attarde au pays dans lequel se déroule le reportage. Dix-neuf des 20 reportages analysés en France se déroulent en Afghanistan et sont réalisés par des envoyés spéciaux, alors qu'au Québec, la majorité des reportages sont réalisés depuis le Canada. Un reportage québécois est même réalisé par le correspondant de la chaîne en poste aux États-Unis, alors que ce dernier rapporte les réactions internationales à la suite de l'annonce d'un deuxième tour aux élections afghanes (voir figure 34).

Ces résultats soulèvent donc des questionnements quant aux différences que le terrain risque de susciter dans l'approche et le style de couverture. En France, la proximité avec l'Afghanistan favorise possiblement l'envoi de correspondants sur

place, alors qu'au Québec, la distance plus importante et les coûts relatifs à l'envoi de correspondants peuvent expliquer la situation. Le manque de moyens financiers des médias pourrait donc, en partie, expliquer la situation. Il est également possible de poser la question à savoir si les journalistes français seraient plus enclins à s'engager sur les terrains armés que les journalistes québécois, étant donné la préparation que ce type de mission requiert et les interrogations que l'engagement auprès de l'armée soulève (tel que mentionné par les intervenants rencontrés au troisième chapitre).

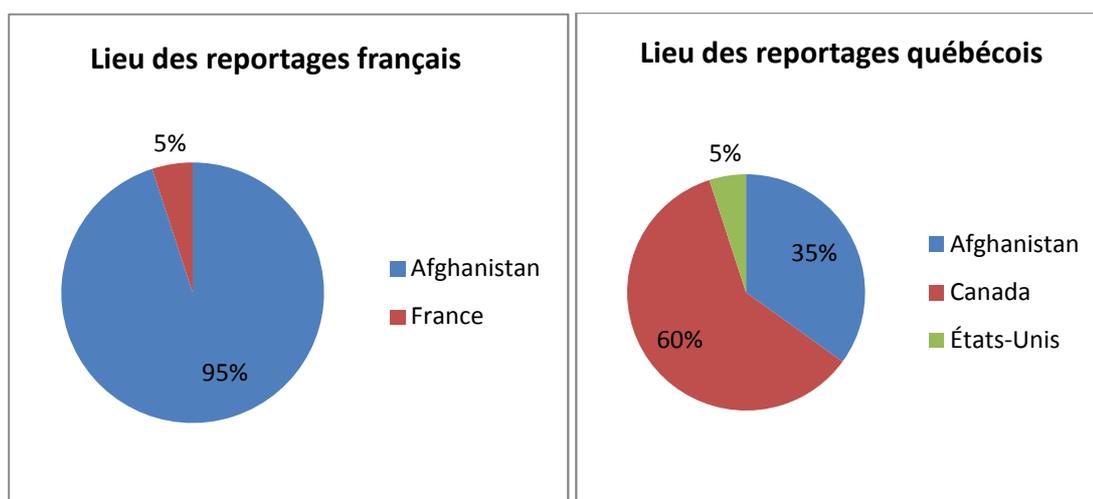


Figure 34. Pays dans lequel le reportage est enregistré pour la France et pour le Québec.

Beaucoup de pays sont mentionnés dans les extraits relatifs à la présence militaire en Afghanistan que nous avons analysés en comparaison avec ceux portant sur les crises sociales et naturelles. Les reportages français traitent notamment de la France et de l'Afghanistan, mais aussi des États-Unis et de l'Angleterre. Davantage de pays sont abordés dans les reportages canadiens, où les nouvelles concernent le Canada, l'Afghanistan, les États-Unis, la Chine, la Syrie, l'Égypte, l'Irak, Chypre, la Bosnie-Herzégovine, Haïti, l'Allemagne et la France. Dans les deux cas, les

professionnels de l'information adoptent généralement un angle neutre ou sans interprétation particulière pour parler de ces pays (voir figure 35). Le Québec est le seul endroit où les professionnels, à deux reprises, présentent clairement différents points de vue envers le pays concerné. À deux reprises également, aucun point de vue n'est présenté, car les pays sont abordés par un invité, mais ne sont pas traités par le professionnel de l'information. De son côté, la France est, encore une fois, la seule où le professionnel aborde la nouvelle, à une reprise, avec un angle clairement positif.

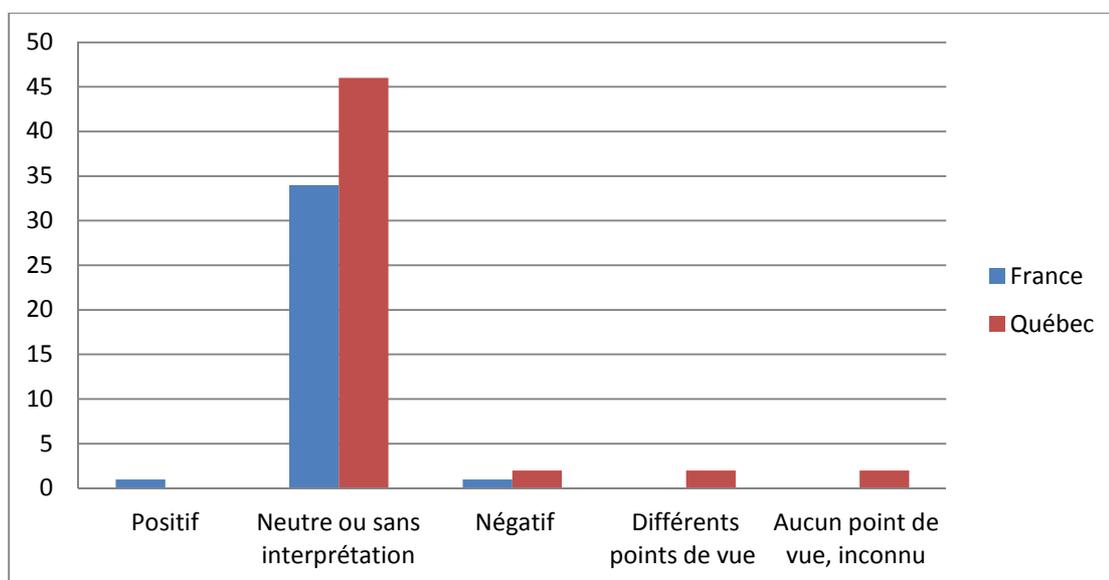


Figure 35. Angle de traitement des professionnels de l'information envers les pays mentionnés dans les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

La neutralité prédomine également en ce qui concerne l'angle de traitement utilisé par les professionnels de l'information pour parler des groupes ou des individus liés aux différents pays concernés par les faits rapportés, mais de façon beaucoup moins marquée que pour parler des pays concernés. À neuf reprises au Québec et à deux reprises en France, différents points de vue sont clairement exprimés par les professionnels de l'information envers les groupes ou les individus concernés.

Un angle positif est aussi adopté beaucoup plus fréquemment que lorsqu'il était question des pays, soit à six reprises en France et à deux reprises au Québec (voir figure 36). En France, cet angle de traitement favorable est toujours utilisé pour parler des actions du contingent français en Afghanistan, de l'action humanitaire des soldats français et de l'aide apportée par la Légion étrangère afin de redonner vie aux campagnes, de déminer les terres cultivables, de garantir la sécurité des élections présidentielles, de creuser des puits et de former les soldats afghans. Ainsi, lorsqu'il est question des militaires français engagés à l'étranger, les journalistes semblent adopter un angle souvent favorable. À deux reprises au Québec, un angle clairement favorable est aussi adopté, pour parler d'abord de Toor Wesa, gouverneur de Kandahar, un Canadien d'origine afghane qui a à cœur l'avenir du pays, et pour parler de militaires canadiens décorés pour courage devant l'ennemi.

À deux reprises en France et à une occasion au Québec, un angle clairement négatif fut adopté envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par la nouvelle. En France, il est alors question des talibans et de soldats français, morts et blessés. Au Québec, il est alors aussi question de militaires canadiens qui ont péri et qui ont été blessés lors d'opérations sur le terrain.

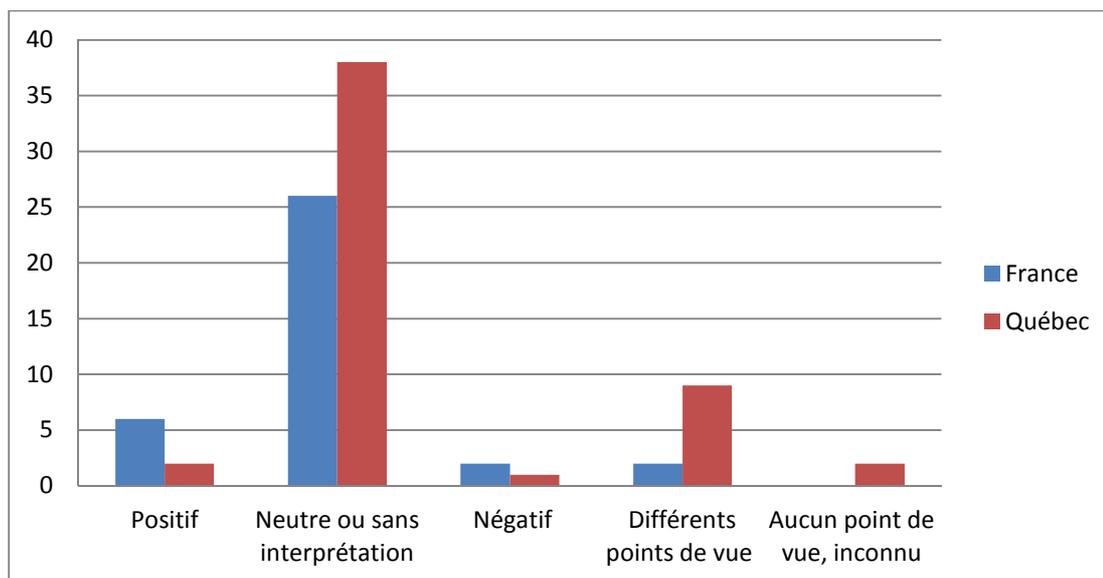


Figure 36. Angle de traitement des professionnels de l’information envers les groupes ou les individus liés aux pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

Lorsque l’on s’attarde à l’angle de traitement utilisé par les professionnels de l’information pour parler du passé des pays concernés par les séquences portant sur la présence militaire en Afghanistan, on observe peu d’interprétation (voir figure 37), le professionnel semblant s’intéresser davantage à l’évolution actuelle du conflit et à l’engagement militaire des soldats canadiens et français. Ainsi, pour tous les reportages québécois analysés, l’angle de traitement relatif au passé des pays concernés était neutre ou sans interprétation et, à deux reprises, n’était tout simplement pas traité, le pays étant uniquement abordé par les intervenants du reportage. En France, à une seule occasion, différents points de vue semblent s’exprimer de la part du professionnel de l’information envers le passé du pays concerné. Il s’agit alors d’un reportage rappelant l’évolution de l’engagement français en Afghanistan depuis 2001. On y présente le point de vue des différents partis politiques sur la présence militaire.

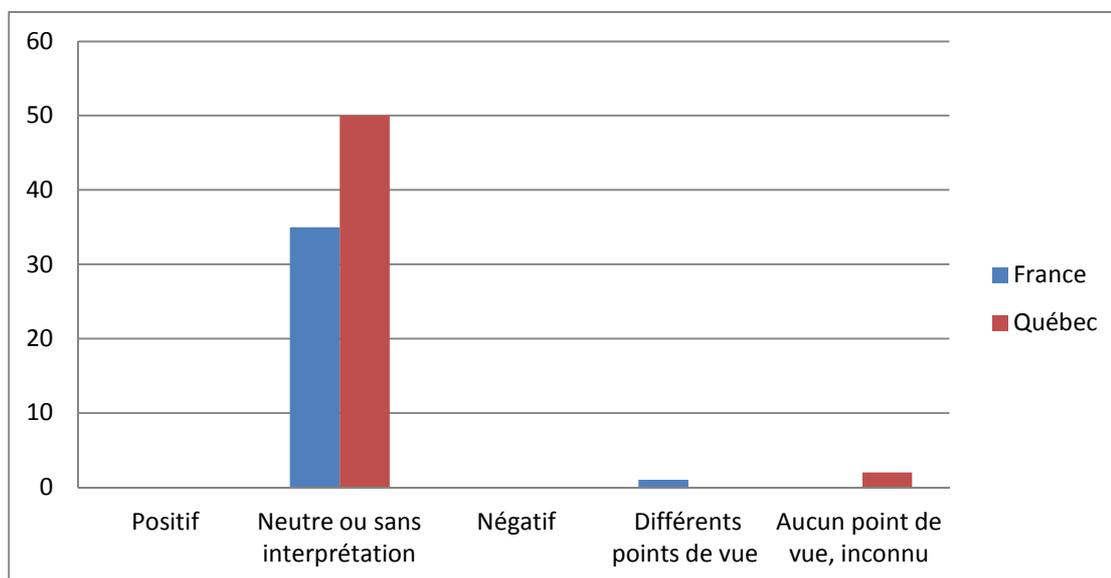


Figure 37. Angle de traitement des professionnels de l'information envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

Lorsque l'on analyse qui sont les experts ou intervenants invités à commenter les reportages relatifs à la présence militaire en Afghanistan, on observe, en France, une forte prédominance des soldats ou des militaires français. Au Québec, bien que l'on note une grande présence des soldats ou des membres de l'armée canadienne, ce sont toutefois les politiciens et les diplomates qui sont le plus souvent appelés à intervenir dans les reportages à l'étude. Ces derniers interviennent non seulement pour parler de l'évolution de la stratégie relative à la présence militaire canadienne en Afghanistan, mais aussi pour commenter le scandale relatif à l'implication du Canada dans la torture des prisonniers afghans, le pays étant accusé d'avoir livré les prisonniers aux autorités afghanes tout en sachant que celles-ci allaient les torturer.

Dans les deux pays, il est aussi intéressant de trouver, parmi les experts en présence, des spécialistes de la guerre appelés à expliquer les faits. Les reportages

analysés contiennent aussi une forte présence de journalistes et de professionnels de l'information. En France, il s'agit surtout d'envoyés spéciaux qui interviennent à l'intérieur des séquences. Au Québec, il s'agit majoritairement de journalistes qui expliquent ou commentent les faits en studio, en duplex avec le présentateur ou à l'intérieur des reportages.

Enfin, nous notons la présence de soldats et de membres de l'armée afghane dans les reportages français, alors que ceux-ci sont absents des extraits québécois analysés. Ils interviennent principalement pour parler de leur formation et de l'aide française. Toutefois, les reportages québécois présentent à une occasion des soldats américains qui expliquent la stratégie des États-Unis qui sera mise en place une fois que l'armée canadienne aura quitté l'Afghanistan.

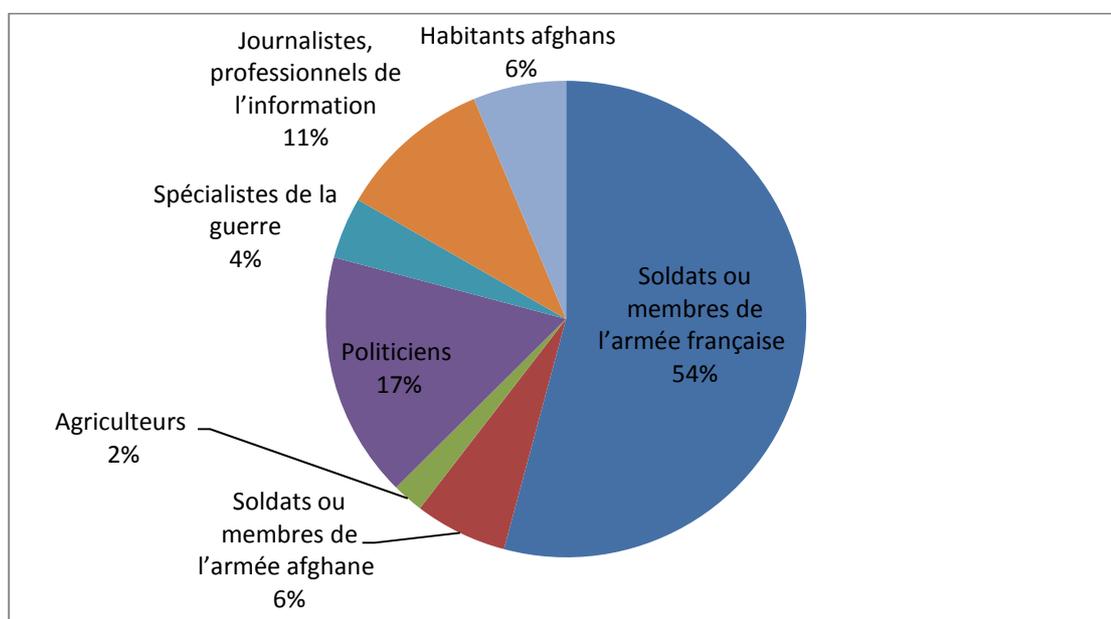


Figure 38. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages français relatifs à la présence militaire en Afghanistan.

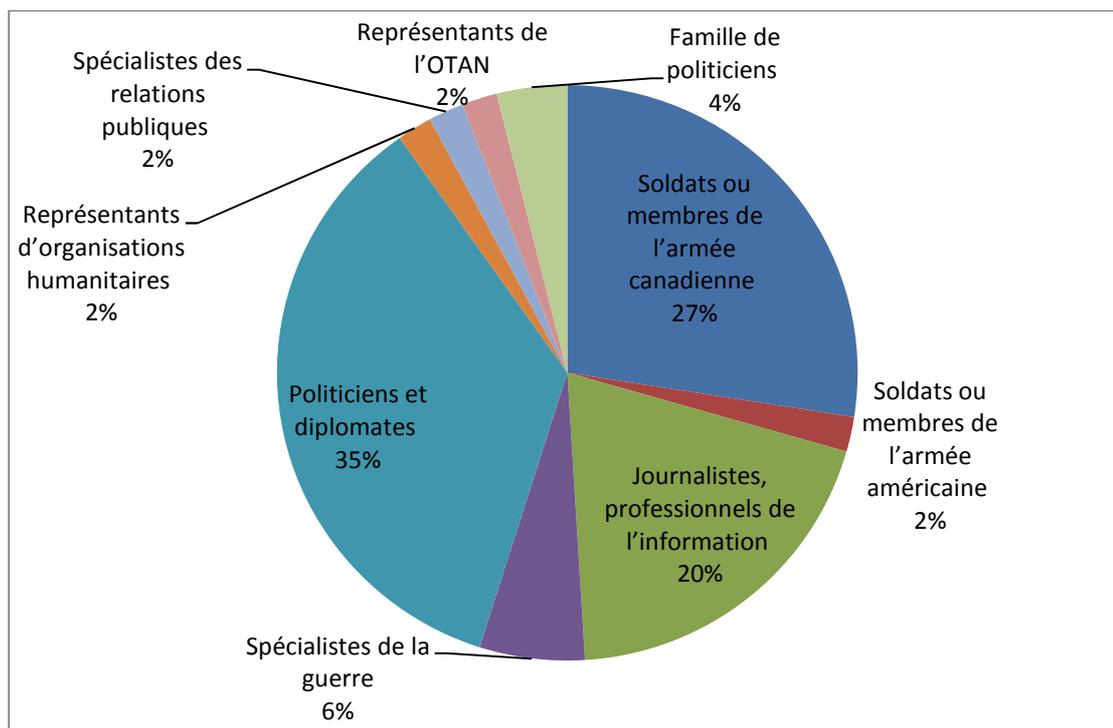


Figure 39. Principaux intervenants ou experts rencontrés par les professionnels de l'information dans les reportages québécois relatifs à la présence militaire en Afghanistan.

Dans la majorité des cas, tant en France qu'au Québec, les principaux intervenants ou experts invités à commenter ou à réagir aux faits liés à la présence militaire en Afghanistan se sont montrés neutre ou sans interprétation spécifique envers les pays concernés par la nouvelle (voir figure 40). À quelques occasions seulement, particulièrement au Québec, ils ont traité du pays concerné de façon clairement négative ou ont exprimé différents points de vue.

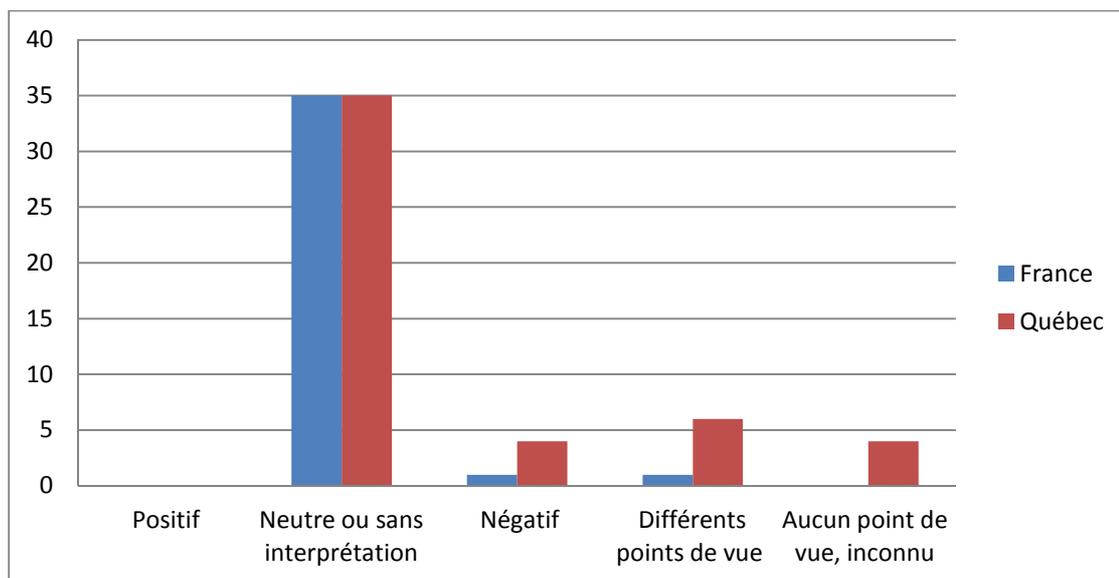


Figure 40. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

Encore une fois, la neutralité semble prévaloir lorsque les intervenants ou experts parlent des groupes ou des individus liés aux pays concernés par les reportages. Plus souvent, ils expliquent les faits ou les stratégies militaires utilisées, tout en demeurant neutres envers les groupes concernés. Au Québec, à 16 reprises cependant, les intervenants ou experts de la nouvelle ont exprimé différents points de vue envers les groupes ou individus liés aux pays concernés, ce qui est le cas à deux reprises seulement en France.

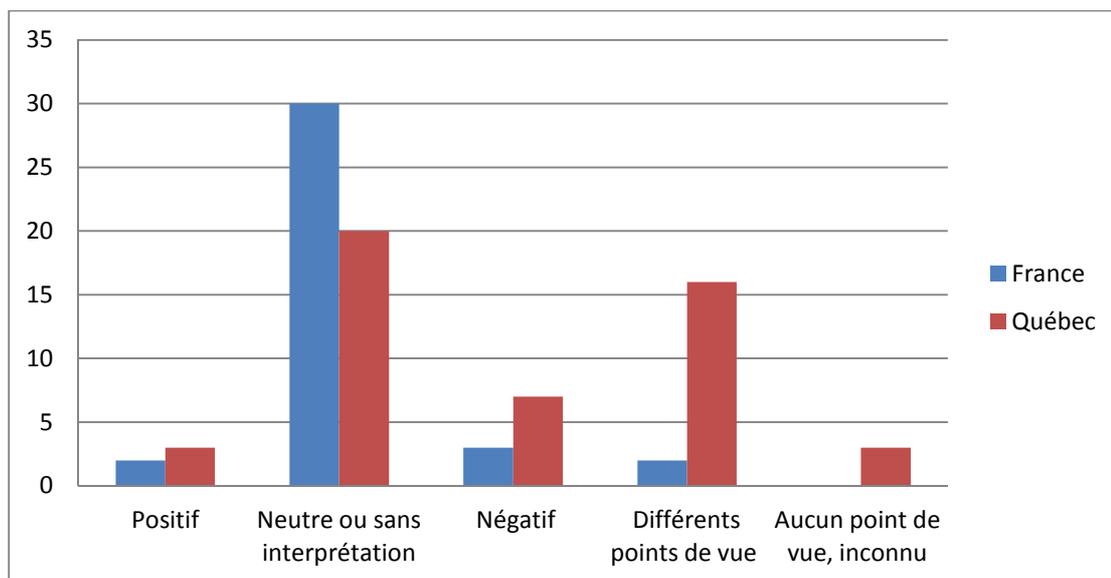


Figure 41. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers les groupes ou les individus concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

Tout comme les professionnels de l'information, les intervenants et experts appelés à commenter ou expliquer les faits dans les reportages analysés s'avèrent très neutres lorsqu'il est question du passé des pays concernés par les nouvelles relatives à ce conflit. En France, toutes les interventions sont neutres ou sans interprétation envers le passé des pays concernés. Au Québec, 42 interventions sont neutres ou sans interprétation, alors qu'à trois reprises différents points de vue sont exprimés.

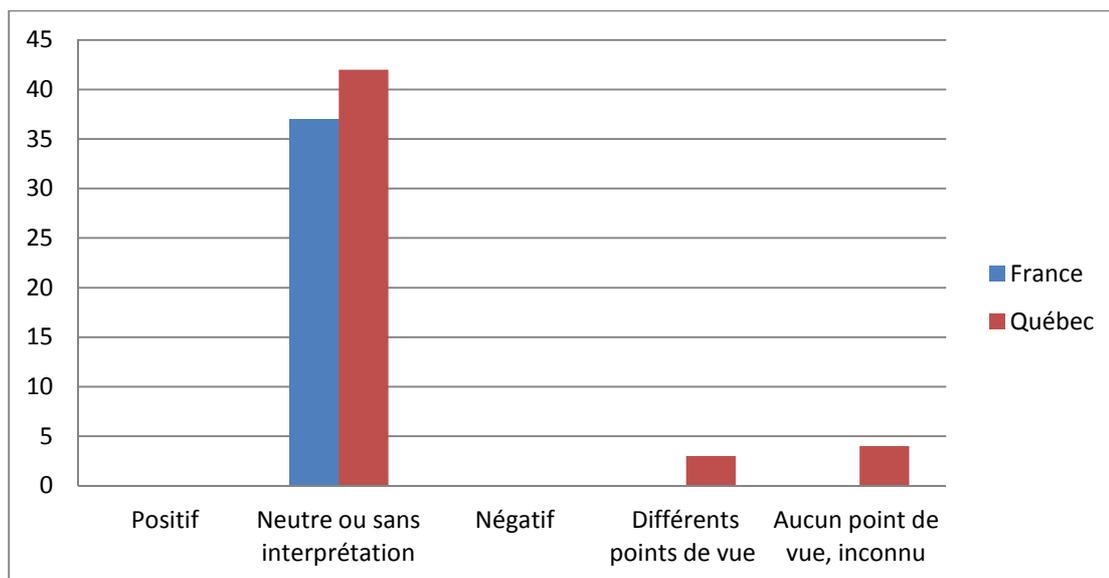


Figure 42. Angle de traitement des intervenants ou experts de la nouvelle envers le passé des pays concernés par les reportages portant sur la présence militaire en Afghanistan.

Conclusion

L'analyse des trois types de crises sélectionnées nous permet d'observer plusieurs similitudes dans les pratiques adoptées par les professionnels de l'information en France et au Québec. Les deux terrains de recherche présentent un intérêt marqué pour les situations de crises, en particulier au pic de la crise. Une couverture importante et très orientée sur ces sujets est pratiquée. Ainsi, de nombreux reportages étaient disponibles sur les crises que nous avons analysées. Et il était aisé de constituer un corpus à partir des extraits disponibles en très grand nombre sur Internet. Il est toutefois surprenant de constater, en regard de la couverture du conflit en Afghanistan, que peu de reportages de la chaîne québécoise *Radio-Canada* étaient disponibles. Alors que la chaîne a la réputation d'accorder une grande importance à

ces événements, elle ne semble pas rendre beaucoup de ces reportages disponibles en ligne.

L'analyse des diverses séquences à l'étude démontre que des sujets variés sont plus fréquemment empruntés pour traiter des crises sociales, tant en France qu'au Québec, que pour aborder les autres situations. Les crises sociales semblent entraîner le plus d'inconnu quant à l'avenir du pays et poussent les journalistes à traiter les faits différemment. Les intervenants étaient aussi beaucoup moins neutres pour aborder ces faits que lors des autres reportages analysés.

Les nouvelles concernant les crises naturelles sont celles où les intervenants et experts sont les plus variés. Divers types d'intervenants de tous les milieux sont régulièrement appelés à commenter la nouvelle, tant en France qu'au Québec. La durée des événements, leur étendue géographique et la prévisibilité relative des faits (instables, mais plus contrôlés quant à leur évolution que les crises sociales ou les conflits armés) peuvent expliquer ce phénomène. Ainsi, lors des crises sociales et des conflits armés, les mêmes intervenants qui deviennent reconnus comme les experts de la crise sont régulièrement sollicités, et ce d'une chaîne à l'autre.

La guerre est aussi le type de crise où le plus de pays différents sont mentionnés dans la nouvelle, alors que les autres reportages se concentraient presque uniquement sur le pays où se déroule la nouvelle. Cependant, même dans les reportages de guerre, on note un intérêt plus important envers le pays de la chaîne qui produit le reportage. Ainsi, les militaires ou les membres de l'armée française sont les

principaux intervenants pour les bulletins français analysés. Les politiciens canadiens, de même que les soldats ou membres de l'armée canadienne sont les principaux intervenants rencontrés dans les bulletins québécois. Peu de place est accordée aux Afghans et aux militaires issus d'autres pays.

Les professionnels de l'information semblent beaucoup plus impliqués dans la nouvelle au Québec, alors qu'ils commentent les faits et agissent à titre de principaux intervenants à plusieurs reprises, et ce, dans tous les types de crises analysées, ce qui n'est jamais le cas dans les bulletins français. Ces résultats confirment ceux que nous avons observés lors d'une recherche précédente où nous constatons que les bulletins québécois semblaient présenter les nouvelles d'une façon moins conventionnelle. « Les journalistes ou les présentateurs y ont un rôle pouvant répondre à la fois à celui de professionnels de la nouvelle et d'animateurs. [De plus] le nombre de journalistes qui interviennent en ondes est nettement supérieur au Québec » (Carignan, 2008).

Ainsi, l'approche journalistique, le choix des sujets et des angles de traitement se ressemblent beaucoup entre la France et le Québec lors du traitement de crises similaires. Toutefois, l'intérêt se focalise toujours sur le pays où se déroulent les événements, tout en les abordant de façon très similaire, et certaines pratiques diffèrent dans la façon de réaliser les reportages, dont l'implication des professionnels de l'information et le nombre de journalistes sur le terrain pour effectuer la couverture de guerre.

En lien avec notre hypothèse de départ, cette analyse semble confirmer que la couverture de crise entraîne une saturation de certains thèmes liés à la crise. Dans les reportages concernant les crises sociales, les thèmes les plus abordés sont les mêmes et ceux-ci reviennent dans plus de trois quarts des reportages : les problèmes sociaux, la police ou les agents de la paix, la violence non politique commise par des citoyens, la sécurité publique, la sécurité et les activités criminelles impliquant des gens ordinaires. Dans la couverture de la crise du verglas et de la canicule de 2003, la nature revient dans tous les reportages. Enfin, dans tous les reportages concernant le conflit en Afghanistan, il est question d'armée ou de présence militaire (voir la définition 35 de la feuille maîtresse des grilles de codage en Annexe C). Le terrorisme et la sécurité reviennent aussi dans plus de la moitié de ces reportages.

De plus, comme nous le soumettions en hypothèse, plusieurs thèmes abordés quotidiennement dans les bulletins de nouvelles sont absents des reportages réalisés lors des crises analysées. Ainsi, parmi les thèmes qui étaient les plus évoqués lors d'une analyse du contenu quotidien des journaux télévisés en France et au Québec (voir Carignan, 2008), certains sont complètement absents des reportages analysés en lien avec les crises sélectionnées. C'est le cas notamment de plusieurs droits et libertés (dont le droit à la mort, le droit à la vie privée, le droit au port d'armes, les droits sexuels, le droit à la reproduction, le droit à la liberté religieuse et le droit à la protection et à la conservation de l'environnement), du spatial (utilisation humaine de l'espace), de l'éthique, du surnaturel ou de l'intérêt pour les célébrités.

D'autres thèmes présents dans la grille de codage sont aussi absents de l'ensemble des reportages analysés, dont la fraude, les enjeux liés aux syndicats ou au syndicalisme, les logements sociaux, l'intimité entre personnes, les sectes, le tabagisme, l'abus d'alcool, de médicaments ou de narcotiques, les sondages, les succès financiers, l'espionnage international, les armes chimiques ou biologiques, les armes nucléaires et les sommets internationaux.

Les sujets les plus abordés dans l'ensemble des 120 séquences analysées en regard des crises sont la sécurité, à 87 reprises, la sécurité publique, à 61 reprises, la mort ou un mourant, 52 fois, les problèmes sociaux, 49 fois, les militaires ou l'armée, à 48 occasions, les activités criminelles impliquant des groupes criminalisés et le droit à la sécurité, 45 fois, la politique nationale et la police ou les agents de la paix, à 43 reprises, la nature, à 40 reprises, la violence non politique commise par des citoyens, 39 fois, l'opinion publique, à 37 occasions, les activités criminelles impliquant des gens ordinaires, à 35 reprises, les incendies, à 31 occasions, le contrôle des armes, le transport et le terrorisme, à 30 reprises.

Tel que nous l'avions aussi évoqué en hypothèse, la politique occupe une place importante dans les sujets analysés et dans le choix des intervenants rencontrés. Dans tous les types de crises à l'étude, tant en France qu'au Québec, les politiciens figurent au nombre des experts rencontrés par les professionnels de l'information pour commenter et réagir à la situation. Dans certains cas, ils deviennent même des figures emblématiques de la crise. Ainsi, Nicolas Sarkozy a occupé un rôle déterminant dans

la crise des banlieues. Il a été invité régulièrement à commenter la situation et s'est déplacé en plusieurs occasions dans les banlieues affectées par les émeutes. Ses interventions pour dénoncer les violences et y mettre un terme lui ont d'ailleurs permis de faire des gains politiques :

« La popularité des leaders de la droite augmente depuis la crise dans les banlieues. Sûrement à cause d'une perception positive de leur leadership, la popularité du premier ministre, Dominique de Villepin, du ministre de l'Intérieur, Nicolas Sarkozy, et du Président de la République, Jacques Chirac, a augmenté selon un sondage Ipsos, réalisé le 12 novembre. Selon ce sondage, 62 % (+7) des répondants appuient le premier ministre. Il est dépassé par Nicolas Sarkozy qui obtient 68 % (+11 %) d'appui pour ses actions depuis le déclenchement des hostilités. C'est le Président de la République qui reçoit le moins d'appui avec 41 % (+6 %).

[...] À court terme, la droite profite politiquement de cette crise à cause des divisions au sein du Parti socialiste, d'une bonne gestion de la crise par le gouvernement et de la popularité de ses leaders. Mais à long terme, si les banlieues s'embrasent à nouveau, le vent pourrait changer de direction.²⁴⁵ »

Au Québec, le rôle des politiciens est aussi déterminant. Dans la couverture de l'engagement militaire en Afghanistan, les enjeux politiques prennent parfois le dessus sur les préoccupations militaires et la couverture du conflit sur le terrain. Ainsi, une grande attention était portée, dans les séquences analysées, sur les débats parlementaires à la suite des accusations de mauvais traitements infligés aux prisonniers afghans et aux demandes des partis de l'opposition d'obtenir des rapports non censurés.

²⁴⁵ Jolette (2005), en ligne.

Les plaintes déposées au Conseil de presse, parmi les crises analysées, soulèvent aussi, comme nous l'avancions en hypothèse, des questionnements quant au risque d'erreurs ou d'inexactitudes que la couverture que ce type de situation peut entraîner. Nous y reviendrons plus en détail dans le cinquième chapitre de cette thèse.

Une analyse des décisions du Conseil de presse du Québec

Chapitre 5

Une analyse des décisions du Conseil de presse du Québec

L'autorégulation médiatique de la couverture de crise

Dans cette cinquième partie de la thèse, nous nous intéressons aux décisions et aux réflexions des instances d'autorégulation des médias relativement aux situations de crises. Nous cherchons principalement à observer quelle catégorie de crise est le plus souvent sujette à des plaintes portées devant le tribunal d'honneur de la presse québécoise et quels griefs sont les plus souvent invoqués. Nous pourrions ensuite dresser certains liens entre ces résultats et ceux des troisièmes et quatrièmes chapitres.

Pour procéder à cette analyse de l'impact potentiel des situations de crises sur les pratiques journalistiques et observer les normes déontologiques ou éthiques invoquées dans les plaintes relatives à ce genre de couverture, nous avons analysé les quelque 1 676 décisions référencées dans la base de données des décisions disponible sur le site Internet du Conseil de presse du Québec²⁴⁶ (CPQ), le tribunal d'honneur de la presse québécoise, tant écrite qu'électronique (notre analyse est basée sur la jurisprudence disponible en date du 21 mars 2012). Cette analyse permettra de nous

²⁴⁶ Le Conseil de presse du Québec est un organisme privé, à but non lucratif, qui a pour mission de protéger la liberté de presse et de défendre le droit du public à une information de qualité. Créé en 1973, son action s'étend à tous les médias d'information écrits ou électroniques, distribués ou diffusés au Québec, membres ou non du Conseil. Il est le seul Conseil de presse au Canada à rendre des décisions relatives aux médias électroniques, dont la radio et la télévision. Cet organisme est tripartite et son conseil d'administration, de même que tous ses comités, sont constitués de journalistes, de représentants des entreprises de presse et de membres du public (CPQ, 2013).

interroger plus largement sur les rapports entre la déontologie journalistique et les différentes crises, à partir de l'exemple québécois²⁴⁷.

Les cadres réglementaires québécois et français. L'analyse de ce présent chapitre se focalisera donc sur le Québec, le contexte français étant particulier à ce propos, puisqu'il ne possède pas, à ce jour, d'organisme d'autorégulation agissant au même titre qu'un Conseil de presse. Outre les mécanismes d'ombudsman et le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), qui a pour mission de garantir la liberté de communication audiovisuelle en France et est parfois comparé au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)²⁴⁸, la France ne compte pas de Conseil de presse proprement dit, ce qui rend une comparaison avec le Québec à toutes fins impossible. Si le CSA compte parmi ses missions celle de veiller au respect de la déontologie des contenus audiovisuels à la télévision, à la radio et sur les services de médias audiovisuels à la demande, il ne repose pas sur un système d'autorégulation assimilable à celui d'un conseil de presse et reposant sur un traitement des plaintes par une instance tripartite. De son côté, l'Association de préfiguration d'un Conseil de presse en France (APCP) prône la création d'une telle instance d'autorégulation sur le territoire français, car « en France, il n'existe nulle part un lieu où citoyens et journalistes peuvent dire qu'une information a été mal traitée ou demander réparation (sans aller jusqu'aux tribunaux) » (APCP, 2012). De

²⁴⁷ Nous nous sommes aussi intéressés au CPQ en raison de l'implication que nous y avons eu pendant de nombreuses années. En effet, l'auteur a occupé le titre de responsable des communications et d'analyste au CPQ, ce qui lui a permis d'acquérir une très bonne compréhension de la mission et des enjeux de cet organisme.

²⁴⁸ Le CRTC est un organisme public indépendant qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications. Il vise à répondre aux besoins et aux intérêts des citoyens, des industries, des groupes d'intérêts et du gouvernement (CRTC, 2012). Sa composition est donc très différente de celle du CPQ et son action ne s'étend pas aux médias écrits.

plus, le président de l'APCP, M. Yves Agnès, que nous avons contacté, nous a confirmé que les derniers faits déontologiques recensés par l'APCP n'étaient pas en lien avec notre sujet et qu'il n'était donc pas pertinent de les traiter aux fins du présent chapitre.

En plus de porter sur une analyse de la jurisprudence du CPQ²⁴⁹, cette présente section comportera aussi une réflexion sur les règlements et les rapports émis par cet organisme, tout en les mettant en parallèle avec les résultats de notre analyse.

Dès le début de cette démarche, nous devons mettre en lumière certains constats qui viennent affecter les résultats de notre analyse de la jurisprudence du CPQ. D'abord, le « Règlement No 3 : règlement sur l'étude des plaintes »²⁵⁰ de l'organisme fait en sorte qu'il peut être ardu d'y présenter une plainte concernant une situation de crise. En effet, l'article 3.3 sur la soumission d'une plainte précise :

« Toute plainte doit être soumise par écrit au Conseil au moyen du formulaire, sur notre site Internet, complété par le plaignant ou son mandataire.

Une plainte peut être effectuée sans formulaire par lettre ou par courriel avec un exposé clair, précis et succinct des faits explicitant l'objet et les motifs de sa plainte.

²⁴⁹ Il est important de distinguer le CPQ de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec (FPJQ) qui défend également la liberté de presse et le droit du public à l'information. « La FPJQ est une association démocratique sans but lucratif qui rassemble sur une base volontaire environ 2000 journalistes dans plus de 250 médias écrits et électroniques. C'est ce qui en fait la principale et la plus représentative organisation journalistique au Québec et au Canada » (site Internet de la FPJQ). La FPJQ prend régulièrement la parole pour faire entendre la voix des journalistes et, tout comme le CPQ, publie un guide de déontologie. Toutefois, à la différence du CPQ, la FPJQ ne traite pas des plaintes du public et ne rend pas de décision, puisqu'il s'agit d'une fédération et non d'un ordre professionnel.

²⁵⁰ Conseil de presse du Québec, « Règlement no 3. Règlement sur l'étude des plaintes », adopté le 13 novembre 2009 [disponible en ligne].

Le plaignant doit accompagner sa plainte des informations pertinentes (par exemple, l'article, le reportage ou lien Internet, le nom du journaliste, le nom de la publication, la date de parution ou de diffusion s'il s'agit de la presse écrite ou Internet, le nom de la station de radio, de télévision ou du site Internet, la date et l'heure de l'émission ou de la diffusion sur Internet, s'il s'agit de la presse électronique) et, au besoin, de tout document servant à établir le bien-fondé de sa plainte.

Dans tous les cas, le plaignant doit fournir au Conseil son nom, adresse et numéro de téléphone » (italiques de l'auteur).

En ce qui concerne le délai de prescription, l'article 3.1 du règlement 3 stipule :

« À moins de circonstances exceptionnelles que le plaignant doit établir, une plainte doit être soumise *dans un délai de six mois* suivant la publication ou la diffusion de l'objet visé par la plainte » (italiques de l'auteur).

Le règlement sur l'étude des plaintes du CPQ exige donc que la plainte soit présentée par un plaignant qui accepte d'être dûment identifié. De plus, la plainte doit être présentée dans un délai de six mois après publication ou diffusion du matériel contesté, ce qui peut poser problème si les plaignants sont au cœur de la crise au moment où il y a diffusion des informations jugées problématiques. La plainte doit également reposer sur un matériel précis, elle ne peut concerner l'ensemble des médias à titre de mis en cause, mais doit viser un média en particulier et pointer vers un moment précis de publication. Ce qui peut être d'autant plus problématique, qu'il sera impossible pour un plaignant de dénoncer la couverture générale d'une situation de crise. Ainsi, les plaintes liées à des situations de crises porteront souvent sur une inexactitude ou une faute mineure facilement identifiable et ne concernant qu'un média spécifique puisqu'il devient impossible d'étendre sa plainte à l'ensemble des pratiques journalistiques concernant une situation précise et problématique. De plus,

un plaignant ne possédant pas les détails relatifs à la publication ou à la parution qu'il conteste pourra voir sa plainte rejetée pour cause d'irrecevabilité.

Dans certains dossiers de jurisprudence que nous avons analysés, ces règles empêchent le tribunal d'honneur de rendre une décision complète sur l'ensemble des griefs invoqués. Nous avons observé plusieurs cas similaires, dont ceux où la plainte concernait un sujet en particulier, mais ne reposait pas sur un matériel journalistique précis et, comme le CPQ ne peut faire lui-même la recherche du matériel qui pourrait être problématique et exige que celui-ci soit bien spécifié dans la plainte, les griefs sur ce type de matériel furent automatiquement jugés irrecevables. Plusieurs dossiers présentent ce type de formulation standard :

« Le Conseil de presse tient également à souligner qu'une plainte est jugée recevable lorsqu'elle repose sur des preuves. Ainsi, pour permettre au Conseil de rendre une décision, il est important de préciser le (ou les) bulletin de nouvelles fautif, en spécifiant la date et les motifs qui justifient la plainte. Dans le cas présent, le plaignant demandait au Conseil de chercher les documents condamnables dans les archives de la Société Radio-Canada. Il est à noter qu'il n'est pas de la juridiction du Conseil d'agir de la sorte. Ainsi, un plaignant doit mentionner ce sur quoi reposent ses griefs, afin de fournir une base concrète à l'analyse de la plainte. En tel cas, le Conseil demeure ouvert à recevoir des plaintes justifiées et appuyées par tout matériel jugé fautif.²⁵¹ »

« En raison de ces considérations, le Conseil rejette la plainte de M. Vincent Dostaler à l'encontre du service des nouvelles de Radio-Canada. Le Conseil de presse tient également à souligner qu'une plainte est jugée recevable lorsqu'elle repose sur des preuves. Ainsi, pour permettre au Conseil de rendre une décision, il est important de

²⁵¹ Extrait de la décision D2004-06-068 disponible sur le site Internet du CPQ, c'est l'auteur qui souligne.

*préciser le (ou les) bulletin de nouvelles fautif, en spécifiant la date et les motifs qui justifient la plainte.*²⁵² »

Dans d'autres cas, lorsque la plainte présente un grief trop général, tel un traitement partiel de l'information dans son ensemble ou un mauvais traitement journalistique, sans exemple précis, le grief est automatiquement rejeté et n'est pas étudié par l'organisme :

« Le Conseil juge ce grief non recevable puisqu'il est imprécis et trop général. Aucun reportage ou intervention de M. Duchesne n'est identifié comme preuve de partialité. De plus, la période visée par ce grief est trop grande et ne respecte pas le délai de prescription de 6 mois imposé par le Conseil. Le grief pour impartialité ne sera pas traité.²⁵³ »

En d'autres occasions encore, le délai de prescription entraîne automatiquement un rejet de la plainte ou de certains griefs par le CPQ :

« Mme Marie-Claude Montpetit portait plainte contre le réseau CTV. Bien qu'elle formule contre ce dernier un certain nombre de reproches, *la plupart d'entre eux n'ont pu être pris en considération, considérant qu'ils sont trop généraux ou qu'ils s'étendent au-delà du délai de prescription en vigueur.* Le grief qui suit est le seul sur lequel le Conseil peut se prononcer.²⁵⁴ »

« La plainte de l'église Raëlienne contre le Groupe TVA porte sur l'émission "Québec à la Une" diffusée le 11 décembre 2007. L'émission présente trois exemples de journalisme d'enquête : le dossier des Hell's Angels, celui de la sécurité dans les aéroports et celui sur le mouvement raëlien. Avant de se prononcer sur le fond du dossier soumis à son attention, le Conseil de presse souhaite préciser que l'objet de la présente plainte est une tranche d'environ 10 minutes de l'émission "Québec à la Une", au sein de laquelle des articles du Journal de Montréal publiés en octobre 2003 ont été mis en scène.

²⁵² Extrait de la décision D2004-06-068 disponible sur le site Internet du CPQ, c'est l'auteur qui souligne.

²⁵³ Extrait de la décision D2012-07-001 disponible sur le site Internet du CPQ.

²⁵⁴ Extrait de la décision D2008-02-055 disponible sur le site Internet du CPQ, c'est l'auteur qui souligne.

Comme le délai de six mois pour le dépôt d'une plainte au Conseil est dépassé, la partie de la plainte portant sur les articles du Journal de Montréal, publiés du 6 au 21 octobre 2003 ne peut être étudiée dans le cadre de la présente plainte. Ainsi le premier manquement invoqué par la partie plaignante concernant les titres et les sous-titres sensationnalistes, exagérés, mensongers et déformant la réalité du Journal de Montréal ne seront pas analysés par le Conseil. Le second grief, concernant l'infiltration non justifiée du mouvement par les journalistes du Journal de Montréal, n'est, selon la même logique, pas non plus recevable.²⁵⁵ »

Un autre élément de contrainte qui peut affecter le nombre de plaintes relatives aux crises présentées devant le CPQ et qui pourra, par le fait même, affecter les résultats de notre analyse est le caractère non coercitif de cet organisme d'autorégulation des médias et le manque de publication de ses décisions²⁵⁶ qui créent une certaine réticence du public désirant déposer une plainte auprès de l'organisme. Le rapport « L'état de la situation médiatique au Québec : l'avis du public », relatant les conclusions de la tournée des régions du Québec effectuée par le CPQ en 2008, en fait notamment état : « Il existe un préjugé voulant que déposer une plainte devant le Conseil de presse n'ait aucune conséquence. Le public estime que ces décisions ne sont pas assez diffusées dans la sphère publique et médiatique, notamment lorsque le média est concerné »²⁵⁷.

Néanmoins, malgré les limites règlementaires du CPQ et son champ d'action parfois limité, l'étude de sa jurisprudence peut fournir un indice intéressant de la perception générale du public sur la qualité du traitement journalistique et sur les

²⁵⁵ Extrait de la décision D2008-06-085 disponible sur le site Internet du CPQ, c'est l'auteur qui souligne.

²⁵⁶ Voir notamment Bernier, 2010, ou Cauchon, 2009, à ce propos.

²⁵⁷ Conseil de presse du Québec (2008), *L'état de la situation médiatique au Québec*, p. 25

principaux manquements observés lors de situations de crises. Cette analyse fournira aussi un indice quant à l'importance des crises dans les dérives déontologiques potentielles dénoncées par le public.

Analyse des données

Pour analyser la jurisprudence du CPQ, nous nous sommes d'abord basés sur la typologie causale des catégories de crises, présentée par Devirieux (2007), voir le tableau 1 de la thèse, que nous avons également utilisée aux chapitres précédents, afin d'identifier les catégories de crises pouvant potentiellement faire l'objet d'une plainte auprès du tribunal d'honneur de la presse québécoise.

Nous avons ensuite lu en détail les quelque 1 676 décisions recensées dans la base de données du CPQ et avons retenu celles qui portaient sur une situation de crise pouvant être classée dans le système catégoriel retenu. Nous avons ensuite soumis ces décisions à une grille d'analyse quantitative détaillée, que nous avons élaborée en nous basant sur le modèle de Devirieux et sur le contenu des décisions du CPQ (voir le deuxième chapitre pour obtenir plus de détails sur la démarche méthodologique suivie et sur le contenu de la grille d'analyse élaborée).

Dans la jurisprudence analysée, 227 décisions comportaient un ou plusieurs éléments assimilables à une crise ou liant les faits reprochés, de près ou de loin, à une situation de crise, ce qui représente 13,6 % des plaintes étudiées par le tribunal d'honneur du CPQ depuis sa création, au moment de notre analyse en mars 2012. Sans représenter la majeure partie des plaintes étudiées par l'organisme, les crises comptent donc parmi un nombre important de plaintes reçues et qui expliquent sans doute pourquoi l'organisme fut interpellé à plusieurs reprises pour se prononcer plus largement sur les enjeux liés à la médiation de ce type de situation.

Tableau 2. Catégories de crises couvertes par les 227 dossiers de jurisprudence concernés.

| Catégories | Nombre de dossiers | Description (certaines crises répondent à plusieurs descriptions) |
|-----------------------------------|---------------------------|--|
| Crises naturelles | 5 | tremblement de terre (2); inondation (1); verglas (1); éruption volcanique (1). |
| Crises accidentelles | 18 | bévue policière (3); effondrement de route (3); attentat (3); incendie (2); guerre (2); décès lié à une crise naturelle (2); accident de la route (1); intoxication (1); explosion (1). |
| Crises personnelles | 132 | discrimination (111); agression (11); drame concernant des personnalités publiques (3); prise d'otage (2); affirmation causant des préjudices (2); injures (2); enlèvement (1) |
| Crises techniques | 5 | panne informatique ou électronique, erreurs de fabrication ou d'entretien (3); produit dangereux pour la santé (1); aliment toxique (1) |
| Crises économiques et financières | 11 | fraude, faillite ou fusion (9); protestations contre des accords économiques (1); problèmes financiers (1) |
| Crises sociales | 199 | grève, licenciements, contestation publique (136); crise sociale liée à de la discrimination et à des tensions culturelles, politiques ou religieuses – incluant la guerre (51); manifestation (5); crise culturelle (4); rumeur (2); crise liée à un problème social ou une catastrophe (1) |
| Crises « produit » | 5 | produit ou service défectueux suscitant des protestations publiques, des plaintes ou des |

| | | |
|--|-----|---|
| | | poursuites judiciaires (5) |
| Crises communicationnelles | 144 | déclarations intempestives déclenchant des protestations (106); couverture journalistique suscitant une crise ou des protestations (20); traitement sensationnaliste déclenchant des protestations (6); omission ou refus de couverture journalistique (4); publication de documents secrets, rumeurs (2); interprétation d'un sondage suscitant des protestations (2); publication d'une information mensongère (2); dévoilement d'une source sans son consentement (2) |
| Crises politiques | 108 | résultats d'élections inattendus (22); conflit politique (21); constitution, judiciaire et lois (18); guerre et conflit armé (15); commission d'enquête (10); terrorisme et mouvement terroriste ou sectaire (8); événement suscitant une crise politique par son ampleur et son imprévisibilité (4); corruption et scandales (3); attentat contre un homme politique (2); décision gouvernementale suscitant une crise (2); accusations criminelles à l'endroit d'un ministre ou processus judiciaire (1); lien entre une crise et des décisions politiques (1); négociation entre l'état et les journalistes (1) |
| Crises par association ou par amalgame | 49 | homosexualité et criminalité (3); tension anglophones-francophones et indépendance (3); association de plusieurs professionnels (3); associations confondues (2); lien entre deux affaires criminelles (2); organisations politiques et scandales (2); association des auditeurs de radio et nazis (2); attribution de propos ou d'informations (1); rapprochements entre groupes de croissance personnelle et les sectes (1); identité québécoise et préjugés (1); politiciens et situations condamnables (1); association d'individus aux groupes de motards criminalisés (1); référendum et guerre (1); oui et FLQ – opinions politiques et mouvements terroristes (1); québécois et felquistes (1); résultats de votes et désordres sociaux (1); iraniens et terroristes (1); propriétaires et entreprises (1); opinion politique et consommation de drogues (1); fête nationale et nazisme (1); crime et immigration (1); associations de divers massacres (1); coalition et antisémitisme (1); xénophobie et mouvements indépendantistes (1); opinions journalistiques et origines ethniques (1); non-intégration des |

| | | |
|-----------------------------|-----|--|
| | | immigrants et actes criminels (1); lien entre deux guerres (1); liens entre deux organisations (1); confondre deux animateurs de radio (1); animateur de radio vs auditeurs (1); radio et radio rwandaises (1); association du peuple juif aux propos du vice-premier ministre israélien (1); guerre en Irak et antisémitisme (1); ville et fascisme (1); radio et opinion des citoyens (1); église et conflit (1); amalgame de tous les juifs (1); fondamentalisme et nazisme et musulmane (1) |
| Crises mixtes | 217 | crise sociale et communicationnelle (52); crise sociale et crise politique (31); crise politique et crise communicationnelle (26); guerre et conflit (20); crise personnelle et sociale (20); crise personnelle et communicationnelle (13); procédures judiciaires et crise personnelle ou sociale (10); commission d'enquête (8); accident dégénérant en crise sociale ou politique (8); fraude provoquant une crise politique (7); crise naturelle suscitant une crise sociale (4); crise économique et sociale (3); terrorisme (3); crise technique et crise de produit (2); crise accidentelle et communicationnelle (2); grève et crise communicationnelle (2); religion et crise sociale (2); crise naturelle et économique (1); crise technique et accidentelle (1); crise personnelle et crise politique (1); fraude provoquant une faillite (1) |
| Crises surprises | 41 | Attentats, guerre, terrorisme, conflit (9); fraude, scandale financier (3); fusillade (3); propos contestés suscitant de vives protestations (3); tremblement de terre (2); révolte sociale suivant une bavure policière (2); manifestation, occupation (2); effondrement de route (2); enlèvement, prise d'otage (2); brutalité policière (2); explosion (1); déluge (1); éruption volcanique (1); intoxication d'un produit (bière) (1); incident nucléaire (1); accusations contre une personnalité publique (1); incendie (1); crise référendaire (1); dévoilement d'un scandale lié à une secte (1); dévoilement d'un scandale religieux (1); contestations juridiques (1) |
| Quasi-crisis ²⁵⁸ | 118 | difficultés qui ne dégèrent pas en crise publique |

²⁵⁸ En ce qui concerne les quasi-crisis, nous avons délibérément exclu certaines causes, car nous avons déterminé à la lecture complète de la plainte s'il était effectivement question d'une quasi-crise ou d'une

| | | |
|--|--|---|
| | | véritable (37); conflit latent (31); tensions anglophones-francophones (9); tensions raciales (8); souveraineté (8); tensions religieuses (5); homosexualité, homophobie (4); antisémitisme (3); dossier latent de la souveraineté (2); loi 101 dossier latent (2); FLQ dossier latent (2); question latente de l'intégration des immigrants (2); conflit latent de la place de l'Église dans la société québécoise (laïque) (1); conflit latent du crime organisé (1); église et homosexualité (1); vieux dossier traité de nouveau dans les médias (1); censure (1) |
|--|--|---|

Les catégories de crises relevées. Parmi les types de crises évoqués dans les dossiers de jurisprudence recensés, la majorité rejoint plus d'une catégorie. On semble assister à une multiplication des crises mixtes ou des crises qui se complexifient et prennent plusieurs formes, ces dernières comptent pour 95 % des cas analysés et représentent 217 dossiers (voir tableau 2). De ce nombre, une majorité regroupe une crise sociale et communicationnelle (52 dossiers), ces dossiers concernent principalement des propos d'animateurs de stations de radios de confrontation québécoises dont les propos ont suscité de vives protestations. Viennent ensuite les crises à la fois sociales et politiques (31 dossiers), les crises politiques et communicationnelles (26 dossiers) puis la guerre et les conflits armés à égalité avec les crises personnelles et sociales (20 dossiers chacun). Cette importance des crises mixtes rejoint aussi les constats que nous avons effectués à l'issue de l'analyse présentée au troisième chapitre, à savoir qu'il est particulièrement difficile de circonscrire une crise à une seule catégorie, car en évoluant les crises prennent de l'ampleur et deviennent régulièrement des crises mixtes.

incompréhension du sens des propos d'un journaliste de la part d'un plaignant sans que cela ne provoque de quasi-crise.

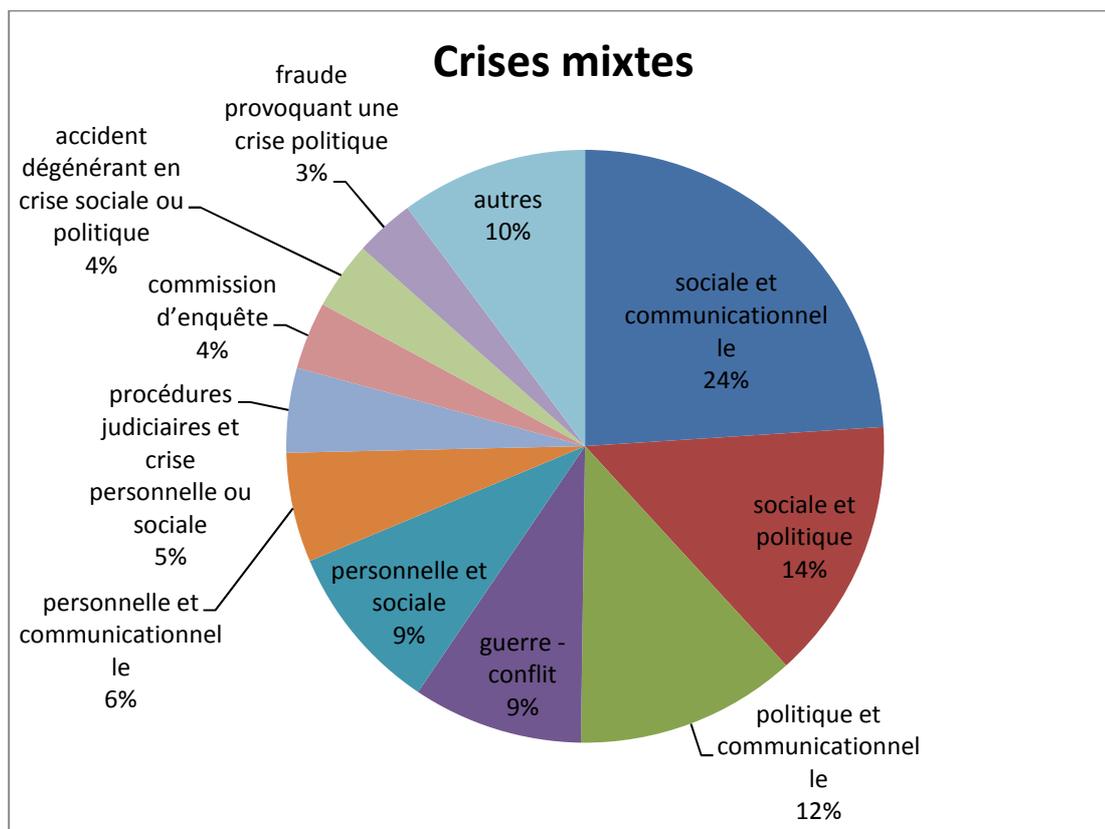


Figure 43. Répartition des crises recensées comportant plusieurs dimensions.

L'analyse des types de crises abordés dans les dossiers de jurisprudence du CPQ révèle également que, dans plus de la moitié des cas, soit 118 dossiers, la plainte touche une quasi-crise, même si cette quasi-crise implique plusieurs dimensions, comme nous venons de le voir au sujet des crises mixtes. Ces observations s'expliquent principalement par un nombre important de dossiers qui traitent de difficultés et de conflits qui ne dégèrent pas en crise publique véritable (à 37 reprises) et par plusieurs dossiers qui font état de conflits latents. Ces chiffres en regard des quasi-crises peuvent sans doute s'expliquer en partie par ce que nous avons abordé en début de chapitre à l'effet qu'il est difficile de soumettre une plainte au moment même d'une crise et que les plaintes déposées au CPQ doivent respecter

plusieurs articles du règlement 3 qui rendent difficile le dépôt d'une plainte qui traite une crise dans son ensemble. Les plaintes portent donc davantage sur une problématique spécifique de la couverture médiatique.

Par ailleurs, la classification des catégories de crises abordées dans les dossiers jurisprudentiels du CPQ nous permet aussi d'y observer la prédominance de certains types de crises, alors que d'autres sont quasi absents des dossiers (voir figure 44).

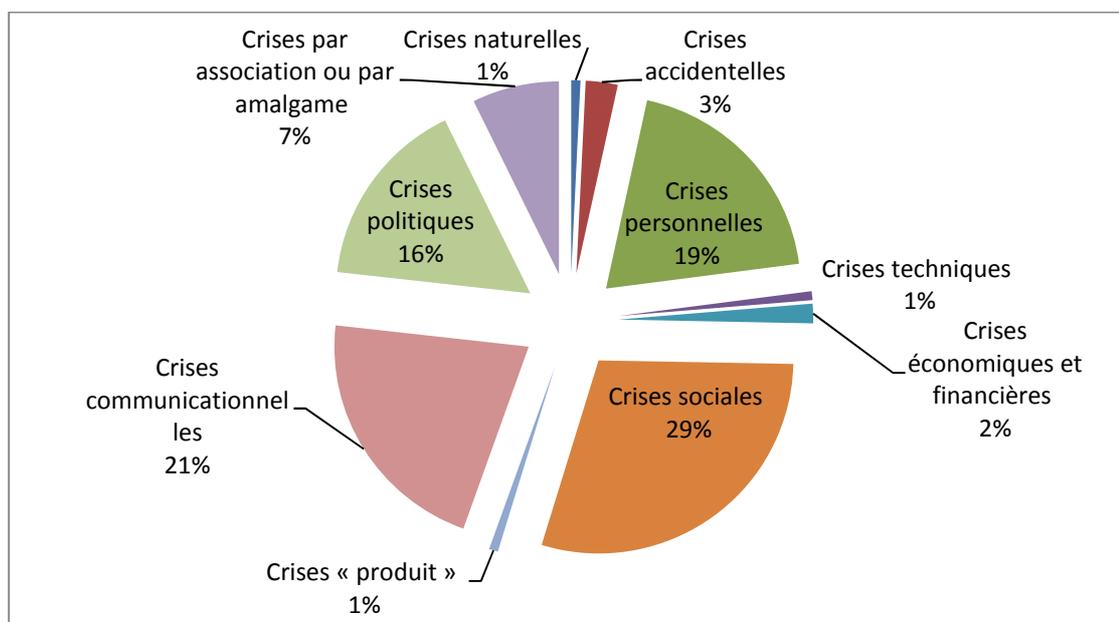


Figure 44. Principaux types de crises recensées, excluant les crises mixtes, les crises surprises et les quasi-crisis.

Ainsi, parmi les types de crises qui figurent en plus grand nombre dans les dossiers analysés se trouvent les crises sociales ou ayant un impact social, à 199 occasions; il s'agit alors principalement de contestations publiques, notamment de contestations contre des animateurs ou des journalistes dont les propos sont dénoncés,

de grève, de licenciements, de discrimination, de tensions culturelles, politiques ou religieuses et de guerres ou conflits armés. Avec 144 occurrences, les crises communicationnelles sont elles aussi très présentes dans la jurisprudence du CPQ. Elles concernent, de façon marquée avec 106 occurrences, des déclarations intempestives, majoritairement de professionnels de l'information, déclenchant des protestations. Viennent ensuite les crises personnelles, à 132 reprises, où il est largement question de discrimination invoquée par les plaignants. Enfin, les crises politiques sont aussi très présentes avec 108 occurrences recensées. Parmi les principales crises politiques abordées, des résultats d'élections inattendus, surtout en regard du référendum du Québec, des conflits politiques, concernant notamment l'usage de la langue française et l'indépendance du Québec, la constitution, le cadre judiciaire et les lois, la guerre et les conflits armés, diverses commissions d'enquête, dont la commission d'enquête sur les accommodements raisonnables, sur l'effondrement du viaduc de la Concorde, sur le scandale des commandites ou sur les groupes criminalisés, et le terrorisme ou les mouvements sectaires, dont les attentats du 11 septembre 2001 et les dossiers liés au Front de libération du Québec.

Tout comme pour les analyses précédentes, nous observons encore une fois, dans la jurisprudence du CPQ, une forte présence de la guerre et des conflits armés, dont les diverses dimensions rejoignent tant les crises accidentelles, sociales, politiques, par association ou par amalgame que les crises mixtes et les crises surprises. Parmi les guerres évoquées dans les dossiers recensés, se trouve la Deuxième Guerre mondiale, la guerre en Afghanistan, la guerre en Irak, l'action

militaire d'Israël au Liban (le conflit israélo-palestinien) et la guerre du Kosovo. Le nombre important d'événements de ce type évoqués dans les dossiers soumis à l'attention du CPQ et la grande variété de catégorie de crises auxquelles ils sont associés semblent, encore un fois, témoigner d'un souci du public envers ce type de couverture.

Par ailleurs, certains types de crises demeurent très peu abordés dans la jurisprudence analysée, c'est le cas des crises naturelles, des crises techniques et des crises « produit », toutes abordées à cinq occasions. Avec 11 occurrences, les crises économiques et financières sont aussi parmi les moins abordées et lorsqu'il en est fait état, il est principalement question de fraude.

Profil des plaignants. La majorité des plaignants qui ont présenté une plainte au Conseil de presse du Québec, relativement à la couverture de situations de crise, sont des citoyens ordinaires, et ce, à 149 reprises sur les 227 dossiers analysés (voir figure 45). Parmi les autres répondants, viennent ensuite les groupes ou les associations, à 43 reprises. Cet état de fait correspond à la situation généralement observée au Conseil de presse du Québec, où la majorité des plaignants sont de simples citoyens, suivis par les groupes ou les associations. Ainsi en 2011-2012, le CPQ notait, dans son rapport annuel, que 85 % des plaintes avaient été formulées par des citoyens individuels.

Parmi les associations et les groupes qui ont porté plainte dans les dossiers que nous avons analysés, se retrouvent à plus d'une reprise la Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal, la Ligue québécoise contre la francophobie canadienne, la Ligue québécoise contre la propagande et la corruption canadiennes, la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), le Mouvement souverainiste du Québec et l'Association pour les droits des gai(e)s du Québec.

Les journalistes et les médias étaient à l'origine de 17 des plaintes que nous avons analysées, soit 7 % de notre échantillon, ce qui est beaucoup plus important que la moyenne observée annuellement par le CPQ, qui est de 0,8 % de plaintes provenant de journalistes ou de médias en 2011-2012 et de 1,8 % des plaintes en 2010-2011.

Les organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux (incluant les élus, les villes ou les municipalités) ont déposé des plaintes à 11 reprises dans les dossiers que nous avons analysés. Les services de polices l'ont fait à 4 reprises (que nous avons distinguées des organismes gouvernementaux, mais qui auraient pu y être regroupés). Enfin, les entreprises, qui étaient les moins représentées à l'intérieur de notre échantillon, ont déposé trois plaintes. Ces entreprises regroupaient une compagnie de construction et deux institutions financières.

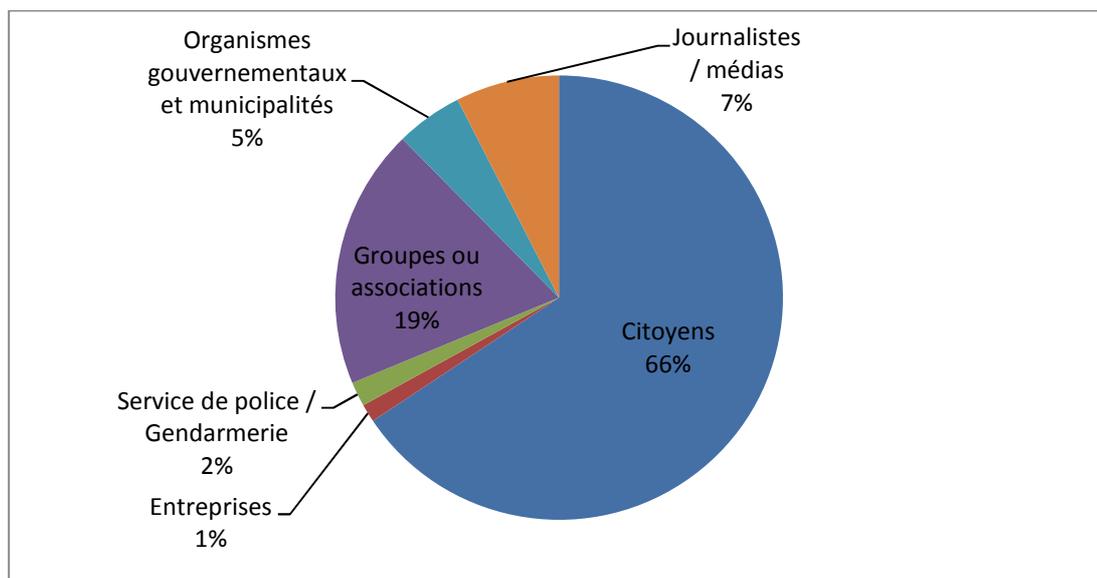


Figure 45. Profil des plaignants dans les dossiers de jurisprudence analysés.

Profil des mis en cause. Nous avons relevé le type de mis en cause pour chacun des dossiers que nous avons étudiés. Nous avons constaté que plusieurs de ces dossiers visaient plus d'un média, en plus des professionnels y travaillant. Ainsi, nous avons relevé au total 265 mis en cause dans les 227 dossiers analysés.

Parmi ces mis en cause, une forte proportion, soit 164 sur les 265, concernait les médias écrits, soit les quotidiens, les hebdomadaires, les revues et les périodiques. Cette proportion correspond à la tendance observée depuis de nombreuses années au CPQ et qui est rappelée dans son dernier rapport annuel à savoir qu'il y a une forte prédominance des plaintes relatives aux médias écrits. Elle s'explique aussi, comme nous le mentionnions précédemment, par le fait qu'il est plus facile de revoir le matériel contesté et de présenter une preuve sur papier qu'avec un support électronique, telles la télévision et la radio.

Pour leur part, les médias électroniques furent mis en cause à 89 reprises sur les 265 mis en cause. Parmi les médias électroniques, nous avons inclus la télévision, la radio et les sites Internet des médias.

Enfin dans 12 cas, les mis en cause n'étaient ni des médias électroniques, ni des médias écrits. Il s'agissait alors principalement d'agences de presse et d'instances non-médiatiques visées par des plaintes.

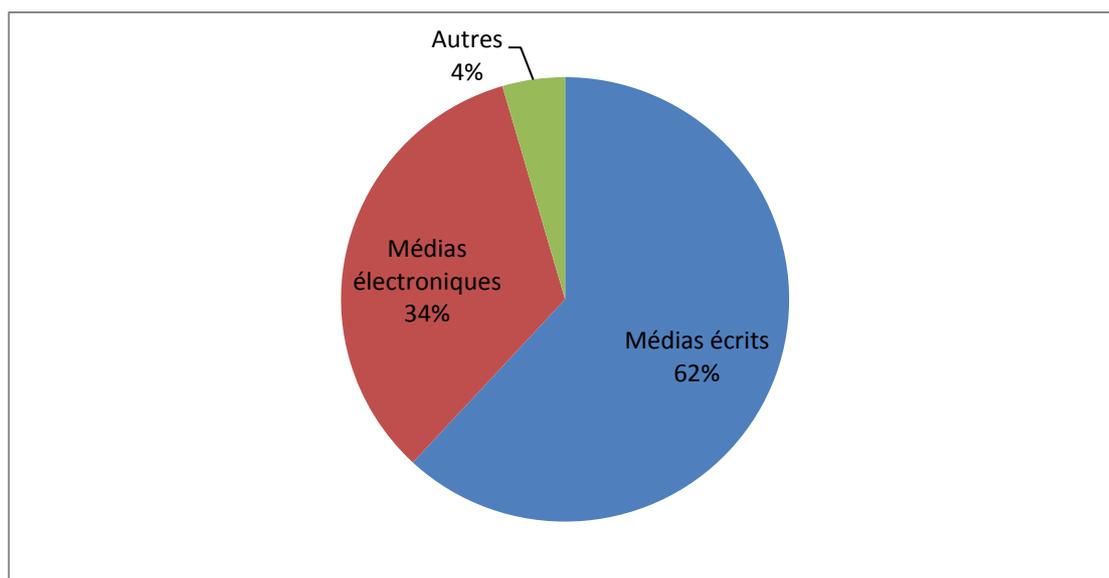


Figure 46. Type de mis en cause dans les dossiers de jurisprudence analysés.

Les quotidiens sont les médias les plus souvent mis en cause dans les dossiers que nous avons analysés et représentent 50 % de l'ensemble des mis en cause, tous types de médias confondus (voir figure 47). Viennent ensuite la télévision et la radio, dans des proportions similaires avoisinant les 16 %. Suivent les hebdomadaires, à

environ 10 %. Les agences de presse, les revues et périodiques ainsi que les sites Internet se retrouvent dans des proportions nettement inférieures aux autres médias.

Enfin, à quatre reprises, les dossiers mettent en cause des non-médias (voir la figure 47 à ce propos). Il s'agit alors, dans un premier temps, d'une plainte à titre personnel contre Mme Dalila Zeghar Maschino déposée par un journaliste qui accuse cette dernière d'avoir utilisé des propos faux et diffamatoires à son endroit lors d'une conférence de presse. Une deuxième plainte vise le Parti québécois, l'Union nationale et le Syndicat général du cinéma et de la télévision en raison d'un boycottage des émissions d'affaires publiques de la *Société Radio-Canada* pour appuyer la grève de ses journalistes. Une troisième plainte vise le Regroupement national pour le «oui» qui organisait la visite du premier ministre du Québec à Sept-Îles en réservant les entrevues accordées par ce dernier aux seuls représentants des stations de télévision de Matane et de Rimouski. Les plaignants déploraient l'exclusion des médias écrits locaux, ce qui privait, selon eux, la population d'une couverture plus complète et plus critique de la visite du premier ministre. La dernière plainte visant un non-média mettait en cause la Sûreté du Québec qui visitait divers organes d'information de la région du Saguenay-Lac-St-Jean afin de saisir le matériel journalistique concernant une manifestation tenue dans le cadre d'une grève aux usines de l'Alcan à Arvida, ce que dénonçaient les plaignants.

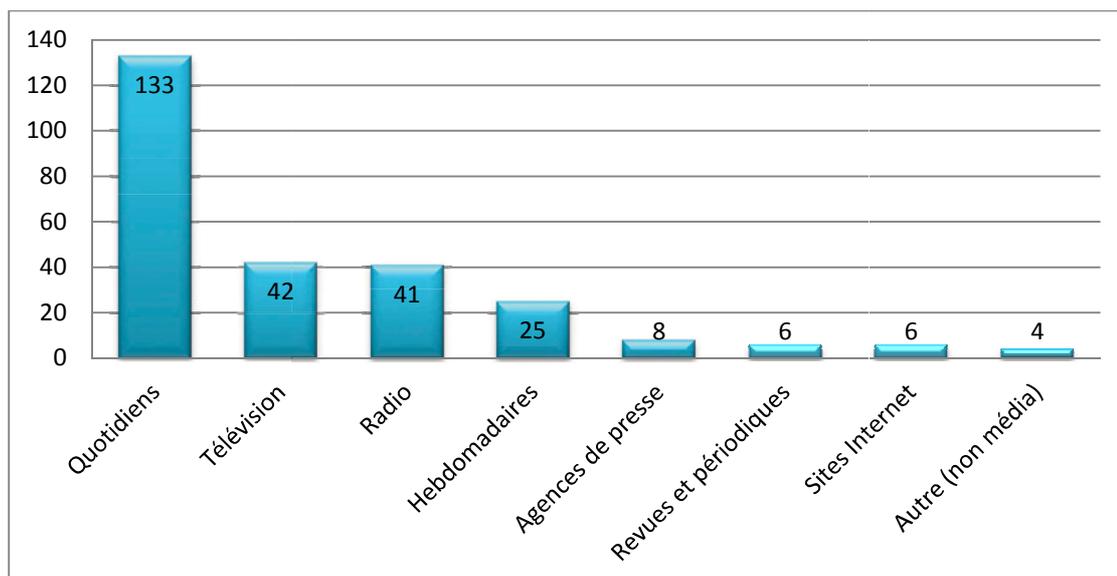


Figure 47. Répartition des mis en cause selon le type de média dans les dossiers analysés.

Principaux griefs invoqués et décisions rendues. Après avoir observé le type de crises traitées par le CPQ, nous nous sommes également intéressés aux griefs invoqués par les plaignants dans les diverses plaintes relatives aux crises. Nous avons alors compilé l'ensemble des griefs invoqués dans les dossiers analysés, classés selon la typologie élaborée par Deschênes (1996) qui comprend au total 24 griefs principaux et 135 sous-griefs. Cette analyse révèle que les 227 dossiers de jurisprudence qui se rapportent aux crises comptent au total 886 griefs différents²⁵⁹.

²⁵⁹ Il est à noter que dans deux dossiers, aucun grief n'était relevé.

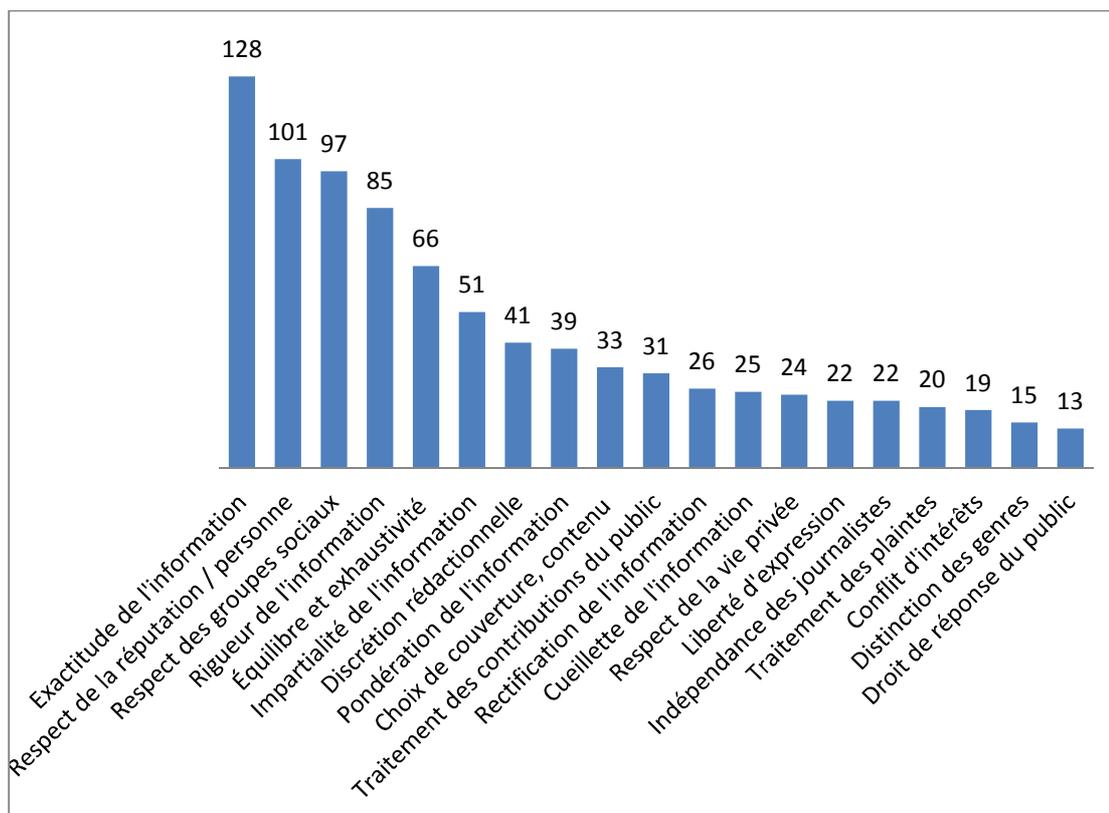


Figure 48. Griefs principaux invoqués à plus de 10 reprises dans les 227 dossiers de jurisprudence relatifs aux crises.

Lorsque l'on regarde les 24 griefs principaux contenus dans la typologie du CPQ (voir Annexe E), nous pouvons constater que certains types de griefs prédominent largement lorsque les plaintes reposent sur des crises (voir figure 48). L'exactitude de l'information est l'aspect qui semblait le plus problématique pour les plaignants qui se sont adressés au CPQ dans ce type de dossiers, ayant été invoqué à 128 occasions. Sur ce point, le sous-grief qui revient le plus fréquemment est celui pour information inexacte, à 44 reprises, suivi par celui pour déformation des faits, évoqué à 26 occasions ainsi que les titres et la présentation de l'information inadéquats, soulevés 18 fois. Dans les dossiers analysés l'exactitude de l'information au moment de traiter des crises, parfois rapidement et sans analyse, semble donc être l'aspect le plus problématique pour les plaignants. Il est aussi beaucoup plus facile

pour eux de dénoncer une inexactitude précise au CPQ qu'un mauvais traitement journalistique plus large, qui ne serait pas recevable au sein du tribunal d'honneur de la presse québécoise. Ce grief est aussi celui qui fut le plus souvent invoqué dans l'ensemble des plaintes analysées par le CPQ en 2011-2012, selon le rapport annuel de l'organisme, il représente près de 24 % des griefs invoqués.

Vient ensuite le grief pour manquements au respect de la réputation et de la personne, avec 101 occurrences. Les sous-griefs invoqués à ce propos se partagent principalement entre l'atteinte à l'image (22), la discréditation ou la ridiculisation (20), l'injure (20) et la diffamation (17). Or, le CPQ ne considère pas l'atteinte à la réputation, la diffamation et le libelle comme étant de son ressort, ce qui peut décourager certaines personnes de porter plainte au CPQ. Ainsi, dans un des dossiers que nous avons analysés, la décision du tribunal d'honneur mentionne :

« Le plaignant estime que le reportage de la journaliste et les affirmations concernant des liens présumés avec des motards criminalisés, de même qu'une demande de pot-de-vin lui ont causé tort, préjudice et dommages et ont porté atteinte à sa réputation.

Le Conseil rappelle que l'atteinte à la réputation, la diffamation et le libelle ne sont pas considérés comme du ressort de la déontologie journalistique, mais qu'ils relèvent plutôt de la sphère judiciaire. Comme le Conseil de presse ne rend pas de décision en la matière, le grief pour atteinte à la réputation n'a pas été traité.²⁶⁰ »

Le respect des groupes sociaux, invoqué à 97 reprises, est le troisième grief en importance relativement aux dossiers de crises. Parmi les sous-griefs invoqués prédominent largement celui pour préjugés et stéréotypes, qui revient 37 fois, et celui

²⁶⁰ Extrait de la décision D2010-09-021 disponible sur le site Internet du CPQ.

pour discrimination, soulevé à 33 reprises. Plusieurs enjeux invoqués dans les dossiers analysés, notamment sur l'identité nationale, sur le respect des groupes ethniques et sur l'homophobie expliquent ce type de griefs.

Avec 85 occurrences, la rigueur de l'information figure aussi parmi les griefs les plus invoqués. Sur ce grief, c'est principalement le manque de rigueur (17), l'information non établie (13), les propos irresponsables (13), le manque de vérification (11) et l'abus de la fonction d'animateur (10), qui sont les plus évoqués. Ce dernier sous-grief est largement dénoncé dans tous les dossiers où les propos d'un animateur de radio de confrontation soulèvent des contestations ou sont dénoncés.

Certains griefs sont beaucoup moins invoqués par les plaignants dans les 227 dossiers concernés. C'est le cas du grief concernant l'indépendance entre l'information et la publicité, invoqué huit fois, des doléances relatives à la liberté de l'information, soulevées à six reprises, du choix et de l'indépendance de la publicité, invoqué aussi à six occasions, du grief pour signature des textes, invoqué à quatre reprises, et du droit de réplique des journalistes, soulevé aussi à quatre occasions. Comme le CPQ ne traite pas de la publicité, mais réfère plutôt ce type de grief aux normes canadiennes de la publicité et comme la signature des textes n'est pas considérée comme un impératif déontologique, le média demeurant toujours responsable de ce qu'il publie, il n'est pas surprenant que ces griefs soient moins souvent évoqués. Un tel constat peut démontrer une bonne compréhension de la

mission du CPQ et une compréhension de certaines normes déontologiques de la part des plaignants.

Pour sa part, l'analyse des décisions rendues par le tribunal d'honneur du CPQ dans les dossiers relatifs aux crises permet d'observer, en premier lieu, une inconstance dans la formulation des décisions par le CPQ, ce qui augmente le niveau de difficulté d'une telle analyse. Si le prononcé est parfois très clair à l'effet, par exemple, que la plainte soit rejetée ou qu'un blâme soit prononcé, à plusieurs autres occasions, aucun libellé final n'est prononcé, il faut alors consulter les décisions sur chacun des griefs pour déduire si le tribunal retient certains griefs ou non.

Nous observons aussi une multitude de façons d'exprimer le prononcé final dans les décisions du CPQ. Sur les 227 décisions analysées, nous avons relevé les prononcés suivants : « plainte rejetée » (à 83 occasions), « retenue » (32), « blâme » (31), « plainte non retenue » (13), « ne retient aucun blâme » (12), « rejetée avec réserves ou commentaires » (9), « retenue partiellement » (9), « blâme sévèrement » (9), « déplore » (8), « reproche » (7), « ne peut se prononcer » (3), « plainte non accueillie » (2), « accueillie partiellement » (2), « ne retient aucun blâme, mais adresse un commentaire » (1), « rejetée avec un dissident » (1), « griefs jugés non fondés » (1), « plainte non reçue » (1), « accueillie » (1), « déplore vivement » (1), « regrette » (1).

Malgré ces divergences dans la présentation des décisions, il nous a tout de même été possible de regrouper celles-ci selon qu'elles contiennent, en tout ou en partie, une décision favorable au plaignant ou une décision, en tout ou en partie, favorable aux mis en cause. Nous pouvons alors constater que la proportion de plaintes concernant les situations de crises et jugées fondées par le CPQ, au nombre de 101, se rapproche du nombre de plaintes jugées non fondées ou rejetées, au nombre de 123 (voir figure 49).

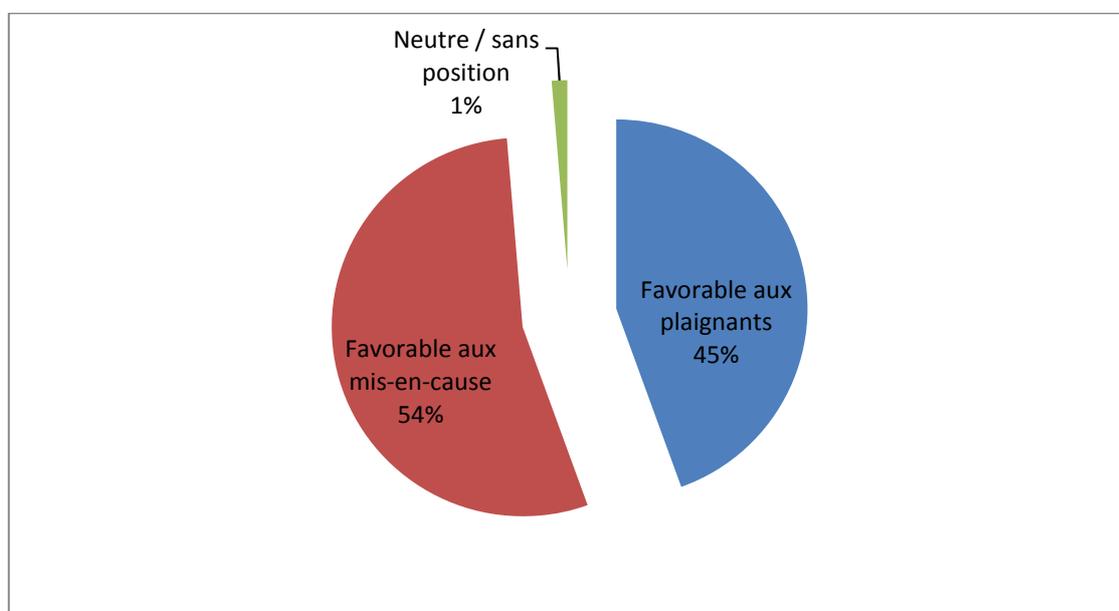


Figure 49. Proportion de décisions en faveur des plaignants ou des mis en cause, sur les 227 cas analysés.

Quant aux décisions portées en appel, ce sont 32 des 227 dossiers qui comportent une telle requête de deuxième instance. Il s'agit donc d'un recours plutôt marginal, qui est utilisé dans 14 % des dossiers traitant de crises au CPQ. Parmi les appels, nous remarquons, encore une fois, diverses formulations dans les libellés : « décision de première instance maintenue » (à 21 occasions), « rejeté » (6),

« accueilli » (3), « décision de première instance maintenue avec un dissident » (1), « infirme sa décision de première instance » (1).

Encore une fois, si nous regroupons les diverses formulations afin d'établir si les décisions de la commission d'appel sont généralement favorables ou non à la demande de l'appelant, nous pouvons observer que quatre décisions sont favorables à l'appelant contre 28 qui y sont défavorables. Ainsi, dans plus de 87 % des cas analysés, les décisions du tribunal d'appel maintiennent la décision de première instance.

Conclusion

L'analyse réalisée sur la jurisprudence du CPQ nous permet donc d'observer une présence relativement importante des crises parmi l'ensemble des dossiers traités par le tribunal d'honneur de la presse québécoise depuis sa création, dans une proportion de 13,6 %, au moment de notre analyse en mars 2012. Cependant, nous avons pu observer que ces plaintes portaient souvent sur un aspect précis de la couverture journalistique et non sur l'ensemble de la pratique lors de la couverture d'une crise, les règlements de l'organisme d'autorégulation des médias rendant irrecevables ce type de plaintes.

Malgré tout, les crises font partie intégrante de la jurisprudence du CPQ et certaines d'entre elles y occupent même une place particulièrement importante. Parmi celles-ci, de nombreuses plaintes relatives aux radios de confrontation et aux propos de leurs animateurs qui ont suscité divers mouvements de contestation sociale au Québec. À cet effet, le CPQ a appelé de nombreuses fois à la tenue urgente d'un débat public sur la question des radios d'opinions, en raison du malaise que la pratique de ce genre journalistique laisse parfois « comme si la liberté de presse devenait la valeur prédominante, au-dessus de tous les droits » (dossier D2009-02-050, jurisprudence du CPQ). De nombreux conflits latents, relatifs notamment au Québec et à l'identité québécoise, furent au nombre des dossiers de jurisprudence relatifs à la crise étudiés. Parmi eux, des dossiers portant sur la crise d'octobre ou sur la médiatisation du Front de Libération du Québec (FLQ), de même que des dossiers relatifs au traitement de la loi 101, de la souveraineté et des référendums québécois, ainsi que les conflits religieux, culturels et ceux relatifs aux droits des homosexuels. Enfin, tout comme ce que nous avons observé à l'intérieur du troisième chapitre, à la suite des diverses entrevues réalisées, nous pouvons, encore une fois observer une présence importante de la guerre, des conflits armés et du terrorisme au nombre des crises invoquées.

Parmi les sous-catégories de crises qui reviennent le plus souvent, mentionnons principalement, parmi les crises dites personnelles selon notre terminologie, la discrimination de personnes ou de groupes sociaux. Parmi les crises communicationnelles, nous observons la présence importante de déclarations intempestives déclenchant des protestations, notamment en raison des nombreuses

plaintes relatives à la radio de confrontation. Enfin, parmi les crises sociales, les contestations publiques occupent une place très importante, et seraient sans doute encore plus présentes au sein de la jurisprudence du CPQ durant la période suivant celle de notre analyse, en raison des nombreuses plaintes relatives aux manifestations étudiantes de la crise dite du « printemps érable »²⁶¹, traitées en 2012-2013 par l'organisme :

« Le thème du conflit étudiant ou ses échos ont généré nombre de plaintes contre les journalistes et les médias cette année. Le nombre élevé de plaintes (512 plaintes entre le 1^{er} juillet 2012 et le 30 juin 2013, comparativement à 135 lors de la précédente période) est attribuable au conflit étudiant, qui a engendré à lui seul 351 plaintes, qui ont été regroupées en 38 dossiers traités par les instances du Conseil de presse (CPQ). Parmi ces dossiers, 21 ont été soumis au comité des plaintes et 17 ont été jugées non recevables.

D'autres dossiers découlant du Printemps érable ont été traités depuis juillet 2013. Un de ces dossiers a provoqué beaucoup de remous sur les médias sociaux. Il a également généré 31 plaintes. Ces dernières visaient les propos des commentateurs Mario Dumont et Jean Lapierre lors de la soirée électorale du 4 septembre 2012.

Les commentaires livrés à chaud par les deux hommes, au sujet de l'attentat commis au Métropolis lors du discours de victoire de Pauline Marois, associaient les actes criminels commis aux contestataires étudiants, affirmaient les plaignants. »²⁶²

Ainsi, la couverture de crise continue de susciter des préoccupations chez le public et mérite que l'on réfléchisse aux pratiques journalistiques alors adoptées. Il serait intéressant de réaliser une analyse de contenu plus détaillée des plaintes

²⁶¹ La crise dite du « printemps érable » réfère à la grève menée par de nombreuses associations étudiantes québécoises à l'hiver 2012 pour protester contre la décision du gouvernement provincial d'augmenter les droits scolaires universitaires de 1 625 \$ par année d'ici cinq ans. « Pour autant, la perspective comptable ou corporatiste ne suffit pas à expliquer le "printemps érable" soit la prolongation du conflit étudiant sur la saison suivante et sa mutation en une véritable crise sociale, finalement résolue par l'élection (hâtive) d'un nouveau gouvernement le 4 septembre. Les manifestations monstres, la violence, la restriction des libertés fondamentales, les concerts populaires de casseroles, tout cela peut difficilement se résumer à un enjeu pécuniaire » (Julien, 2012, p. 152).

²⁶² Villeneuve (2013), en ligne.

relatives à la couverture du « printemps érable » pour observer les différents griefs soulevés dans les nombreuses plaintes relatives à une même crise. Cette crise semble avoir mobilisé un nombre important de plaignants et a suscité un nombre de plaintes sans précédent.

En dépit de la présence de plus de 227 dossiers relatifs aux crises dans la jurisprudence du CPQ, les difficultés relatives aux règles sur l'étude des plaintes et le contexte particulier dans lequel se déroulent les crises indiquent sans doute qu'un nombre encore plus important de plaintes relatives à ce type de situation auraient été déposées s'il avait été plus facile de les soumettre. De plus, celles-ci auraient peut-être concerné des enjeux plus profonds quant aux pratiques journalistiques adoptées. Cette difficulté à dénoncer certains manquements généralisés ou des pratiques journalistiques plus largement fautives, notamment en situation de crise, pourrait être en partie contrebalancée par le double mandat du CPQ qui lui permet non seulement de traiter les plaintes soumises à son tribunal d'honneur, mais aussi de s'autosaisir de cas problématiques. Les membres du conseil d'administration de l'organisme ont d'ailleurs confirmé ce mandat en juin 2009, à la suite d'une assemblée générale spéciale sur l'avenir du CPQ qui avait entraîné la démission de son président et de son vice-président :

« Le Conseil doit conserver son double mandat de tribunal d'honneur et d'organisme conseil en matière de droit du public à une information libre et de qualité. Dans l'exercice de ce mandat d'organisme conseil, le CPQ concentrera son action d'observation, d'analyse, de consultation, d'animation et d'intervention publique dans le champ de la déontologie journalistique. Il pourra même s'autosaisir de tout sujet

qu'il jugera pertinent afin de faire avancer la réflexion sur la qualité et la diversité de l'information et d'améliorer les pratiques.²⁶³ »

Ce mandat d'autosaisie du CPQ lui permet de se prononcer sur les situations de crises et les manquements déontologiques généralisés. Or, la constitution même du Conseil crée parfois de la discorde sur les positions publiques à adopter alors qu'il devient difficile pour les membres issus du public et pour ceux issus des entreprises de presse de trouver consensus. La tournée des régions du Québec, entreprise en 2008, et qui fut une importante pomme de discorde au sein de l'organisme, en est un bon exemple, de même que le comité sur la médiation des situations d'exception formé en 2006 pour étudier le traitement des crises et dont aucun rapport n'a encore été publié. Cette situation conduit d'ailleurs Corriveau et Sirois (2012) à proposer la création d'un tribunal administratif pour remplacer le Conseil de presse, considérant que « [l']autoréglementation des médias par l'entremise du Conseil de presse s'est soldée par un échec se traduisant par une répétition de crises chaque décennie, une fragilité constante de son financement et un boycottage des suites à donner à la tournée du Québec.[...] Rien n'empêcherait le remplacement du Conseil de presse par un tribunal administratif, qui pourrait juger des plaintes des citoyens envers les entreprises de presse. Ce tribunal pourrait envoyer des avis de non-conformité, demander des correctifs et, dans les cas graves de récidive, appliquer des sanctions »²⁶⁴.

²⁶³ Conseil de presse du Québec, procès-verbal de la 176^e réunion du conseil d'administration, cité dans Mouro et Carignan (2011).

²⁶⁴ Corriveau et Sirois (2012), p. 122.

Le dernier avis publié par le Conseil remontait à 2002 au moment de notre analyse réalisée en 2012-2013. Il est donc clair que le CPQ ne prend pas position de manière régulière via des avis. Ce second mandat ne lui permet donc pas de se pencher sur le traitement de crises qui lui semble problématique ou sur les fautes qu'il juge généralisées.

Lorsque nous avons réalisé une entrevue avec le secrétaire général du CPQ, ce dernier nous a indiqué être préoccupé par les pratiques journalistes adoptées lors des situations de crises et par la vitesse de traitement de l'information, mais ne faisait pas des crises une priorité pour l'organisme qui était déjà fortement mobilisé par d'autres dossiers. La vague de plaintes engendrée par le « printemps érable » viendra possiblement changer la donne et conscientiser l'organisme sur l'importance que prennent les crises au sein du traitement médiatique, bien qu'il demeure étonnant que le dépôt de 351 plaintes relatives à ces événements se soit soldé par l'examen de 21 dossiers seulement au comité des plaintes et de l'éthique de l'information.

Conclusion

Conclusion

Lorsque nous avons choisi de nous intéresser au traitement des situations de crises par les médias, nous avons rapidement été confrontés à la complexité de la définition des crises. Il nous a fallu faire de nombreux aller-retour entre les définitions et les diverses typologies de la crise pour retenir celle qui représentait bien la complexité et la variété des situations que les journalistes ont à couvrir.

Après une analyse détaillée du cadre théorique relatif aux crises et aux pratiques journalistiques, nous avons retenu la définition que fait l'Office québécois de la langue française (2005) de la crise, celle-ci se rapprochant le plus de la situation que nous cherchions à définir et à analyser. Il s'agit d'un « [p]assage brutal et inattendu qui est attribuable à une situation très difficile, voire dangereuse, pour un individu, une organisation, un corps social, un système économique ou un pays ». Nous avons également retenu la typologie causale élaborée par Devirieux (2007) pour nous permettre de bien identifier les différentes crises auxquelles le journaliste peut être appelé à faire face et nous permettre de les classer (voir Tableau 1).

Tout en étant conscients de la variété des crises couvertes par les médias et de la difficulté inhérente à un cadre d'analyse aussi large, nous avons sciemment choisi de les aborder dans leur globalité pour bien rendre compte des différents types de situations auxquelles sont confrontés les professionnels de la nouvelle et de dresser une première observation relative à chacun des types de crises abordés par les médias,

sans nous restreindre ou éliminer certaines catégories d'intérêt qui peuvent représenter des défis particuliers de couverture.

La complexité de la situation de crise, les nombreux types de crises potentielles à être couvertes par les médias ainsi que les différentes stratégies méthodologiques que nous avons suivies et qui nous ont permis de recueillir un nombre élevé de données nous conduisent à formuler une synthèse générale des résultats et à les mettre en lien avec notre hypothèse de départ. Dans les pages qui suivent, nous reviendrons donc sur les principaux résultats qui se dégagent de nos analyses afin de répondre à la question de recherche. Nous élaborerons ensuite certaines recommandations pour de futures recherches en lien avec notre problématique.

L'importance de la crise dans les médias

Les recherches que nous avons menées pour établir le cadre théorique de cette thèse nous ont permis de constater que peu de travaux en sciences humaines et sociales avaient été réalisés, par le passé, au sujet des médias et des situations de crise, en dépit de l'importance que les journalistes accordent à leur rôle lors de telles situations (Boutté, 2006). Les différentes théories et définitions de la crise que nous avons pu recenser se rapportent ainsi davantage à la communication organisationnelle qu'à la communication médiatique.

De même, nous avons pu constater, lorsque nous avons réalisé une série d'entrevues avec des professionnels de l'information (présentée au troisième chapitre), que la majorité d'entre eux étaient d'abord peu conscients du nombre de crises qu'ils avaient eu à traiter au cours de leur carrière et de l'importance que celles-ci avaient eu dans leur pratique professionnelle. Toutefois, au fur et à mesure qu'ils étaient appelés à réfléchir à la crise, les intervenants prenaient conscience de son importance dans la couverture médiatique et dans leur quotidien. Certaines préoccupations majeures ont alors émergé de la discussion, dont celles relatives à la couverture de guerre, aux enjeux liés aux cotes d'écoute et à la recherche d'exclusivité, ainsi qu'à l'apparition des nouveaux médias et des médias sociaux qui accélèrent la vitesse de traitement de l'information.

L'importance des crises dans les médias s'est confirmée davantage lorsque nous avons déterminé le corpus nécessaire à la réalisation de notre analyse quantitative. Le défi fut alors de choisir les catégories de crises à traiter et le nombre de reportages à analyser, car les différentes sources comportaient une quantité importante de reportages sur chacune des situations de crises que nous avons retenues ou pensé étudier.

Enfin, l'analyse de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec nous a permis d'observer que, malgré certaines difficultés vécues par les plaignants souhaitant présenter des plaintes relatives à un traitement de crise devant le tribunal d'honneur de la presse, environ 13,6 % des plaintes étudiées par le CPQ depuis sa création, au moment de notre analyse en mars 2012, concernaient des crises. Ce

chiffre a d'ailleurs considérablement augmenté en 2012-2013, avec une importante série de plaintes relatives à la couverture du « printemps érable ».

Les situations de crises occupent une grande partie du travail journalistique et jouent un rôle majeur au sein des médias. Il ne faut donc pas se surprendre si leur couverture semble particulièrement préoccuper le public, notamment ces dernières années, c'est pourquoi il est intéressant de s'attarder aux pratiques adoptées lors de ce type de couverture.

Pratiques journalistiques et situations de crises

Comme nous avons pu l'observer au premier chapitre de cette thèse, la structure des médias est actuellement en pleine redéfinition et le travail des journalistes tend à changer. Les professionnels de l'information doivent s'adapter aux nouvelles technologies, qui modifient la façon de traiter et de présenter la nouvelle, et doivent s'approprier rapidement les nouveaux médias ainsi que les technologies mobiles, qui gagnent rapidement un nombre croissant utilisateurs.

Une des difficultés particulières que nous avons observée chez les professionnels de l'information qui ont à traiter des crises est la rapidité avec laquelle ils doivent rapporter les faits. Dans les entrevues que nous avons réalisées, les intervenants nous ont rapporté avoir subi une pression constante pour aller en ondes rapidement et être les premiers à diffuser la nouvelle. Cette pression s'ajoute à la difficulté relative aux vérifications des informations obtenues. Les participants ont

ainsi soulevé plusieurs constats reliés à la modification des pratiques et à la structure des entreprises de presse qui conduiraient, selon eux, à une croissance de l'événement spectaculaire. L'apparition de l'information en continu, par les chaînes d'information 24 heures et l'Internet, influencerait grandement les pratiques, car le fait d'avoir à couvrir une situation de crise en direct apporte son lot de nouveaux défis.

La recherche d'exclusivité entraîne donc les journalistes à vouloir agir rapidement et à rechercher immédiatement des porte-paroles prêts à aller en ondes et qui deviendront des emblèmes de la crise, alors que les intervenants ne sont pas encore en mode communication et sont parfois occupés à porter secours aux victimes ou à évaluer la situation. Certains intervenants que nous avons rencontrés soulignaient une mécompréhension réciproque entre journalistes et gestionnaires de crises. Un dialogue leur semble nécessaire pour mieux comprendre les rôles de chacun et mieux collaborer lors de situations critiques.

Les professionnels se sentent souvent peu encadrés dans ce type de situation et tentent de rapporter les faits au meilleur de leur connaissance, tout en devant départager l'information d'intérêt public de la curiosité publique qui s'installe et qui pousse parfois certains journalistes à s'acharner sur les victimes ou sur leur famille pour susciter de l'émotion.

Comme nous l'évoquions dans le cadre théorique, la notion même d'intérêt public est au centre des principes régissant l'éthique journalistique et la déontologie, dans le but d'orienter le journalisme vers une pratique qui se voudrait idéale ou

optimale, en fonction des besoins du public et de la liberté de presse. Ainsi, la création de références déontologiques adaptées pour les différents types de crises pourrait aider les professionnels à se poser certaines questions et à identifier des façons de faire qui pourraient y répondre.

Sans ces balises, des études démontrent que les journalistes, en situation de crise, auront tendance à contourner certaines responsabilités journalistiques et à s'éloigner de la notion d'intérêt public. Ainsi, Bettez (2010) concluait que les caractéristiques du journalisme en situation d'exception étaient « difficilement conciliables avec plusieurs fondements juridiques et philosophiques de la déontologie journalistique »²⁶⁵ et malgré une augmentation documentée du nombre de situations d'exception, les codes de déontologie et les organes de réglementation ou d'autoréglementation n'ont toujours pas réussi, selon Bettez, à concilier la déontologie et la pratique professionnelle lors de ces situations.

Nous ne pouvons que nous ranger aux conclusions de Bettez devant le manque de repères évoqué à de nombreuses reprises par les répondants lors des entrevues que nous avons réalisées ainsi qu'en observant le nombre de plaintes déposées au Conseil de presse du Québec, relativement à la couverture de crises, et le manque d'outils disponibles pour présenter et traiter ces plaintes. En effet, le CPQ ne dispose pas de guide ou d'avis dédiés aux situations de crise et ses règlements relatifs à la recevabilité des plaintes s'accordent peu à l'urgence et au manque de moyens du public lors de ces situations. L'exemple récent du « printemps érable » où plus de 351

²⁶⁵ Bettez (2010), p. 71.

plaintes furent soumises à l'organisme, alors que celles-ci furent regroupées en seulement 38 dossiers, dont 17 ont été jugés non recevables, semble confirmer que la structure de cet organisme et les normes déontologiques auraient tout intérêt à s'adapter aux situations de crise.

Plusieurs répondants que nous avons rencontrés estiment qu'en dépit de certaines faiblesses, les médias et les journalistes ont, plus que jamais, un rôle-clé à jouer dans la médiation de crise pour bien expliquer les faits et les traiter d'une façon professionnelle qui les distingue du journalisme citoyen, ces responsabilités sont difficiles à exercer dans un contexte où le nombre de journalistes diminue, où les tâches se multiplient et où les nouvelles doivent être traitées dans l'urgence, en s'appuyant sur des informations partielles. Néanmoins, les répondants que nous avons rencontrés au troisième chapitre estiment que les professionnels de l'information font généralement de leur mieux pour rapporter les informations au meilleur de leur capacité et avec le plus d'objectivité possible.

Contenu des médias lors de crises

Lorsque nous avons élaboré notre question de recherche et notre hypothèse, nous estimions que le contenu des médias se verrait modifié en situation de crise, alors qu'il y aurait saturation de certains thèmes liés à la crise et une diminution du traitement d'autres informations qui sont normalement présentes dans les médias sur une base quotidienne.

L'analyse de contenu de trois types de crises que nous avons réalisée au quatrième chapitre de la présente thèse nous a permis de confirmer cette hypothèse et d'observer une présence marquée de la crise dans le contenu informatif²⁶⁶. Les résultats de cette section de la thèse nous ont permis d'observer, dans les reportages analysés, non seulement une saturation des thèmes liés à la crise, au détriment de la couverture des autres informations de la journée, mais également des distinctions dans le traitement et le contenu selon le type de crise.

Ainsi, notre analyse démontre que pour traiter les crises sociales, tant en France qu'au Québec, les journalistes abordaient une plus grande variété de sujets que lorsqu'ils traitaient des crises naturelles et des conflits militaires auxquels nous nous sommes intéressés. De plus, les intervenants étaient beaucoup moins neutres pour aborder les faits lors de crises sociales qui mettaient parfois en doute l'avenir du pays.

Les nouvelles concernant les crises naturelles étaient, pour leur part, celles où les intervenants et experts étaient les plus variés. Divers intervenants de tous les milieux étaient alors régulièrement appelés à commenter la nouvelle, tant en France qu'au Québec, ce qui contraste avec les autres situations analysées où les mêmes intervenants revenaient souvent d'un reportage à l'autre et d'une station de télévision à l'autre, devenant des emblèmes ou des porte-paroles de la crise. La durée des crises naturelles, leur étendue géographique, qui donne accès à plus d'intervenants agissant pour résoudre les problèmes rencontrés, et la prévisibilité relative des faits (instables,

²⁶⁶ Les nombreux reportages disponibles pour constituer le corpus ne faisant que le confirmer.

mais plus contrôlés quant à leur évolution que les crises sociales ou les conflits armés) peuvent expliquer ce phénomène, comme nous l'évoquions au quatrième chapitre.

De plus, l'analyse de contenu que nous avons réalisée nous permet de confirmer l'hypothèse esquissée précédemment voulant que la couverture de crise entraîne une saturation de certains thèmes liés à celle-ci alors que d'autres sont évacués. Dans les reportages concernant les crises sociales que nous avons analysées, les thèmes les plus abordés étaient les mêmes en France au Québec. Ceux-ci revenaient dans plus des trois quarts des reportages, soit les problèmes sociaux, la police ou les agents de la paix, la violence non politique commise par des citoyens, la sécurité publique, la sécurité et les activités criminelles impliquant des gens ordinaires. Dans la couverture de la crise du verglas et de la canicule de 2003, le thème de la nature revenait dans tous les reportages. Enfin, dans tous les reportages analysés au sujet du conflit en Afghanistan, il fut question d'armée ou de présence militaire. Les thèmes du terrorisme et de la sécurité revenaient aussi dans plus de la moitié des reportages relatifs à ce conflit.

De plus, comme nous le soumettions en hypothèse, plusieurs thèmes abordés quotidiennement dans les bulletins de nouvelles étaient absents des reportages analysés. Ainsi, parmi les thèmes qui étaient les plus évoqués lors d'une analyse du contenu quotidien des journaux télévisés en France et au Québec réalisée à l'aide du même outil de codage que celui emprunté aux fins de l'analyse de contenu présentée au quatrième chapitre de la thèse (voir Carignan, 2008), certains sujets étaient absents de l'ensemble des reportages relatifs aux crises sélectionnées alors qu'ils figuraient

parmi les sujets les plus souvent évoqués au quotidien selon cette précédente analyse. C'est le cas notamment de plusieurs droits et libertés, du spatial, de l'éthique, du surnaturel ou de l'intérêt pour les célébrités.

La couverture de guerre

Comme nous le présumions aussi au moment d'établir l'hypothèse de la recherche, les crises sécuritaires, qui créent de grandes incertitudes pour les journalistes et exigent souvent des mesures supplémentaires de protection, sont celles qui semblent le plus difficiles à traiter pour les professionnels de l'information rencontrés, en raison notamment de l'émotivité impliquée et du contrôle possible de certaines informations. Les intervenants parlent d'ailleurs de la guerre comme du « paroxysme de la crise », la « dernière intervention humaine possible » dont la première victime est la vérité.

La couverture de guerre présente en effet d'importantes particularités qui la distinguent grandement des autres types de crise. Les répondants évoquent de nombreuses contraintes propres aux zones de guerre, dont une méconnaissance possible de la part du public et du journaliste de l'endroit où se déroule la nouvelle, la difficulté d'accéder à certaines sources et de rapporter une pluralité d'opinions, le contrôle de l'information pour des raisons de sécurité nationale ou la fiabilité des sources qui peuvent induire, sciemment ou non, le journaliste en erreur. Enfin, une méfiance est exprimée par certains participants devant le contrôle exercé par l'armée

lorsque les journalistes couvrent la guerre en étant *embedded*, bien que cette situation devienne parfois nécessaire pour accéder au terrain.

En regard du contenu, notre analyse révèle aussi que la guerre se distingue des autres types de crises que nous avons analysés. Il s'agit, en effet, de la crise où les reportages traitent du plus grand nombre de pays différents, alors que les autres reportages que nous avons analysés se concentraient presque uniquement sur le pays où se déroule la nouvelle. Par ailleurs, les intervenants rencontrés par les journalistes, dans les reportages analysés, sont principalement issus du pays de la chaîne qui diffuse et produit le reportage. Ainsi, tant en France qu'au Québec, peu de place était accordée aux habitants et aux militaires de la zone de guerre (en l'occurrence les Afghans dans l'analyse que nous avons réalisée de la couverture de la présence militaire en Afghanistan). Ces résultats nous laissent supposer que les journalistes ont tendance à couvrir la guerre en tenant généralement compte de l'intérêt national et en s'arrêtant peu au point de vue et aux enjeux relatifs à la zone de guerre (au pays où se déroule le conflit). Il n'est donc pas surprenant, dans ce cas, que les citoyens soient conscients de certains dangers de la guerre et de la perte de soldats envoyés par leur pays, mais comprennent parfois très mal les motifs qui sont à l'origine du conflit.

L'influence de la politique

Tel que nous l'avions aussi évoqué en hypothèse, la politique occupe une place importante dans les sujets analysés et dans le choix des intervenants rencontrés lors de

la couverture de crise. La crise politique est d'ailleurs une catégorie en soi dans la typologie de Devirieux. De plus, tous types de crises confondus, notre analyse de contenu, présentée au quatrième chapitre, révèle que, tant en France qu'au Québec, les politiciens figurent au nombre des principaux experts rencontrés par les professionnels de l'information pour commenter et réagir aux situations de crise. Dans certains cas, ces politiciens deviennent même des figures emblématiques de la crise. Ce fut le cas notamment de Nicolas Sarkozy lors de la crise des banlieues. Au Québec, lorsque nous avons analysé la couverture journalistique de l'engagement militaire en Afghanistan, nous avons même pu observer diverses situations où les enjeux politiques prenaient le dessus sur les préoccupations militaires et la couverture du conflit sur le terrain.

Plusieurs intervenants rencontrés lors des entrevues présentées au troisième chapitre sont revenus sur l'importance de la couverture des nouvelles politiques. Le nombre de crises politiques relevées par ceux-ci était particulièrement important. De plus, de nombreuses situations, qui ne relevaient pas de la crise mais possédaient des caractéristiques similaires, où il fallait couvrir des événements politiques majeurs, tels que les présentations budgétaires et les débats des chefs, leur semblaient avoir plus d'importance que certaines crises largement traitées par les médias. En outre, en raison de leur proximité avec les journalistes et de l'attention qu'ils accordent à la nouvelle, les acteurs politiques semblent avoir un certain contrôle sur l'information. Les intervenants ont soulevé à diverses occasions les difficultés engendrées par les

liens de proximité qui se tissent parfois entre les journalistes spécialisés et les intervenants qu'ils couvrent, dont les politiciens.

Comparaison France/Québec

Notre travail s'est non seulement intéressé aux crises et aux modifications des pratiques journalistiques, il s'est aussi attardé à établir une comparaison entre le contenu des reportages et les comportements journalistiques observés en France et au Québec. Cette comparaison a permis d'observer des divergences et des similitudes dans le contenu et le traitement de la nouvelle entre les deux pays, en plus d'approfondir certains constats relatifs aux crises.

Les entrevues réalisées avec les intervenants des deux pays au troisième chapitre permettent de conclure, dans les deux cas, à une volonté réelle, chez les professionnels de l'information, de bien faire les choses et de réaliser une couverture médiatique pertinente, au meilleur des connaissances et des capacités des professionnels. Or, ceux-ci rencontrent, sur les deux terrains, diverses difficultés pour traiter les situations de crises. Les difficultés auxquelles ils sont confrontés sont souvent très similaires, bien que les intervenants notent certaines différences dans les pratiques des deux pays, dont une propension des médias français à supposer que le public dispose d'une grande connaissance générale et, par conséquent, qu'il n'est pas nécessaire d'expliquer le contexte de la nouvelle, alors que la situation contraire est

observée au Québec, où certains intervenants estiment que le public doit constamment se faire rappeler ce qu'il doit connaître et ce qu'il doit penser.

L'analyse de contenu que nous avons réalisée nous a aussi permis d'observer plusieurs similitudes entre les deux terrains de recherche, ceux-ci présentant tous deux un intérêt marqué pour les situations de crises, en particulier au pic de la crise. Une couverture importante et très orientée sur ces sujets était alors observée tant en France qu'au Québec et les mêmes thèmes revenaient fréquemment dans les deux pays pour traiter des différents types de crises.

Une des distinctions principales que nous avons pu établir à l'issue de cette analyse de contenu concerne le rôle des professionnels de l'information. Ces derniers sont beaucoup plus présents dans la nouvelle au Québec, alors qu'ils commentent les faits et agissent à titre de principaux intervenants ou experts de la nouvelle, et ce, dans tous les types de crises analysées, alors qu'ils ne sont que très peu impliqués dans les reportages français.

Par ailleurs, l'approche journalistique, le choix des sujets et des angles de traitement se ressemblent beaucoup entre la France et le Québec lors du traitement des crises similaires que nous avons analysées, et ce, même si les crises abordées ne sont pas les mêmes. Il y a donc une façon très homogène de traiter les crises dans les deux pays et les journalistes s'intéressent alors aux mêmes enjeux relatifs à la situation abordée. On peut donc penser qu'il y a une certaine uniformisation qui s'opère dans le traitement des crises. Ainsi, celles qui possèdent des caractéristiques similaires et

relèvent du même type (selon la typologie que nous avons retenue) seront toujours traitées sensiblement de façon uniforme et indistincte, indépendamment du pays qui traite la nouvelle, possiblement pour en faire ressortir les éléments qui risquent le plus de susciter l'intérêt du public.

Enfin, l'intérêt des médias se focalise toujours sur le pays où se déroulent les événements et les nouvelles sont très auto-centriques, dans les deux pays analysés, tout en étant présentées de façon similaire. On constate donc que, dans les deux cas, les crises sont généralement vécues de l'intérieur, et peu de recul est pris en regard de celles-ci. Cette façon de faire risque d'empêcher les journalistes de regarder les expériences vécues ailleurs dans le monde pour s'en inspirer et relever différentes solutions.

Enfin, le cinquième chapitre de cette thèse nous permet de constater une lacune commune en matière de déontologie journalistique. Si le Conseil de presse du Québec présente certains manques quant à sa façon de recevoir et de traiter les plaintes relatives aux crises ou d'adapter ses normes et sa typologie des griefs à ces situations, la France souffre, pour sa part, de l'absence d'un organisme similaire d'autorégulation des médias qui lui permettrait de traiter des contributions du public et d'élaborer un cadre de référence éthique adapté aux situations critiques.

Limites de la recherche et pistes dégagées par la thèse

Cette conclusion nous a permis de revenir sur les principaux résultats de la thèse et sur les observations que nous avons dégagées, tout en les confrontant à notre question de recherche et à notre hypothèse de départ.

Les résultats obtenus grâce aux différentes techniques méthodologiques adoptées, relevant d'une triangulation méthodologique, permettent de valider en grande partie l'hypothèse de recherche et confirment l'intérêt du sujet choisi, malgré les limites que certaines comparaisons nous permettent et le choix d'un échantillon qui peut parfois s'avérer restrictif. Cette recherche pose donc les bases d'une réflexion portant sur la modification des pratiques journalistiques et du contenu des médias lors de situations de crise en France et au Québec qui pourrait davantage être élargie et approfondie puisque ce sujet est très vaste, nous en étions conscients dès le départ. De nouvelles études portant sur des catégories plus spécifiques et définies de crises seront nécessaires pour mieux comprendre cet enjeu et l'approfondir.

Par ailleurs, de nombreuses stratégies méthodologiques auraient pu être adoptées pour réaliser cette recherche. Nous avons choisi d'assurer la validité des méthodes retenues par une triangulation méthodologique, qui nous a permis de combiner une analyse de contenu des reportages portant sur différentes crises à des entrevues réalisées avec différents professionnels de l'information, que nous avons complétées par une analyse de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec. En raison des diverses stratégies empruntées et de l'objectif général de la recherche, qui

voulait dresser un portrait global des crises et de la modification des pratiques journalistiques, nous sommes conscients du nombre limité d'entrevues réalisées. Il serait intéressant d'approfondir celles-ci en consultant davantage de professionnels de l'information et en étendant les entrevues à des acteurs de la crise, dont les gestionnaires et les politiciens. Il serait aussi pertinent de réaliser des analyses de contenu plus détaillées en regard de crises majeures. La guerre, à elle seule, pourrait exiger de nombreuses analyses. Le nombre de recherches abordant déjà le sujet en témoigne largement.

Le présent travail de recherche s'est donc concentré sur le rapport des professionnels de l'information à la crise, sur le contenu des médias et sur le rôle des organismes d'autorégulation pour soutenir les professionnels dans leurs pratiques. De nombreux autres éléments sont susceptibles d'influencer le journalisme en situation de crise, que ce soit les acteurs de la crise, qui constituent majoritairement les sources d'information des journalistes, la structure des organes médiatiques, les institutions règlementaires qui s'ajoutent aux instances d'autoréglementation ou le public lui-même. Bien que nous nous soyons aussi préoccupés de ces éléments tout au long de notre démarche, il serait intéressant de les étudier de manière plus approfondie en regard de notre problématique lors de futures recherches.

Références

Références

- Albouy, F.-X. (2002). *Le Temps des catastrophes*. Paris : Descartes et Cie.
- Anadon M. et Savoie-Zajc L. (2004). Dynamiques de recherche et accompagnement du changement des pratiques professionnelles. Dans Association Francophone Internationale de Recherche Scientifique de l'Éducation, *Formation des professeurs et identités : Année de la recherche en Sciences de l'Éducation* (pp. 101-112). Paris : L'Harmattan.
- Association de préfiguration d'un Conseil de presse en France (APCP), [En ligne]. <http://apcp.unblog.fr/> (site Internet consulté le 22 juillet 2012).
- Audy, É. F. (2010). *L'intégration des jeunes de Montréal-Nord : tradition ou modernité?* Thèse de maîtrise présentée au département de sociologie. Ottawa : Université d'Ottawa.
- Baillargeon, S. (2010, 20 Février). Presse-citron : Comment les médias régionaux négocient-ils avec la crise ?, *Le Devoir* [version électronique].
- Barbier F. et Bertho Lavenir, C. (1996). *Histoire des médias*. Paris : Armand Colin.
- Beauchamp, M. (2011). Twitter fait gazouiller!, [version électronique] *L'Actualité langagière*, 8(3), p. 13.
- Beck U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion.
- Bernier, M.-F. (2008), *Journalistes au pays de la convergence : sérénité, malaise et détresse dans la profession*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Bernier M.-F. (2009a). *Baromètre des médias 2009 : Les médias et les journalistes du Québec sont crédibles, mais le public doute de leur indépendance face aux pouvoirs politiques et économiques*. Chaire de recherche en éthique du journalisme, Université d'Ottawa. 8 p. Récupéré le 20 décembre 2009 de <http://www.crej.ca/barometre2009.pdf>.

Bernier M.-F. (2009b). *Les recherches canadiennes en journalisme dans l'angle mort des auteurs français*. Actes du colloque tenu à L'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence le 16 avril 2009 dans le cadre du colloque « Le Canada dans la recherche française aujourd'hui » organisé par le CHERPA et l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence. 11 p. Récupéré le 20 août 2009 de <http://www.crej.ca/archives/IEP2009.pdf>.

Bernier, M.-F. (2010a). *Baromètre des médias 2010 : Les médias de Radio-Canada offrent la meilleure qualité d'information Québecor utilise le plus ses journalistes pour favoriser les intérêts économiques et politiques de ses dirigeants*. Chaire de recherche en éthique du journalisme, Université d'Ottawa. 13 p. Récupéré le 15 janvier 2011 de <http://www.crej.ca/Barometre2010.pdf>.

Bernier, M.-F. (2010b). Fin du mythe de l'autorégulation des médias. Dans Fahmy, M. (Dir.), *L'état du Québec 2010* (pp. 347-352). Louiseville : Les Éditions du Boréal.

Bettez, G. (2010). *La déontologie et pratiques journalistiques lors de situations d'exception : le cas de la fusillade au collège Dawson*. Essai de maîtrise présenté au département de communication sociale. Trois-Rivières : Université du Québec Trois-Rivières.

Bisson, B. (1999). Les suites de la crise du verglas : Une société qui se croyait invulnérable. Dans Côté, R. (Dir.), *Québec 2000* (pp. 347-352), Montréal : Les Éditions Fides.

Bizimana, A.-J. (2006). Les risques du journalisme dans les conflits armés [version électronique]. *Communication*, 25(1), 84-111.

Bizimana, A.-J. (2011). Intégrer pour mieux surveiller les journalistes de guerre. *Les Cahiers du journalisme*, (22/23), 180–199.

Boisvert, Y. (2003). *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*. Montréal : Liber.

Bourdieu, P. (1996). *Sur la télévision : suivi de l'emprise du journalisme*. Paris : Liber-Raisons d'agir.

- Boulté, G. (2006). *Risques et catastrophes : comment éviter et prévenir les crises?* Paris : Éditions du papyrus.
- Bureau de la publicité interactive du Canada (IAB) cité par Infopresse (2009). *Médias 2009 : Guide annuel*. Montréal : Éditions Infopresse.
- Carignan, M.-E. (2008). *La construction sociale de la réalité, via les bulletins d'information télévisés en France et au Québec : le cas de TF1, France 2, Radio-Canada et TVA*. Mémoire de maîtrise présenté au département de lettres et communication sociale. Trois-Rivières : Université du Québec à Trois-Rivières.
- Carignan, M.-E. (2012). L'État de l'information locale, régionale et nationale au Québec, le point de vue autochtone, *Recherches amérindiennes au Québec*, 42(1), 49-57.
- Carignan, M.-E. et Mourot, N. (2011). Les cas difficiles du Conseil de presse du Québec. Dans Mbongo, P. (Dir.), *Philosophie juridique du journalisme : La liberté d'expression en Europe et en Amérique du Nord* (pp. 237 — 259), Paris : Mare & Martin.
- Centre d'étude sur les médias (2009). *La presse quotidienne*. Récupéré le 20 novembre 2010 de <http://www.cem.ulaval.ca/pdf/pressequotidienne.pdf>.
- Champagne, P. (1999). *La médiatisation des risques et l'espace public*, Actes de la 13^e séance du Séminaire du Programme Risques Collectifs et Situations de Crise, Paris : CNRS.
- Char, A. (2005). L'éthique de l'émotion. Dans Mongeau P. et Saint-Charles, J. (Dir.), *Communication : horizons de pratiques et de recherche* (pp. 259 – 276), Sainte-Foy : Les Presses de l'Université du Québec.
- Chartier, J. et Gabler, S. (2001). *La communication des risques et le gouvernement. Théorie et application à l'Agence canadienne d'inspection des aliments*, [version électronique] Agence canadienne d'inspection des aliments, Direction générale des affaires publiques et réglementaires.

Chen, P. et Hinton, S. M. (1999). Realtime Interviewing using the World Wide Web [version électronique]. *Sociological Research*, 4(3). Récupéré le 5 juillet 2013 de <http://www.socresonline.org.uk/4/3/chen.html>.

Chomsky, N. et Barsamian, D. (2003). *De la propagande : Entretiens avec David Barsamian*. Paris : Fayard.

Chomsky, N. et Herman, E. (2008). *La fabrication du consentement : De la propagande médiatique en démocratie* (Édition revue et corrigée). Marseille : Agone.

Cloutier, J.-S. (2009). Le grand bouleversement. Montréal : Société Radio-Canada, Reportage, coul., 5 min 20 secondes, [Disponible en ligne].

Colet, V. (2005). *Canicule 2003. Origines sociales et ressorts contemporains d'une mort solitaire*. Paris : L'Harmattan.

Collard, N. (2009). Définir le journaliste 2.0. *Le Trente*, 33(5), 12 – 13.

Combs, B., Fischhoff, B., Layman, M., Lichtenstein, S. et Slovic, P. (1978). Judged frequency of lethal events. *Journal of experimental psychology : Human learning and memory*, 4, 551 — 578.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2011). *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés : rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences* [version électronique]. Bibliothèque nationale du Québec, 131 p.

Conseil de presse du Québec (2003). *Droits et responsabilités de la presse* (3^e éd.). Montréal, 34 p.

Conseil de presse du Québec (2008). *L'état de la situation médiatique au Québec : l'avis du public*. 34 p.

Conseil de presse du Québec (2010). *Rapport d'activités 2009-2010*. Montréal, 38 p.

- Conseil de presse du Québec (2011a). *Rapport d'activités 2010-2011*. Montréal, 42 p.
- Conseil de presse du Québec (2011b), *Règlement No. 3, Règlement sur l'étude des plaintes*, 7 p. Récupéré le 11 mai 2012 de <http://conseildepresse.qc.ca/wp-content/uploads/2011/06/reglement-3.pdf>.
- Conseil de presse du Québec (2012). *Rapport d'activités 2011-2012*. Montréal, 41 p.
- Conseil supérieur de l'audiovisuel [En ligne]. <http://www.csa.fr/> (site Internet consulté le 19 juillet 2012).
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes [En ligne]. <http://www.crtc.gc.ca/> (site Internet consulté le 19 juillet 2012).
- Corriveau, R. (2004). *Le plan de communication : Une approche pour agir en société*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Corriveau, R. et Sirois, G. (2012). *L'information la nécessaire perspective citoyenne*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Dagenais, B. (1999). *Le métier de relationniste*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- De Bonville, J. (2000). *L'analyse de contenu des médias: De la problématique au traitement statistique*. Paris : De Boeck Université.
- De Certeau, M. et Girard, L. (1993). *La culture au pluriel*. Paris : Seuil.
- Denzin, N. K. (1989). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods, 2nd Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Deschênes, U. (1996). Légitimation et système normatif : une étude de la jurisprudence du Conseil de presse du Québec. *Communication*, 17(2), 169-187.

- Devirieux, C. J. (2007). *Pour une communication efficace : entre les personnes, dans les groupes, avec les médias, en temps de crise*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Doane, M. A. (1990). Information, crisis, catastrophe. Dans Mellencamp, P. (Dir.), *Logics of television : essays, in cultural criticism* (pp. 222-239). Londres : British Film Institute.
- Dubois, J. (2005). Télé-réalité et information. Dans Mongeau, P. et Saint-Charles, J. (Dir.), *Communication : horizons de pratiques et de recherche* (pp. 277 – 293). Sainte-Foy : Les Presses de l'Université du Québec.
- Dumas, J.-F. (2007). Les événements d'urgence en chiffres : état des lieux. Communication inédite présentée au colloque *Le journalisme en situation de crise*, Maison de Radio-Canada : Montréal.
- Duval, M. (1997). *Les stratégies langagières des acteurs politiques dans la crise des finances publiques au Canada*. Mémoire de maîtrise, Québec : Université Laval, Faculté des sciences sociales, Département de science politique, 122 p.
- Eskinazi, B. (2006, 26 Septembre). Le filtre des médias décrypté, *Impact Campus*.
- Fédération professionnelle des journalistes du Québec (1996). *Guide de déontologie des journalistes du Québec* [Version électronique]. Montréal.
- Fédération professionnelle des journalistes du Québec, *Profil*. Récupéré le 9 février 2014 de <http://www.fpjq.org/index.php?id=6>.
- Gabay, M. (2005). *Communiquer dans un monde en crise : Images, représentations et médias*. Paris : Éditions L'Harmattan.
- Gabszewicz, J. et Sonnac, N. (2006). *L'industrie des médias*, Paris : La Découverte.
- Gauthier, B. (Dir.) (2003). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Gasher, M. (2014). Convergence des médias. *The Canadian Encyclopedia*, [version électronique]. Récupéré le 22 février 2014 de <http://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/media-convergence/>.

Gerbner, G. (1988). *International Comparative Television Project: Introduction to Recording Instruments*, Document inédit.

Gerbner, G. (1989). *International Comparative Television Project: Introduction to Recording Instruments*, Document inédit.

Giddens, A. (1999), *Frequently Asked Questions* [version électronique].

Giddens, A. (2000), *Les conséquences de la modernité*, Paris : L'Harmattan.

Giddens, A. (2005), *La constitution de la société : Éléments de la théorie de la structuration*, Paris : Presses Universitaires de France.

Gouvernement du Canada (2003). *Vocabulaire de la communication d'urgence et de crise* [version électronique], Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Gouvernement du Canada, *L'engagement du Canada en Afghanistan*. Récupéré le 4 septembre 2013 de www.afghanistan.gc.ca.

Guba, E. G. et Lincoln, Y. S. (1989), *Naturalistic Inquiry*. Thousand Oaks, CA : Sage.

Guilhou, X. et Lagadec, P. (2008). Quand les fondamentaux sont touchés – la gestion de crise en mutation [version électronique], *Préventique-Sécurité*, (101), 33 — 37.

Guillemette, F., Guillemette M. et Luckerhoff, J. (2011). Les entretiens de groupe en ligne, *Recherches qualitatives*, 29(3), 79 — 102.

Guimond, J. (2010, 30 Juin), Québecor quitte le Conseil de presse, *Le Soleil*.

Halimi, S. et Vidal, D. (2006). *L'opinion ça se travaille... » Les médias et les « guerres justes » : Kosovo, Afghanistan, Irak*. Marseille : Agone.

Hassanally, P. (2009). L'approche de la problématique par la bibliométrie : modélisation quantitative à partir des bases de données en sciences sociales et humaines. Communication inédite présentée dans le cadre du colloque « Le Canada dans la recherche française aujourd'hui » organisé par le CHERPA et l'Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence.

Hirsch, P. M. (1980). The "Scary World" of Nonviewer and Other Anomalies: a Reanalysis of Gerbner et al.'s Findings on Cultivation Analysis, Part 1. *Communication Research – An international Quarterly*, 7(4), 403 — 456.

Houle, G. (2003). L'histoire de vie ou le récit de pratique. Dans Gauthier, B. (Dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (pp. 317 – 332). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Hughes, M. (1980). The Fruits of Cultivation Analysis: a Reexamination of Some Effects of Television Watching. *Public Opinion Quarterly*, 44(3), 287-302.

Hunt, N. et McHale S. L. (2007). A Practical Guide to the E-Mail Interview. *Qualitative Health Psychology*, 17(10), 1415-1421.

Influence communication (2006), *État de la nouvelle : Bilan 2006* [version électronique], 46 p.

Jamet C. et Jannet, A.-M. (1999). *Les stratégies de l'information*, Paris : L'Harmattan.

Jolette, D. (2005). La droite sort gagnante de la crise des banlieues. *Perspective Monde*. Université de Sherbrooke. Récupéré le 5 mai 2013 de <http://perspective.usherbrooke.ca/bilan/servlet/BMAnalyse?codeAnalyse=82>.

Julien, F. (2012). Le printemps érable comme choc idéologique. *Cultures & Conflits*, 3(87), 152 – 159.

- Kokoreff, M. et Rodriguez, J. (2005). Une société de l'incertitude. *Sciences Humaines. Hors-série*(50), 6 – 9.
- Labarthe, G. (2008), *Régulation, médiation, veille éthique : Les Conseils de presse, la solution?* Alliance internationale de journalistes : École supérieure de journalisme de Lille [version électronique]. 30 p.
- Lachapelle, J. (1998). La tragédie des Éboulements. Dans *Québec 1999* (pp. 105 — 108). Québec : FIDES – Le Devoir.
- Lafrance, J.-P. (2009). *La télévision à l'ère d'Internet*. Québec : Septentrion.
- Lagadec, P. (1993). *La Gestion des crises*. Paris : Édition d'Organisation.
- Lagadec, P. (1999). Crises et pilotage des crises à l'aube du XXI^e siècle : Problèmes persistants, défis inédits. Dans Char, A., Maisonneuve, D. et Saouter, C. (Dir.), *Communications en temps de crise* (pp. 247 – 266). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lagadec, P. et Michel-Kerjan, E. (2000, 11 Janvier). D'un continent à l'autre. *Le Monde*.
- Latour, B. (2001). Beck ou comment refaire son outillage intellectuel. Dans Beck, U., *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité* (pp. 7 – 11). Paris : Flammarion.
- Lavoie, F. (2012). *Allers simples : aventures journalistiques en post-soviétique*. Ville Saint-Laurent : La Peuplade.
- Lecompte, P. et Suety, J.-P. (2000). Le risque acceptable : opinion publique et idéologie [version électronique]. *Annales des mines*. 83 – 91.
- Libaert T. (2005). *La communication de crise : 2^e édition*. Paris : Dunod.

- Maisonneuve, D. (1999). Les actes du colloque Communications en temps de crise. Dans Char, A., Maisonneuve, D. et Saouter, C. (Dir.), *Communications en temps de crise* (pp. 1 — 20). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Maltais, D. (2005). Une deuxième étude de cas en milieu rural : La situation des agriculteurs de la Montérégie lors de la tempête du verglas. Dans Maltais, D. et Rheault, M.-A. (Dir.), *L'intervention sociale en cas de catastrophe* (pp. 139 — 152). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- McCombs, M. et Shaw, D. (1993). The Evolution of Agenda-Setting Research : Twenty-five Years in the Marketplace of Ideas. *Journal of Communication*, 43(2), 58 - 67.
- Meho, L. I. (2006). E-mail Interviewing in Qualitative Research: A Methodological Discussion. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(10), 1284 - 1295.
- Mitroff, I. I., Pearson, C. M. et Harrington, K. L. (1996). *The Essential Guide to Managing Corporate Crises: A Step-by-Step Handbook for Surviving Major Catastrophes*, Oxford: Oxford University Press.
- Monteau, M. et Favaro, M. (1990). Principales méthodes de la sécurité des systèmes. *Cahiers de notes documentaires*, INRS, (139), 363 – 389.
- Morgan, M. (Dir.) (2002). *Against the Mainstream; The Selected Works of George Gerbner*. New York : Peter Lang Publishing.
- Morin, E. (1976). Pour une crisologie. *Communications*, (25), 149-163.
- Muhlmann, G. (2007). *Une histoire politique du journalisme : XIXe et XXe siècle*. Paris : Points.
- Munich Re Group (Münchener Rückversicherungs) (2009) [En ligne]. <http://www.munichre.com/en/homepage/default.aspx> (site Internet consulté le 12 février 2010).
- Nacos, B. L. (2005). *Les médias et le terrorisme*. Montréal : Éditions Saint-Martin.

- Neveu, E. (2001). *Sociologie du journalisme*. Paris : Éditions La Découverte.
- Nicolet, R. (1999). Le rapport Nicolet : Pour affronter l'imprévisible. Dans Char, A., Maisonneuve, D. et Saouter, C. (Dir.), *Communications en temps de crise* (pp. 267 - 334). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Office québécois de la langue française (2000). *Grand dictionnaire terminologique*. [version électronique].
- Office québécois de la langue française (2005). *Grand dictionnaire terminologique*. [version électronique].
- Ossey-Woisard, De B. (2009, 30 Octobre). Un code de déontologie du journalisme pour retrouver la confiance du public. *Agence France Presse*. [version électronique].
- Pan, H. (2005). *Rapports État-Paysannerie en Chine : les problèmes du San Nong et les pratiques des acteurs dans les campagnes après 1978 à partir d'études de cas du Nord – Shandong et Henan*. Belgique : Université Catholique de Louvain.
- Paquet P. (Dir.) (2008). *Information, communication et management dans l'entreprise : quels enjeux?* Paris : L'Harmattan.
- Payette, D. (Dir.) (2011). *L'information au Québec, un intérêt public*.
- Peretti-Watel, P. (2001). *La société du risque*. Paris : La Découverte.
- Peretti-Watel, P. (2005), La culture du risque, ses marqueurs sociaux et ses paradoxes : Une exploration empirique. *Revue économique*, 56(2), 371 - 392.
- Perreault, L.-J. (2009, 19 Septembre). Fixeur, un métier à très haut risque. *La Presse*.

- Peters, J. D. (2006). La pitié, la terreur et l'énigme de l'assassin vertueux. Dans Dayan, D. (Dir.), *La terreur spectacle : Terrorisme et télévision* (pp. 247-260). Paris : Éditions De Boeck Université.
- Potter, W. J. (1993). Cultivation Theory and Research: a Conceptual Critique. *Human Communication Research*, 19(4), 564 - 601.
- Quéré, L. (1982). *Des miroirs équivoques : Aux origines de la communication moderne*. Paris : Aubier Montaigne.
- Raboy, M. (2000). *Les médias québécois. Presse, radio, télévision, inforoute : 2^e édition*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeur.
- Renaudin, H. et Altemaire, A. (2007). *Gestion de crise : mode d'emploi : Principes et outils pour s'organiser et manager les crises*. Rueil-Malmaison : Éditions Liaisons.
- Reporters sans frontières (2010). *Journée mondiale contre la cyber-censure le 12 mars 2010 : Ennemis d'Internet, Pays sous surveillance* [version électronique]. Paris, 64 p.
- Revéret, R. et Moreau, J.-N. (1997). *Les Médias et la Communication de Crise*. Paris : Economica..
- Robert, P. (2005). *La logique politique des technologies de l'information et de la communication*, Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux.
- Rosenthal, U., Charles, M. T. et Hart, P. T. (Ed.) (1989), *Coping with Crises. The Management of Disasters, Riots and Terrorism*. Springfield, Illinois : Thomas Publisher.
- Rouquete, M.-L. (1998). *La communication sociale*. Paris : Dunod.
- Roy, A. (2007). *Dictionnaire général du cinéma, du cinématographe à Internet*. Montréal : Fides.

Sabourin, P. (2003), L'analyse de contenu, dans Gauthier, B. (Dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (pp. 357 – 385). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Saint-Jean, A. (2002), *Éthique de l'information : fondements et pratiques au Québec depuis 1960*, Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Sala Pala, V. (2011). Quand des jeunes d'un quartier populaire interprètent les émeutes urbaines. Dans Beroud, S., Gobille, B. Hajjat, A. et Zancarini-Fournel, M. (dir.), *Engagements, rebellions et genre dans les quartiers populaires en Europe (1968-2005)* (pp. 43-58). Paris : Éditions des archives contemporaines.

Sauter, C. (2003). *Images et sociétés : Le progrès, les médias, la guerre*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Saulnier, A. et coll. (2007). Sur le terrain : les politiques éditoriales d'ici et d'ailleurs, Communication inédite présentée au colloque sur le journalisme en situation de crise, Maison de Radio-Canada : Montréal.

Savoie-Zajc, L. (2003). L'entrevue semi-dirigée. Dans Gauthier B. (Dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (pp. 293 – 316). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec,.

Savoie-Zajc, L. et Lanaris, C. (2005). Regards et réflexions d'une communauté face au problème de l'abandon scolaire : le cas d'une recherche dans une école secondaire de l'Outaouais. *Revue des sciences et de l'éducation*, 31(2), 297-316.

Société Radio-Canada (1993). *Guide des normes et pratiques journalistiques*.

Signorielli, N. et Morgan, M. (1990). *Cultivation Analysis : New Directions in Media Effects Research*. London : Sage publications.

Stake, E. R. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Stake, E. R. (2004). *Standard-Based & Responsive Evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Starr, C. (1969). Social Benefit Versus Technological Risk : What Is Our Society Willing to Pay for Safety? *Science*, 165(3899), 1232-1238.

Terrorisme. Dans *Encyclopédie Larousse* [version électronique]. Récupéré le 8 février 2014 de <http://www.larousse.fr/encyclopedie/divers/terrorisme/96706>.

TNS/SOFRES/La Croix (2009). *Baromètre de confiance dans les médias 2009*, [version électronique].

Toussaint-Desmoulins, N. (2008). *L'économie des médias* (7^e édition). Paris : Presses Universitaires de France.

Ver Eecke, W. (2001). Le concept de « bien méritoire » ou la nécessité épistémologique d'un concept éthique dans la science économique. *Laval théologique et philosophique*, 57(1), 23-40.

Villeneuve, N. (2013). Rétrospective 2013 : une année au goût d'érable, *Chroniques, Magazine*, Conseil de presse du Québec. Récupéré le 3 janvier 2014 de <http://conseildepresse.qc.ca/actualites/chroniques/retrospective-2013-une-annee-au-gout-derable/>.

Wolton, D. (1993). *Éloge du grand public : Une théorie critique de la télévision*. Paris : Flammarion.

Annexe A

Schéma d'entrevues par thèmes

Schéma d'entrevues par thèmes

1. Présentation – questions objectives et subjectives sur les personnes sélectionnées pour les entrevues

- Présentation du parcours et de l'expérience du participant
- Compréhension de la crise et définition de la crise
- Quel est votre rôle relativement à la crise?

2. Les rôles des médias dans la couverture des crises

- Quel est le rôle des médias en situation de crise?
- Les pratiques journalistiques lors de ces situations ont-elles changé depuis quelques années et pourquoi?
- Quelles sont, selon vous, les principales difficultés des professionnels de l'information lorsque survient ce type de situation?

3. Les enjeux de la médiatisation des crises

- Les enjeux de la médiation des crises sont-ils différents aujourd'hui de ce qu'ils étaient par le passé et pourquoi?
- Le contenu des médias en situation de crise sera-t-il différent du quotidien selon vous?
- Y a-t-il des problèmes dans la médiatisation des crises?

4. L'amélioration des pratiques

- Qu'est-ce qui vous semble positif et négatif dans la médiatisation des crises?
- Que devrait-on faire pour améliorer les pratiques en situation de crise?

Dimensions du questionnement abordées dans les entretiens semi-dirigés

Les diverses dimensions du questionnement, qui nous ont aidés à structurer notre schéma d'entretiens (soit un guide par lequel nous structurerons l'entretien autour des thèmes et des sous-thèmes de la recherche), vous sont ici présentées. Ces dimensions découlent de la structure théorique de la recherche.

1. **La société du risque et la crise** : nous tentions ici d'identifier la perception de chacun des acteurs de l'importance du risque et de la crise en société et de leur définition propre du concept de crise.
2. **Le rôle de chacun des acteurs rencontrés dans la crise** : nous cherchions, sur ce point, à comprendre le rapport entre les sujets interrogés et la gestion des crises. Nous essayions ici d'identifier leur rôle et le positionnement de leurs interventions ou de leurs fonctions en temps de crise (agissent-ils au niveau de la gestion des crises, de la communication de crise, de la médiatisation de crise, comme témoins ou intervenants en situation critique, etc. et pourquoi).
3. **Le rôle des médias dans la couverture des crises** : cette dimension du questionnement permettait d'identifier la perception de chacun des acteurs du rôle des médias en temps de crise, du contexte dans lequel les pratiques journalistiques s'effectuent et des modifications récentes qu'ont pu subir les professionnels de l'information dans le traitement des crises. Les sujets pouvaient illustrer ces éléments à l'aide d'exemples issus de leur vécu personnel.
4. **Le contenu et la mise en scène de l'information** : découlant des résultats issus de l'analyse de contenu quantitative, cette dimension de notre schéma d'entretiens nous permettait de nous appuyer sur des observations concrètes que nous avons réalisées pour pousser les acteurs à réfléchir plus loin quant aux enjeux de la couverture de crises, en s'appuyant sur des données réanalysées. Nous pouvions alors aussi aborder les cinq éléments relevés par Libaert (2005) comme caractéristiques du traitement médiatique de la crise, afin d'obtenir la perception des personnes interrogées sur chacune de ces caractéristiques qui seraient le propre de la médiatisation des crises.
5. **Amélioration des pratiques journalistiques** : ici, les sujets pouvaient aborder ce qui leur semble positif et négatif dans la couverture des crises et évoquer des moyens pouvant être mis en place, ou déjà employés dans certains endroits, pour améliorer la couverture journalistique des crises ainsi que mieux structurer et coordonner les actions des acteurs impliqués dans la crise.

Annexe B

Résumé des séquences analysées au chapitre 4

Extraits vidéos de divers bulletins de nouvelles parus en France et au Québec, relatifs aux crises, sélectionnées pour l'analyse de contenu du chapitre 4

Sujet 1 : Crises sociales – devenant crises mixtes (émeutes de 2005 dans les banlieues françaises et émeutes de 2008 à Montréal-Nord)

Sujet 2 : Crises naturelles (la canicule européenne de 2003 et la crise du verglas de 1998)

Sujet 3 : Crises mixte : couverture de Guerre (couverture de la présence militaire en Afghanistan, en France et au Québec)

- **Crises sociales (émeutes de 2005 dans les banlieues françaises et émeutes de 2008 à Montréal-Nord) :**

France

- 1- **(Avant la crise) Banlieue : compréhension des policiers** — 20 heures le journal — 23/10/2001 — 1 min 40 s, Paris : France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/1850095001013/banlieue-comprehension-des-policiers.fr.html>
Reportage sur la perception qu'ont les jeunes de la police dans les banlieues dites « sensibles » : la Grande Borne, à Grigny dans l'Essonne. Immeubles HLM. Réaction d'un jeune, visage flou, qui perçoit les policiers comme des intrus. Réactions des jeunes dans la cité qui disent avoir peur des policiers [Source : Prompteur France 2] — Alors précisément le contrepoint maintenant. Nous allons à la Grande Borne, à Grigny dans l'Essonne, une de ces cités dites sensibles où la police n'est pas toujours la bienvenue. Qu'en dit-on? Qu'en pense-t-on? Y a-t-il de la compassion en ce jour de deuil? MARINET et Laurent CIRON expliquent.
- 2- **(Avant la crise) Nicolas Sarkozy en visite au commissariat de Bondy** — 20 heures le journal — 17/12/2002 — 2 min 28 s — Annonceur, Paris : France 2 : <http://www.ina.fr/media/television/video/2179229001033/nicolas-sarkozy-en-visite-au-commissariat-de-bondy.fr.html> Reportage consacré à la visite de Nicolas SARKOZY dans le commissariat de Bondy, où une bavure policière aurait eu lieu, d'après une déclaration d'Élisabeth GUIGOU dans l'émission « 100 minutes pour convaincre ». Commentaire sur images de l'arrivée de Nicolas SARKOZY au commissariat de police de Bondy, du policier incriminé qui aurait tenu des propos désobligeants à une mère venue déposer plainte pour racket sur son fils. Puis, conférence de presse

improvisée de Nicolas SARKOZY s'exprimant sur cette affaire, suivie des interviews d'Élisabeth GUIGOU et d'une surveillante de l'école où a eu lieu le racket. [Source : Prompteur France 2] — Nicolas Sarkozy a maintenu son déplacement, mais il n'a pas croisé Élisabeth Guigou, reportage de Caroline GAUTHIER, Bruno LIVERTOUX.

- 3- **(Avant la crise) L'Ousse des bois – histoire du quartier**, 20 heures le journal — 30/09/2003 — 2 min 43 s, Paris : France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2411382001018/l-ousse-des-bois-histoire-du-quartier.fr.html> Reportage : les questions posées par la poussée de violence dans le quartier de L'Ousse des Bois (Pau), malgré les sommes d'argent investies et les plans de rénovation de la cité. Témoignages d'habitantes du quartier agressées. Interviews d'André LABARRERE sur les sommes investies, d'Alain BENESTY, de Abderrazak BIOUSI [Source : télésoffleur France 2] Et on s'arrête un moment sur ces incidents et le profil particulier de ce quartier... On est très loin du cliché des banlieues laissées à l'abandon... De l'argent a été investi, des plans de rénovation menés tambour battant, la cité a même souvent été donnée en exemple... Cela n'a donc pas empêché cette nouvelle poussée de fièvre... Jerome SOULARD, Mathieu BIRDEN expliquent.
- 4- **(Pendant la crise) Émeutes à Clichy-sous-Bois après la mort accidentelle de deux mineurs** — 12 14. Édition nationale — 28/10/2005 — 1 min 52 s — France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/2954751001001/emeutes-a-clichy-sous-bois-apres-la-mort-accidentelle-de-deux-mineurs.fr.html> — [Source : documentation France 3] La ville de Clichy-sous-Bois a été le théâtre d'émeutes, impliquant plusieurs dizaines de jeunes qui s'en sont pris aux pompiers, aux policiers et à des bâtiments publics, dans la nuit d'hier à aujourd'hui après la mort accidentelle par électrocution de deux mineurs dans un transformateur EDF de la ville. 23 voitures ont été brûlées dans le quartier du Chêne Pointu, par propagation de feu, et un dortoir de crèche abîmé. Au matin, des restes de véhicules calcinés, des vitrines brisées dans un centre commercial et des abris-bus vandalisés témoignaient des « émeutes ». Dans ce quartier du Chêne Pointu, le rez-de-chaussée de la poste du centre-ville a été saccagé et 9 fourgonnettes de la Poste ont été totalement brûlées. Devant la mairie, on pouvait découvrir au matin une fourgonnette de transport calcinée, des bris de verre, un panneau au sol. Selon une source policière, une bande de jeunes a été interpellée par la police, hier vers 17 h 30, à cause d'un vol dans un cabanon de chantier à Livry-Gargan, une ville touchant Clichy-sous-Bois. En tout, 6 jeunes ont été arrêtés lors de ce vol et trois ont pris la fuite. Ils ont enjambé les grilles d'un transformateur EDF à Clichy-sous-Bois, où deux d'entre eux ont trouvé la

mort en s'électrocutant, selon la même source. Les pompiers avaient été appelés à 18 h 44 pour porter secours à trois personnes électrocutées qui s'étaient réfugiées dans un transformateur, « après avoir tenté d'échapper à la police ». Une rumeur dit qu'ils étaient pourchassés par les policiers
 NICOLAS SARKOZY : « à ma connaissance et d'après ce qu'on m'a dit, ce n'est pas le cas. C'est lié au vol et à l'interpellation. Ces jeunes essayaient d'échapper à la police, mais ils n'étaient pas à ce moment-là, d'après le rapport écrit que j'ai reçu, ils n'étaient pas poursuivis physiquement par la police »
 CLAUDE DILAIN : « pour désamorcer cette colère il faut qu'il y ait, sur les circonstances de ce drame, une enquête claire, irréprochable, que toute la lumière soit faite sans aucune ambiguïté sur les circonstances de ce drame ».

- 5- **(Pendant la crise) Nouvelle nuit d'émeutes à Clichy après le décès de deux jeunes** — Soir 3 journal — 28/10/2005 — 2 min 15 s — Agence, Paris : France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2954778001001/nouvelle-nuit-d-emeutes-a-clichy-apres-le-deces-de-deux-jeunes.fr.html> — [Source : documentation France 3] Seconde nuit de violences après le décès de deux jeunes adolescents qui s'étaient réfugiés dans un transformateur EDF pour échapper à la police. Pour les jeunes, c'est la police qui a contraint ces jeunes à cet acte mortel; la police elle dément par la voix de Nicolas Sarkozy. Le ministre a reçu le maire du Parti Social Démocrate (PSD) de Clichy-sous-Bois « que l'enquête soit effectuée rapidement, et rendue publique, de façon impartiale et irréprochable.... » dit le maire. Des dégâts importants sont visibles dans toute la ville
- 6- **(Pendant la crise) Violences à Clichy-sous-Bois** — 20 heures le journal — 28/10/2005 — 2 min 33 s — France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2954558001003/violences-a-clichy-sous-bois.fr.html> Reportage : Point sur une nuit de violences à Clichy-sous-Bois. Après l'annonce de la mort de deux adolescents qui s'étaient cachés dans un transformateur EDF, des jeunes du quartier du Chêne Pointu ont déferlé dans la rue. Commentaire sur images factuelles, images d'amateurs et interview du ministre de l'Intérieur, Nicolas SARKOZY qui précise que ces adolescents n'étaient pas à ce moment-là poursuivis par la police. [Source : télésoffleur France 2] Madame, monsieur bonsoir.. Flambée de violence cette nuit à Clichy-sous-Bois, après la mort de deux jeunes adolescents qui, inconscients du danger, s'étaient cachés dans un transformateur EDF. Ils ont été électrocutés. Un 3e jeune grièvement brûlé a été hospitalisé. Ces 3 jeunes faisaient, semble-t-il, partie d'une bande soupçonnée de cambriolages et de dégradations. Dès l'annonce de leur mort, les jeunes du quartier du Chêne Pointu sont descendus dans les rues pour tout

casser... 23 voitures brûlées... L'école, la poste, la mairie saccagées. Stephan BREITNER, Frank GÉNOZO, Grégory VASSEUR.

- 7- **(Pendant la crise) Émeutes à Clichy-sous-Bois : Direct avec Laurent Vibert, porte-parole des sapeurs pompiers** — 12 14. Édition nationale — 28/10/2005 — 3 min 10 s — Agence, Paris : France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/2954751001002/emeutes-a-clichy-sous-bois-direct-laurent-vibert-porte-parole-des-sapeurs-pompiers.fr.html> — [Source : documentation France 3] La ville de Clichy-sous-Bois a été le théâtre d'émeutes, impliquant plusieurs dizaines de jeunes qui s'en sont pris aux pompiers, aux policiers et à des bâtiments publics, dans la nuit d'hier à aujourd'hui après la mort accidentelle par électrocution de deux mineurs dans un transformateur EDF de la ville. Selon la brigade des sapeurs-pompiers de Paris (BSPP), des « bandes incontrôlées de plusieurs dizaines de jeunes » s'en sont ensuite pris, dans la soirée, aux engins des pompiers en intervention et au centre de secours de Clichy-sous-Bois et à d'autres bâtiments qu'ils ont caillassés.
- 8- **(Pendant la crise) Lendemain d'émeutes** — 19 20. Édition nationale — 28/10/2005 — 2 min 30 s — France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2954740001005/lendemain-d-emeutes.fr.html> — Reportage consacré au bilan des émeutes qui ont suivi le décès de deux jeunes gens électrocutés dans un transformateur EDF à Clichy-sous-Bois. Commentaire sur images factuelles, interview de Mehdi, animateur socioculturel, Sabrina, une voisine, Dominique FONTAINE, centre postal de Clichy-sous-Bois et du capitaine Laurent VIBERT, porte-parole état-major des pompiers de Paris. [Source : documentation France 3] Les habitants et les élus de Clichy-sous-Bois disent ne jamais avoir vu autant de violences après les émeutes de la nuit faisant suite au décès de deux jeunes. Les dégâts sont immenses. Une école maternelle a été totalement saccagée et détruite. Les rumeurs circulant ont attisé la colère et le vandalisme : « cela fait longtemps que l'on n'a pas eu ce genre de phénomène. D'habitude c'est une ville assez calme ». Des véhicules de particuliers, mais aussi des administrations dont la poste ont été incendiés. On pense plus à l'attaque d'une représentation de l'État plus que des postiers eux-mêmes. Les sapeurs pompiers ont été spécifiquement visés, on leur reproche une certaine lenteur dans leur intervention, mais ils attendaient, une heure durant, la coupure du courant par EDF avant de pouvoir intervenir sur les lieux du décès des jeunes. « Nous sommes le dernier recours en cas d'urgence. Même au péril de notre vie, nous avons à accomplir cette mission. Il faut le faire dans des conditions optimales et le secours des forces de polices nationales est une aide pour pouvoir accomplir nos missions. On n'est pas dans des zones de non-droit et nous continuerons à assumer cette mission

quelles que soient les situations » déclare le porte-parole de l'État major des pompiers de Paris. Dans la ville et près des diverses structures officielles, les forces de police se sont déployées.

- 9- **(Pendant la crise) Factuel Clichy nuit d'émeutes** — 19 20. Édition nationale — 28/10/2005 — 2 min 26 s — France 3 Paris, France 2 , France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2954740001003/factuel-clichy-nuit-d-emeutes.fr.html> — Reportage consacré aux émeutes qui ont eu lieu à Clichy-sous-Bois après la mort de deux jeunes gens dans un transformateur EDF. Commentaire sur images factuelles, interview de Nicolas SARKOZY, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du territoire et de Dominique FAGIOLINI, délégué départemental Syndicat général de la police. [Source : documentation France 3] Sept heures de violences et de saccage dans la nuit à Clichy-sous-Bois suite au décès de deux jeunes qui s'étaient réfugiés dans un transformateur haute tension pour échapper à un contrôle policier. En effet, dans l'après-midi ils avaient été surpris volant du matériel sur un chantier. Ils n'étaient pas poursuivis par les policiers c'est ce que confirme le ministre de l'Intérieur alors en déplacement : « Il ne semble pas qu'ils aient été poursuivis à ce moment précis. Ils n'avaient pas de policiers juste derrière eux ». Les policiers de Livry-Gargan sont soupçonnés par les jeunes de n'être pas intervenus assez rapidement. « Les fonctionnaires disent qu'ils ont perdu de vue les jeunes sur un terrain vague probablement propriété d'EDF. Ce sont les pompiers qui les ont avertis », explique un représentant syndical de la police. Le parquet de Bobigny est chargé d'une enquête qui explicitera le déroulement exact de la soirée.
- 10- **(Pendant la crise) Deuxième nuit de violences à Clichy-sous-Bois** — 12 14. Édition nationale — 29/10/2005 — 2 min 56 s — France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2953064001001/deuxieme-nuit-de-violences-a-clichy-sous-bois.fr.html> [Source : documentation France 3] De nouvelles violences urbaines ont émaillé la soirée d'hier à Clichy-sous-Bois, où une balle de gros calibre a été tirée sur un fourgon de CRS sans faire de blessés. En début de soirée, des bandes de jeunes se sont opposées aux forces de l'ordre dans le quartier du Chêne Pointu, où des émeutes avaient éclaté la nuit précédente après la mort de deux adolescents. Les pompiers ont effectué près de 40 interventions, notamment pour des voitures incendiées et des feux de poubelles. Pris pour cible la veille, ils ont opéré sous la protection des forces de l'ordre. Des émeutes avaient éclaté dans la nuit d'avant-hier à hier dans toute la ville de Clichy-sous-Bois, où des dizaines de jeunes s'en sont pris aux pompiers, aux forces de l'ordre et aux bâtiments publics. Ces troubles faisaient suite à la mort par électrocution de deux adolescents dans un

transformateur EDF de la ville. La ville voisine de Montfermeil a également été le théâtre d'échauffourées, des jeunes ayant tenté d'incendier le poste de police « Utrillo » de cette ville.

- 11- **(Pendant la crise) La visite de Nicolas Sarkozy en Seine-Saint-Denis** — 20 heures le journal — 31/10/2005 — 2 min 7 s — France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/justice-et-faits-divers/video/2954422001034/la-visite-de-nicolas-sarkozy-en-seine-saint-denis.fr.html> Reportage : Nicolas SARKOZY s'est rendu en Seine-Saint-Denis pour rendre hommage au travail des policiers et des pompiers. Le ministre de l'Intérieur a fait un discours de fermeté et évoqué la « tolérance zéro » dans ces quartiers. Il a ensuite reçu cinq proches des deux adolescents morts électrocutés. En revanche, les familles des deux garçons ont refusé de le rencontrer. Commentaire sur des images factuelles, alternant avec les interviews de Siyakha TRAORE, frère du jeune Banou décédé électrocuté, et le discours de Nicolas SARKOZY.
- 12- **(Pendant la crise) Le bilan des émeutes en Seine-Saint-Denis** — 20 heures le journal — 01/11/2005 — 2 min 8 s — France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2955570001005/le-bilan-des-emeutes-en-seine-saint-denis.fr.html> Reportage : Les émeutes et affrontements entre les jeunes et la police ayant entraîné des incendies de voitures se sont aussi déroulés dans les villes d'Aulnay, de Bondy, de Tremblay et de Sevran. Au total, 68 véhicules ont été incendiés dans le département de Seine-Saint-Denis. Dix-neuf personnes ont été interpellées. Les habitants des quartiers concernés sont effrayés et excédés par ces scènes de délinquance et de violence. Commentaire sur des images factuelles, alternant avec les interviews de Samir, médiateur à Clichy-sous-Bois, Corinne MEGHNI et Patricia FREMAUX, mères de famille à Clichy-sous-Bois.[Source : télésoffleur France 2] Incidents, également, dans les villes d'Aulnay, Bondy, Tremblay et Sevran... Au total, 68 véhicules ont été incendiés dans le département de Seine-Saint-Denis et 19 personnes interpellées. En ce qui concerne Clichy, les émeutes se poursuivent depuis 5 jours, maintenant... Dans leur écrasante majorité, les habitants des quartiers concernés sont effrayés et souvent excédés par ces scènes de violence... Reportage, Karine Comazzi, Jean-Yves Blanc.
- 13- **(Pendant la crise) Actes de violence en Seine-Saint-Denis** — 19 20. Édition nationale — 01/11/2005 — 2 min 7 s — France 3 , France 3 Paris : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2955570001005/le-bilan-des-emeutes-en-seine-saint-denis.fr.html>

[urbanisme/video/2955402001007/actes-de-violence-en-seine-saint-denis.fr.html](http://www.ina.fr/economie-et-societe/urbanisme/video/2955402001007/actes-de-violence-en-seine-saint-denis.fr.html) Reportage : S'il n'y a pas eu la nuit dernière d'affrontements directs entre jeunes et forces de police, des actes de violence se sont propagés dans les communes voisines, tels que des incendies de voitures ou de poubelles. Un commentaire sur des images factuelles alterne avec les interviews de Cédric ONOO, du syndicat de police Alliance en Seine-Saint-Denis, de Gilbert ROGER, maire PS de Bondy, et d'un habitant du quartier du Chêne Pointu à Clichy-sous-Bois. [Source : documentation France 3] La tension a baissé d'un cran dans la nuit du lundi 31 octobre au mardi 1er novembre 2005, mais une série d'échauffourées a eu lieu entre jeunes et forces de l'ordre. 12 personnes ont été interpellées.

- 14- **(Pendant la crise) État des lieux de la crise en banlieue** — 19 20. Édition nationale — 02/11/2005 — 2 min 19 s — Paris : France 3, France 3 Paris : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2956388001003/etat-des-lieux-de-la-crise-en-banlieue.fr.html> Reportage : Les violences urbaines s'étendent aux départements voisins de la Seine-Saint-Denis. Un commentaire sur des images factuelles des dégâts causés par ces actes de violence, et des affrontements entre jeunes et policiers, à Aulnay-sous-Bois, et à Clichy-sous-Bois, alterne avec l'interview d'un membre de l'association « Au-delà des mots ». [Source : documentation France 3] Les violences urbaines s'étendent à d'autres départements. Pas d'affrontement direct, mais des harcèlements et provocations de petits groupes mobiles, incontrôlables. À Clichy-sous-Bois, là où les émeutes ont commencé il y a 7 jours, la nuit a été relativement calme. Les jeunes de Clichy ont organisé une collecte pour les familles des deux adolescents décédés. Un membre de l'association « au-delà des mots » explique que cette collecte est pour montrer que les jeunes ne sont pas « que des casseurs » et qu'ils « peuvent faire bouger les choses ». À la mairie se sont réunis les « acteurs sociaux » de la ville. Des éducateurs seront à l'écoute des élèves qui reprennent les cours demain (vacances de la Toussaint).

- 15- **(Pendant la crise) Nuit d'émeutes en Seine-Saint-Denis** — 20 heures le journal — 02/11/2005 — 2 min 15 s — France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/2957356001003/nuit-d-emeutes-en-seine-saint-denis.fr.html> Reportage : Pour la première fois depuis six jours la nuit a été calme à Clichy-sous-Bois. En revanche, il y a bien un effet de contagion dans plusieurs quartiers de la région parisienne. Ces dernières heures, les incidents ont touché cinq départements. Commentaire sur des images factuelles, alternant avec les interviews de Loïc LECOULIER, du syndicat de police « Alliance », et le témoignage d'un jeune de Clichy-sous-Bois. [Source : télésouffleur France 2] Il y a donc, ce soir, du bon et du moins bon sur le

front des violences urbaines... Pour la première fois depuis 6 jours, la nuit a été calme à Clichy-sous-Bois... En revanche, il y a bien un effet de contagion dans plusieurs quartiers de la région parisienne... Ces dernières heures, les incidents ont touché 5 départements... Loïc de la Mornais, Lionel Langlade.

- 16- **(Pendant la crise) Violences urbaines** — 20 heures le journal — 06/11/2005 — 2 min 38 s — France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2958847001009/violences-urbaines.fr.html> Reportage consacré aux actes de violence qui ont eu lieu cette nuit en Province, en ile de France et à Paris... Le commentaire sur des images factuelles alterne avec un micro-trottoir d'habitants. [Source : télésouffleur France 2] Pour cette 10e nuit d'émeute, près de 1 300 voitures ont été incendiées, dont la moitié en région parisienne... Des violences urbaines qui ont touché la région parisienne, mais aussi la capitale avec une trentaine de voitures incendiées... La province n'a pas été épargnée, au contraire... et de nombreuses cités ont connu des actes de vandalisme, y compris cet après-midi dans la banlieue de Saint-Étienne, c'est un bus qui a été pris pour cible... Loïc DE LA MORNAIS, François FORGET et Lionel LANGLADE.
- 17- **(Pendant la crise) Tour de l'île de France et des régions** — 20 heures le journal — 07/11/2005 — 2 min 26 s, France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2959667001002/tour-de-l-ile-de-france-et-des-regions.fr.html> Reportage avec images factuelles dans les banlieues de la région parisienne et de province où se sont produites des émeutes et des violences urbaines. [Source : télésouffleur France 2] Ce soir encore, ce journal sera donc largement consacré à cette vague de vandalisme... Cette onzième nuit d'émeutes a été aussi la plus violente... Il ne s'agit plus uniquement de banlieue... L'ensemble du territoire est concerné et, je vous le disais, c'est en région que les incendies ont été les plus nombreux, notamment du côté de Toulouse, Rennes, Lille et Saint-Étienne... Yasmina FARBER.
- 18- **(Après la crise) Blog de Bondy** — 20 heures le journal — 12/04/2006 — 3 min 56 s — France 2 — <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/nouvelles-technologies/video/3066540001020/blog-de-bondy.fr.html> — Reportage avec alternance d'images factuelles et d'interviews. Un groupe de jeunes d'une cité de Bondy tient, depuis le début de l'année, un journal quotidien sur Internet, sous forme de Blog. Serge MICHEL, chef du service étranger de l'Hebdo parle du regard des journalistes suisses pendant les émeutes de la banlieue française. Mohamed HAMIDI, rédacteur en chef du « Bondy Blog » en

présente les principales rubriques. [Source : télésouffleur France 2] Retour maintenant sur la crise des banlieues... Elle a parfois accouché d'initiatives heureuses... Ainsi, un groupe de jeunes d'une cité de Bondy tient, depuis le début de l'année, un journal quotidien sur Internet, un BLOG qui connaît un vrai succès... Un éditeur a même décidé d'en faire un livre... Ces jeunes apprennent, peu à peu, le métier de journaliste... Tout est parti d'un hebdomadaire suisse qui a installé ses reporters là-bas, pendant ces événements... Enquête, Mathias HILLION et Guillaume VIART.

- 19- **(Après la crise) Nouvelle nuit d'émeutes à Montfermeil et Clichy-sous-Bois** — 20 heures le journal — 31/05/2006 — 2 min 32 s — Annonceur, Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/3100653001005/nouvelle-nuit-d-emeutes-a-montfermeil-et-clichy-sous-bois.fr.html> — Reportage : Une nouvelle nuit d'émeutes vient d'avoir lieu à Montfermeil et Clichy-sous-Bois en banlieue parisienne. Le ministre de l'Intérieur Nicolas SARKOZY s'est rendu au commissariat du Raincy pour soutenir les Forces de l'Ordre. Commentaire sur images factuelles, alternant avec les interviews de Cédric GAMBARO, commissaire du Raincy et de Clichy et de Muhittin ALTUN, le jeune homme dont l'action avait déclenché les émeutes de fin d'année. [Source : télésouffleur France 2] Des policiers blessés, des voitures brûlées... plusieurs cités quadrillées par les forces de l'ordre... Montfermeil et Clichy-sous-Bois ont été le théâtre de nouveaux affrontements, la nuit dernière... Tôt dans la soirée, Nicolas Sarkozy s'était rendu dans la ville voisine de Gagny, pour un hommage aux policiers et un dialogue parfois tendu, avec les habitants... Christel Bertrand, Bruno Vignais.
- 20- **(Après la crise) Clichy-sous-Bois : le non-lieu pour les 2 policiers provoque la colère** – TF1 Durée : 2 min 19 s, Date : 27 avril 2011, Auteur : TF1 <http://videos.tf1.fr/jt-20h/clichy-sous-bois-le-non-lieu-pour-les-2-policiers-provoque-la-colere-6425884.html> Résumé : La cour d'appel de Paris a prononcé mercredi un non-lieu au profit de 2 policiers poursuivis dans l'enquête sur la mort de Zyed et Bouna après une course poursuite, qui avaient provoqué les émeutes de 2005. Les familles des victimes vont poursuivre le combat judiciaire. — Source de la vidéo : **Clichy-sous-Bois : le non-lieu pour les 2 policiers provoque la colère** Vidéo [jt tf1 20h](#) sélectionnée dans Actualité.

- 21- **(Pendant la crise) Émeute à Montréal-Nord** — LCN — 10/08/2008 — 6 min 27 s — http://www.dailymotion.com/video/x6elhr_emeute-a-montreal-nord_news — Vidéo sur l'émeute à Montréal-Nord durant la nuit de dimanche 10 août 2008, feux et vols à la suite d'une manifestation qui a dégénéré.
- 22- **Extrait 1 : (Pendant la crise) Émission spéciale sur les émeutes** – Radio-Canada — 10/08/2008 — 7 min 15 s — <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2009/12/16/038-RDI-15-emeutes-montreal.shtml> 29 : 59 : Dans la nuit du 10 au 11 août 2008, des [émeutes éclatent à Montréal-Nord](#) au terme d'une manifestation visant à dénoncer la mort de Fredy Villanueva, un jeune homme de 18 ans abattu le jour précédent par la police dans le parc Henri-Bourassa. Les émeutiers incendient des voitures et des camions de pompiers, vandalisent des commerces et s'attaquent même aux policiers, aux ambulanciers et aux médias. Le journaliste Jean-Sébastien Cloutier couvre les événements en direct une bonne partie de la nuit à l'extérieur du périmètre de sécurité. Mais au bout d'un certain temps, il décide de partir avec un collègue de la radio voir de plus près ce qui se passe. « Les policiers nous ont tellement laissé passer qu'on s'est retrouvés, malgré nous, au milieu de l'action et là ç'a été les 200 mètres en voiture les plus longs de ma vie, raconte-t-il. On a reçu des morceaux de pavé et de roches. C'est là que tu réalises que ça n'en prend pas beaucoup pour que ça dérape. » Trois policiers seront blessés, dont une agente atteinte par balle à la jambe. Un ambulancier, un caméraman et un journaliste compteront aussi parmi les blessés. Six personnes seront arrêtées. Extrait 25 : Une manifestation dégénère à Montréal-Nord, de nombreux feux ont été allumés par des jeunes qui manifestent contre une violence policière excessive. L'escouade antiémeute de la police de Montréal est sur les lieux. Témoignage de la journaliste Stéphanie Tremblay par téléphone. (7,15)
- 23- **Extrait 2 : (Pendant la crise) Émission spéciale sur les émeutes** – Radio-Canada — 10/08/2008 — 11 min 10 s — <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2009/12/16/038-RDI-15-emeutes-montreal.shtml> — Entrevue en studio avec Mathias Tellier, spécialiste des affaires policières pour commenter les événements survenus dans la nuit du 10 au 11 août 2008 (grabuge, émeutes, feux et vols à la suite d'une manifestation pacifiste qui a dégénéré). (11 : 10)
- 24- **Extrait 3 : (Pendant la crise) Émission spéciale sur les émeutes** – Radio-Canada — 10/08/2008 — 8 min 25 s — <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/societe/2009/12/16/038-RDI-15-emeutes-montreal.shtml>

— Stéphanie Tremblay, journaliste, par téléphone, fait état de la situation à la suite d'une manifestation qui a dégénéré à Montréal-Nord (caserne de pompiers incendiée, voitures incendiées, feu au centre de la rue et le grabuge continu). Les policiers ont encerclé de quadrilatère et sont prêts à intervenir, un caméraman et un ambulancier sont blessés. Les voitures flambent et on entend les explosions en direct. Pas de bilan disponible pour les arrestations et deux blessés supposés. (8 : 25)

- 25- **(Pendant la crise) Émeute de Montréal-Nord — La cause** — Radio-Canada — 11/08/2008 — 2 min 9 s : <http://www.youtube.com/watch?v=u2qESclLyD8> — Explication de l'intervention des policiers de Montréal-Nord qui a conduit au décès de Fredy Villanueva et à l'origine de l'émeute de Montréal-Nord. Des policiers justifient l'intervention et des témoins expliquent que l'intervention leur a semblé trop musclée et injustifiée.
- 26- **(Pendant la crise) Raymond St-Pierre s'entretient avec la députée bloquiste Maria Mourani** — Radio-Canada — 11/08/2008 — 6 min 11 s — Diffué à 7 h 41 — Émission RDI matin sur le Réseau de l'information (comparaison avec la situation en France) : http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2008/08/10/001-mtl-nord-mort-police_n.shtml et http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/RDI2/RDIEnDirectMatin200808110730_1.aspx Raymond St-Pierre s'entretient avec la députée bloquiste Maria Mourani , auteure du livre « La face cachée des gangs de rues », au sujet des émeutes de Montréal-Nord et des causes de cette émeute (parallèle avec la crise des banlieues en France). Relations tendues entre la police et les jeunes.
- 27- **(Pendant la crise) Les témoignages des habitants et des commerçants du quartier** — Radio-Canada — 11/08/2008 — 4 min 10 s — Diffué à 8 h 07 — Le téléjournal RDI (comparaison avec la situation en France) : http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2008/08/10/001-mtl-nord-mort-police_n.shtml et http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/RDI2/TelejournalSurRdi200808110800_1.aspx Le téléjournal RDI (comparaison aux banlieues parisiennes) Les témoignages des habitants et des commerçants du quartier, avec Alexis De Lancer. Les témoins expriment une crainte de savoir si les événements vont se reproduire, des gens veulent quitter le quartier. Des voitures sont incendiées et des commerces saccagés.

- 28- **(Pendant la crise) Le bilan des forces policières et des pompiers avec Jean-Philippe Cipriani** ainsi que le reportage de Jean-François Bélanger – Radio-Canada — 11/08/2008 — 5 min 22 s — Diffusé à 8 h 11 – Le téléjournal RDI : http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2008/08/10/001-mtl-nord-mort-police_n.shtml
5 : 22 http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/RDI2/TelejournalSurRdi200808110800_2.aspx Une nuit d'émeutes mobilise des centaines de pompiers à Montréal-Nord : décompte des méfaits et des interventions au lendemain des émeutes. De nombreux feux ont été allumés par des jeunes de Montréal-Nord. Serge Tremblay, directeur, service de sécurité incendie de Montréal dresse un bilan des dommages. Témoignage de Jessy Métivier, résident du quartier, Michel Bourgeois, service de sécurité incendie de Montréal, Sylvain Mongrain, résident du quartier, André Champagne, Urgences-Santé, Sébastien Genois, résident du quartier, Alfred Beaudoin, résident du quartier, Ian Lafrenière, Service de police de la Ville de Montréal. Différents points de vue sur la sécurité du quartier, les dommages et l'efficacité des interventions policières.
- 29- **(Pendant la crise) Raymond St-Pierre s'entretient avec le criminologue André Normandeau pour analyser les événements de dimanche** – Radio-Canada — 11/08/2008 — 4 min 45 s — Diffusé à 8 h 33 – Le téléjournal RDI (comparaison avec la situation en France) : http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2008/08/10/001-mtl-nord-mort-police_n.shtml et http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/RDI2/TelejournalSurRdi200808110800_5.aspx Le criminologue dresse un état de la situation à Montréal-Nord, territoire où il y a un certain nombre de crimes et de pauvreté, allusion aux banlieues françaises. On parle du modèle de police communautaire et de quartier et qui aide à Montréal, à la proximité avec les minorités et les quartiers.
- 30- **(Pendant la crise) Après les émeutes à Montréal-Nord, Vincent Maisonneuve explique que l'heure est au bilan** – Radio-Canada — 11/08/2008 — 2 min 17 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada télévision : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808111800_1.aspx Inquiétude des citoyens qui évitent certaines rues du quartier et crainte que la violence reprenne. Rappel de la chronologie des événements, témoignage du frère et de la sœur de Fredy Villanueva et appel au calme de la famille. Le

mairie est sur les lieux et rappelle l'intolérance envers la violence et les attaques contre le travail de la sécurité publique et des secours. Une enquête publique sera réalisée et connue, la confiance est à rétablir entre les gens du quartier et les policiers.

- 31- **(Pendant la crise) Jean-François Bélanger rappelle la chronologie des événements à Montréal-Nord** – Radio-Canada —11/08/2008 — 3 min 26 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada Télévision. Diffusé à 18 h 05 : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml?urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808111800_2.aspx
Retour sur la chronologie des événements qui ont engendré une escalade de violence à Montréal-Nord.

- 32- **(Pendant la crise) Jean-Hugues Roy rapporte que la nuit a été difficile pour les policiers à Montréal-Nord** – Radio-Canada —11/08/2008 — 1 min 48 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada Télévision. Diffusé à 18 h 11 : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml?urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808111800_3.aspx
Jean-Hugues Roy rapporte que la nuit a été difficile pour les policiers à Montréal-Nord, ils s'attendaient à une manifestation pacifiste en réaction à la mort de Fredy Villanueva et ont fait face à une action désorganisée et la scène se déplaçait rapidement et était difficile à contrôler. Ils se préparent maintenant pour une deuxième nuit difficile. On parle d'un manque d'effectifs policiers dans ce quartier qui est pourtant un des plus chauds de Montréal, un plan de déploiement spécial des policiers est annoncé pour les prochaines semaines. Témoignages de Yvan Delorme, directeur, Service de police de la Ville de Montréal, Mathias Tellier, spécialiste en intervention policière, de résidents du quartier et d'Yves Francoeur, président, Fraternité des policiers de Montréal.

- 33- **(Pendant la crise) Philippe Schnobb rencontre Pierreson Vaval, Intervenant communautaire et directeur de l'Équipe RDP, qui travaille auprès des jeunes dans le nord de la ville** – Radio-Canada —11/08/2008 — 3 min 53 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada Télévision : http://www.radio-canada.ca/actualite/v2/telejournal_montreal/niveau2_liste51_200808.shtml# et http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml?urlMedia%3D/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808111800_4.aspx&promo%3DZAPmedia_Telejournal Le temps de se parler [Philippe Schnobb](#) est allé faire un tour à Montréal-Nord pour

rencontrer Pierreson Vaval qui travaille auprès des jeunes dans le nord de la ville.

- 34- **(Pendant la crise) Portrait du quartier Montréal-Nord** – Radio-Canada — 11/08/2008 — 1 min 37 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada Télévision. Diffusé à 18 h 13 : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml?urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808111800_6.asx
Portrait du quartier Montréal-Nord avec Chu Anh Pham, pauvreté, minorités culturelles, quartier tissé serré et paisible pour plusieurs citoyens.
- 35- **(Pendant la crise) Émeute de Montréal-Nord Pierre Mervil témoigne** — LCN — 12/08/2008 — 3 min 28 s — <http://www.youtube.com/watch?v=KwnyaTgBbil> – Le chanteur Pierre Mervil témoigne en direct des studios de LCN sur une arrestation musclée et injustifiée qu'il aurait subie. Pierre Mervil parle de son arrestation le jour même près du Studio Sativa. Les policiers, armes en mains, auraient braqué Pierre et les Apôtres (Kritik et Faucon).
- 36- **(Pendant la crise) Portrait des gangs de rues de Montréal-Nord** – Radio-Canada — 12/08/2008 — 2 min 45 s – Le téléjournal 18 h Radio-Canada Télévision : http://www.radio-canada.ca/actualite/v2/telejournal_montreal/niveau2_liste51_200808.shtml#
et http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml?urlMedia%3Dhttp://www.radio-canada.ca/Medianet/2008/CBFT/TelejournalMontreal200808121800_6.asx&promo%3DZAPmedia_Telejournal On a beaucoup dit depuis dimanche que Montréal-Nord serait un terrain fertile pour les gangs de rue. La police dit que c'est là qu'on en retrouve le plus. Montréal-Nord est aussi un des quartiers les plus défavorisés de Montréal. [Jacques Bissonnet](#) fait le portrait des gangs de rue dans le nord de Montréal.
- 37- **(Après la crise) Émission Enquête** – Radio-Canada — 30/10/2008 — 16 min 32 s – Émission Enquête, reportage du jeudi 30 octobre 2008 : <http://www.radio-canada.ca/emissions/enquete/2008-2009/Reportage.asp?idDoc=67208> Vu de l'intérieur : Le soir du 9 août 2008, dans un parc de Montréal-Nord, Fredy Villanueva recevait quatre balles dans le corps. Le jeune homme de 18 ans n'y survivra pas. Deux mois et demi plus

tard, les circonstances dans lesquelles s'est déroulé ce drame ne sont toujours pas clairement connues. Alors qu'on attend de savoir si des accusations seront portées contre les policiers impliqués dans l'affaire, la famille de Fredy a accepté d'accorder une entrevue exclusive. Comment ont-ils vécu les événements du 9 août? Qu'espèrent-ils de l'enquête? Et puis, qui était Fredy Villanueva? Enquête sur le parcours d'une famille d'immigrants du Honduras cruellement frappée par le destin. *Journaliste : Pasquale Turbide Réalisateur : Geneviève Turcotte Montage : Hélène Lamothe Caméramans : Charles Dumouchel, André Perron – 16 : 32*

- 38- **(Après la crise) Les grandes lignes du rapport accablant de la CSST concernant le SPVM avec Karine Bastien** – Radio-Canada —02/04/2009 — 1 min 39 s – RDI Matin, Réseau de l'information. Diffusé à 7 h 06 : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2009/RDI2/RDIEnDirectMatin200904020700_1.aspx et http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2009/04/02/001-emeute-aout_n.shtml La CSST blâme le Service de police de Montréal pour les émeutes du 10 août à Montréal-Nord. Selon le rapport, le SPVM aurait perdu le contrôle et mal géré la situation. Une policière a alors été blessée. La CSST demande que des correctifs soient apportés. Un autre rapport du Chantier prévention sécurité publique indique que la discrimination a engendré un malaise profond de la population qui a fait naître des sentiments d'exclusion et de révolte envers les autorités et les instances publiques. La tension resterait très vive.
- 39- **(Après la crise) Le Service de police de la Ville de Montréal sévèrement réprimandé** – Radio-Canada —02/04/2009 — 2 min 10 s – Le Téléjournal sur RDI 21 h. Diffusé le 2 avril 2009 à 21 h 14, sur RDI, Réseau de l'information : http://www.radio-canada.ca/audio-video/pop.shtml#urlMedia=http://www.radio-canada.ca/Medianet/2009/RDI2/TelejournalSurRDI21H200904022100_2.aspx et http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2009/04/02/001-emeute-aout_n.shtml Le Service de police de la Ville de Montréal est sévèrement réprimandé près de huit mois après l'émeute de Montréal-Nord. Retour sur le rapport de Chantiers de Montréal-Nord, sur les événements qui ont fait sauter la marmite et sur les 140 recommandations pour améliorer la qualité de vie à Montréal-Nord.
- 40- **(Après la crise) Parc Fredy-Villanueva : Montréal-Nord dit non** — 08/10/2011 — 2 min 35 s – Le TVA Nouvelles :

<http://tvanouvelles.ca/video/1103080531001> - Le maire Gilles Deguire est catégorique : les élus de son arrondissement n'appuieront pas la demande de Mme Villanueva de renommer le Parc à la mémoire de son fils.

Sujet 2 : Crises météo (canicule européenne 2003 et la crise du verglas de 1998)

France

Dossier sur la canicule de 2003 : <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/dossier/318/la-canicule-de-2003.20090331.2394501001010.non.fr.html>

- 41- **(Avant la crise) Canicule dangereuse/morts par déshydratation**, Agence, Paris : France 3, Soir 3 journal — 15/06/2003 — 27 s, France 3 Besançon : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2318802001005/canicule-dangereuse-morts-par-deshydratation.fr.html> Très forte chaleur et températures exceptionnelles un peu partout sur le pays. Des accidents mortels sont dus à cette chaleur et à la déshydratation. Succession de plans d'ambulance et de patients dans les services d'urgence.
- 42- **(Pendant la crise) Canicule sur la France** — 20 heures le journal — 15/06/2003 — 1 min 51 s — France 2 — <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2317726001009/canicule-sur-la-france.fr.html> — Reportage : Dans l'ensemble de la France, la canicule s'installe alors que, dans plusieurs grandes villes, le thermomètre a enregistré des records de température jamais vus depuis un demi-siècle. Interviews d'une personne âgée qui fait part de ses réactions et du Dr HACHELAF du SAMU de Besançon qui donne quelques conseils afin d'éviter la déshydratation. Commentaires sur alternance entre images d'illustration et interviews. [Source : télésouffleur France 2] — Le mercure bat des records... On n'avait pas vu cela depuis un demi-siècle... Dans au moins 6 villes de France, le thermomètre s'est envolé hier. La canicule est là... et la chaleur s'installe... avec des températures qui frôlent à Lyon, plus de 36° et davantage à Albi. Claude Sempère.
- 43- **(Pendant la crise) Canicule en France** — 20 heures le journal — 21/06/2003 — 1 min 46 s — Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-economique/video/2326084001010/canicule-en-france.fr.html> — Reportage consacré à la canicule qui touche actuellement la majeure partie de la France et aux retombées de la chaleur sur les personnes fragiles et sur les cultures maraîchères en particulier. Alternance de commentaires sur images factuelles avec l'interview de Jean-Marc LABORIE, médecin du

SAMU, Céline MARTIN, directrice adjointe de l'hôpital de Gaillac (Tarn) et d'un agriculteur. [Source : télésouffleur France 2] Un ciel définitivement sans nuages... Une chaleur étouffante. Ce sont les plus fragiles qui sont les 1ers touchés... il y avait du monde aux urgences. Tour d'horizon... Nathalie MOISAN et Annie TRIBOUARD.

- 44- **(Pendant la crise) Canicule, les métiers exposés** – 20 heures le journal – 23/06/2003 — 1 min 42 s — France 2 — <http://www.ina.fr/video/2326209001024/canicule-les-metiers-exposes-video.html> — Reportage consacré aux difficultés liées à la chaleur dans certains métiers. Commentaires sur images d'illustration; interview d'un cantonnier, d'un gérant de pizzeria et d'un gérant de pressing.
- 45- **(Pendant la crise) Conséquences agricoles de la canicule** — 20 heures le journal – 30/06/2003 — 1 min 22 s — France 2 — <http://www.ina.fr/video/2331121001023/consequences-agricoles-de-la-canicule-video.html> — Reportage sur la sécheresse dans la région Poitou-Charentes où les récentes pluies ne suffisent pas à reconstituer les nappes phréatiques asséchées par des semaines de canicule. Commentaires sur des images factuelles. Témoignage d'agriculteurs. Interview de Jean-Luc BOULENGIER, responsable gestion de l'eau à la DIREN.
- 46- **(Pendant la crise) La France et la canicule** — 20 heures le journal — 13/07/2003 — 2 min 4 s — Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2345228001010/la-france-et-la-canicule.fr.html> Reportage consacré aux conséquences de la chaleur qui règne sur la France. La sécheresse et les incendies en sont les principales conséquences. À Marseille, le pic de pollution a été atteint, et Marcelle PIERROT, sous-préfet d'Arles appelle les citoyens au civisme. Commentaires sur images et interviews d'un agriculteur, du représentant de la Coopérative de Champagne céréale et de Marcelle PIERROT.
- 47- **(Pendant la crise) Canicule en Europe** - 20 heures le journal — 15/07/2003 — 2 min 37 s — Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2345607001010/canicule-en-europe.fr.html> Tour d'horizon de la canicule qui règne dans plusieurs grandes villes d'Europe et tentative d'explication du réchauffement climatique et de cette vague de chaleur qui touche tous les pays européens.

- 48- **(Pendant la crise) Explication de la vague de chaleur** — 19 20. Édition nationale — 04/08/2003 — 1 min 46 s — Paris : France 3 — <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2365162001004/explication-vague-de-chaleur.fr.html> — La chaleur exceptionnelle et la canicule qui frappent l'Europe inquiètent par leur durée. Dominique ESCALE, ingénieur prévisionniste à Météo France, donne des explications sur les raisons de cette vague de chaleur et fait le point sur la situation.
- 49- **(Pendant la crise) La canicule en Europe** — Paris : France 2 — 20 heures le journal — 07/08/2003 — 1 min 21 s : <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2358214001025/la-canicule-en-europe.fr.html> — Réalisé en Suisse, en Croatie, au Monténégro, en Espagne, en Italie et en Norvège, ce reportage fait le point sur la canicule record qui touche l'ensemble de l'Europe.
- 50- **(Pendant la crise) Les crèches et la canicule** — 20 heures le journal — 07/08/2003 — 1 min 36 s — France 2 — <http://www.ina.fr/video/2358214001018/les-creches-et-la-canicule-video.html> — Réalisé dans les Hauts-de-Seine en pleine canicule, ce reportage évoque les moyens mis en œuvre par les crèches afin de protéger les enfants de la déshydratation. Alternance d'images factuelles et d'interviews d'Annie TESSIER, directrice de crèche, et de Sandrine DEPORT, auxiliaire puéricultrice.
- 51- **(Pendant la crise) Recherche de fraîcheur à Paris** — 20 heures le journal — 10/08/2003 — 1 min 37 s — Paris : France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2364070001028/recherche-de-fraicheur-a-paris.fr.html> Reportage à Paris où par temps de canicule, les jardins parisiens sont pris d'assaut par des Parisiens à la recherche de fraîcheur, notamment dans les fontaines et les jets d'eau. Commentaire sur images factuelles.
- 52- **(Pendant la crise) La canicule serait à l'origine d'une cinquantaine de décès**, 12 14. Édition nationale — 11/08/2003 — 2 min 21 s : <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2369193001002/la-canicule-serait-a-l-origine-d-une-cinquantaine-de-deces.fr.html> La canicule

qui dure depuis plus d'une semaine, pourrait être à l'origine d'une cinquantaine de décès en 4 jours, principalement des personnes âgées qui souffrent de déshydratation. Patrick PELLOUX, le Président des médecins urgentistes fait part de son inquiétude et de sa colère au sujet du manque de réactions des autorités sanitaires et du gouvernement. Stéphane YUNG, infirmier, fait le point sur cette situation préoccupante.

- 53- **(Pendant la crise) Canicule et touriste**, 13 heures le journal – France 2 – 11/08/2003 — 2 min 21 s : <http://www.ina.fr/video/2364125001015/canicule-et-touristes-video.html> Dans la capitale, aux heures les plus chaudes, les rues se vident. Les touristes désertent les bateaux-mouches. Seuls les musées climatisés font recette. Et c'est dans les endroits les plus insolites que l'on rencontre la plus forte affluence : les catacombes.
- 54- **(Pendant la crise) : Chiffres des décès liés à la canicule**, 20 heures le journal — 20/08/2003 — 2 min 42 s, Annonceur, Paris : France 2 : <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2369740001008/chiffres-des-deces-lies-a-la-canicule.fr.html> Les fortes chaleurs supportées en France depuis un mois, ont entraîné une importante surmortalité, notamment parmi les personnes âgées. Selon les dernières estimations, 10 400 morts supplémentaires par rapport à un mois normal, auraient eu lieu lors des trois premières semaines d'août. Michel MINARD, directeur adjoint des pompes funèbres générales, Dr François AUBART, président de la coordination médicale hospitalière, Dr Serge SMADJA, vice-président, SOS médecins Ile de France et Nelly CHEVALIER ROSSIGNOL, secrétaire générale de la confédération des professionnels du funéraire, font le bilan des conséquences de cette canicule.
- 55- **(Pendant la crise) CANICULE/RÉPARTITION GÉO DÉCÈS** — 13 heures le journal — 30/08/2003 — 1 min 2 s — Annonceur, Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/sciences-et-techniques/la-terre/video/2381279001017/canicule-repartition-geo-deces.fr.html> En France, après la publication des premiers chiffres officiels et provisoires de la surmortalité pendant la canicule (11 435 morts), le rapport du Ministère de la Santé comporte une carte géographique des régions qui ont le plus souffert ou au contraire qui ont été épargnées.
- 56- **(Après la crise) Record de pollution à l'ozone au moment de la canicule** — 20 heures le journal — 06/09/2003 — 2 min 7 s — Annonceur, Paris :

France 2 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2394501001010/record-de-pollution-a-l-ozone-au-moment-de-la-canicule.fr.html> Reportage sur les pics de pollution à l'ozone atteints cet été dans plusieurs villes de France en raison de la canicule. D'après un document publié par le ministère de l'Écologie, il y a eu corrélation entre la surmortalité et la pollution. Alternance d'images d'archives de la surmortalité engendrée par la canicule et de l'interview de Jean-Félix BERNARD, président du Conseil national de l'air et de Roselyne BACHELOT, ministre de l'Écologie. [Source : télésouffleur France 2] — Après les premiers chiffres officiels de la surmortalité due à la canicule. Voici un nouveau document, celui-ci concerne l'étendue de la pollution à l'ozone. Document publié par le ministère de l'Écologie, tous les indicateurs étaient au rouge pendant les grandes chaleurs de l'été. Alban Mikoczy, Joseph Bachtik.

- 57- **(Après la crise) Les chiffres de la canicule** — 19 20. Édition nationale — 11/09/2003 — 2 min 9 s — France 3 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/2396521001020/les-chiffres-de-la-canicule.fr.html> — Reportage. L'évolution des chiffres des victimes de la canicule a reflété les dysfonctionnements du plan d'alerte. D'abord sous-estimés, ils ont été de plus en plus pessimistes, avant que les estimations officielles de 10 400 décès soient rendues publiques par les Pompes funèbres générales. Les chiffres officiels du ministère de la Santé seront connus la semaine prochaine. Commentaires sur images d'archives, images infographiques et images d'illustration. [Source : documentation France 3]. Les chiffres des victimes de la canicule ont reflété les dysfonctionnements du plan d'alerte. Lors de la 1re réunion de crise du ministère de la Santé, des chiffres sont avancés : 3 000 morts. Alors que les médecins sont déjà plus pessimistes, le 20 août, un nombre 3 fois plus important que les estimations officielles est rendu public par les Pompes funèbres générales : 10 400 décès. Les chiffres officiels du ministère de la Santé s'appuient sur les actes de décès et seront connus dès la semaine prochaine.
- 58- **(Après la crise) Canicule insectes clandestins** — 20 heures le journal — 21/10/2003 — 1 min 27 s — Annonneur, Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2422535001052/canicule-insectes-clandestins.fr.html> — Reportage : Nouvelle conséquence de la canicule sur l'environnement : on trouve désormais des insectes africains en France comme le sphinx à tête de mort, le grand papillon de nuit. Alternance d'un commentaire sur images factuelles (papillons), images infographiques (carte géographique de France) et explications de Jacques PIERRE, entomologiste au Muséum d'histoire naturelle.

- 59- **(Après la crise) Record canicule 2003** — 20 heures le journal — 16/12/2003 — 1 min 9 s — Anonceur, Paris : France 2 — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2462981001032/record-canicule-2003.fr.html> — Reportage consacré à la canicule qui a touché l'Europe en 2003. Annonce de résultats d'analyses effectuées par l'organisation météorologique mondiale. L'année 2003 est bien l'une des plus chaudes depuis un demi-siècle, la troisième après 1998 et 2002. Commentaires sur images d'illustration.
- 60- **(Après la crise) CANICULE 2003 : le rôle de la préfecture de police de Paris** — 12 14. Édition nationale — 09/08/2004 — 2 min 22 s — France 3 : <http://www.ina.fr/economie-et-societe/environnement-et-urbanisme/video/2629277001006/canicule-2003-le-role-de-la-prefecture-de-police-de-paris.fr.html> — Source : documentation France 3 — L'été dernier, la canicule a tué 15 000 personnes. On sait que 40 % d'entre elles sont décédées chez elles ou sur la voie publique, mais ces chiffres ont été révélés bien plus tard. Pourtant, les pompiers disposaient en temps réel de données décrivant l'ampleur de la catastrophe, mais ces informations n'ont pas été utilisées. — Le 6 août 2003 : la préfecture de police reçoit le relevé quotidien du nombre d'interventions des pompiers de Paris : +180 %. — Le 11 août 2003 : devant l'augmentation brutale de mortalité, les pompiers prennent l'initiative de comptabiliser les décès qu'ils constatent. Ces documents très détaillés sont aussitôt transmis à la préfecture de police qui ne les communique à personne. L'Institut National de Veille Sanitaire, chargé de prévenir toute catastrophe, veut connaître le nombre de décès au jour le jour. Le 11 août, les services de veilles sanitaires s'adressent à la préfecture de police de Paris, sans réponse. Il faudra trois jours à la préfecture de police pour finalement transmettre à l'INVS des données chiffrées dont elle dispose, mais il est trop tard. Pourtant, ce bilan très précis publié le 14 août par la préfecture de Seine-Saint-Denis montre que les services du Ministère de l'Intérieur étaient capables de chiffrer l'ampleur de la catastrophe. La préfecture de Seine-Saint-Denis sera la seule à communiquer les chiffres. La société « Les Pompes Funèbres Générales » sera la première à communiquer le nombre de victimes de la canicule.

Québec – crise du verglas

- 61- **(Avant la crise) Le verglas s'abat sur l'est du pays** — Radio-Canada Télévision — 05/01/1998 — 1 min 45 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ — C'est le retour du congé de Noël. Une pluie verglaçante s'abat sur plusieurs régions canadiennes. Les météorologues annoncent 10 à 20 millimètres de pluie

durant la nuit du 5 au 6 janvier. Une perturbation est attendue pour mercredi. Les températures oscillent autour du point de congélation. Selon Pascal Yiakovakis, météorologue à Radio-Canada, « ça pourrait peut-être causer des problèmes ». La population québécoise, habituée aux caprices de la météo, fait contre mauvaise fortune bon cœur et gratte la glace qui s'est formée en quelques heures sur les vitres des voitures. À Québec, des milliers d'admirateurs s'apprêtent à aller applaudir les Rolling Stones, en grande tournée nord-américaine. Le trafic aérien est un peu perturbé, mais ce n'est pas la panique, et le retour à la maison s'annonce difficile. Personne ne sait encore que le Québec et d'autres régions du Canada vont vivre une crise sans précédent.

62- (Pendant la crise) Jour 4 : L'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 6 min 14 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/, Il faut attendre le quatrième jour suivant le début de la tempête pour que l'État québécois et Hydro-Québec reconnaissent l'ampleur de la crise. Le 8 janvier à midi, près de la moitié de la population québécoise est privée d'électricité, comme le précise Bernard Derome. Les habitants de la Rive-Sud de Montréal et de la Montérégie voient avec effarement les gigantesques pylônes d'Hydro-Québec se fracasser bruyamment. La ville de Saint-Hyacinthe, en Montérégie, est entièrement plongée dans le noir. Le plan d'urgence est enfin déclenché. Québec accepte l'aide du gouvernement fédéral, qui envoie un contingent de 3100 militaires pour aider les employés d'Hydro-Québec et garantir la sécurité de la population. À 16 h, l'armée arrive à Montréal; du jamais vu depuis la crise d'octobre 1970. Les militaires « occupent » la région la plus touchée, la Montérégie, faisant du porte-à-porte auprès des citoyens, les incitant à se rendre dans des centres d'hébergement s'ils sont sans électricité (décompte des abonnés sans électricité). – Reportage 1 de Daniel Carrière (6,14)

63- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 2 min 53 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ : Reportage 2 : 2,53 – arrivée de l'armée, soutien et préparation des abris et des bénévoles.

64- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 2 min 24 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : <http://archives.radio->

canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 3 : 2,24 État de la situation dans la région la plus touchée, le point critique est la zone formée par le triangle entre les villes de Saint-Hyacinthe, Granby et Saint-Jean-sur-Richelieu.

65- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 3 min 17 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 4 : 3,17 État de la situation à Longueuil et St-Lambert, scènes et désolation et réaction des résidents.

66- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 2 min 04 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 5 : 2,04 – État de la situation à Montréal, qui subit aussi les conséquences de la tempête de verglas.

67- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 9 min 37 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 6 : 9,37 — Entrevue avec Alain Michaud, coordination des mesures d'urgence, chef, service des incendies de la Ville de Montréal qui dresse un portrait de la situation et des interventions d'urgence et entrevue avec André Caillé, PDG d'Hydro-Québec.

68- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 4 min 39 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 7 : 4,39 — État de la situation dans le village de Saint-Chrysostome.

69- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 3 min 20 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :

Reportage 8 : 3,20 — Entrevue en studio avec Jacques Lamarre, psychologue organisationnel, sur la détresse que peut provoquer une crise comme celle du verglas chez les gens.

- 70- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale —** Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 4 min 9 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :
Reportage 9 : 4,09 — Entraide pendant la catastrophe : bénévolat, popote roulante, organismes communautaires, bénévoles, etc.
- 71- (Pendant la crise) Jour 4 : l'armée arrive — Émission spéciale —** Radio-Canada Télévision — 08/01/1998 — reportage : 3 min 37 s : Radio-Canada, durée de l'émission 39 min 57 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265/ :
Reportage 10 : — Entrevue en direct avec Pierre Bourque, maire de Montréal qui réagit à la situation (3,37).
- 72- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 7 min 21 s — Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/ Le vendredi 9 janvier 1998, une trentaine de pylônes ont été détruits et 1.3 million de Québécois sont privés d'électricité. Les personnes âgées sont entassées dans des centres d'hébergement qui prennent des allures d'abri de fortune. Les journalistes de Radio-Canada sont mobilisés pour couvrir en direct l'évolution des événements. Bernard Derome en compagnie de collègues et de spécialistes tente de rendre compte de l'état de la situation. Reportage 1 : — Radiographie sommaire de la situation dans la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, l'une des villes les plus touchées par les événements, ville complètement plongée dans le noir et situation très difficile pour les personnes âgées et les malades. Scènes troublantes. Plusieurs centaines de personnes âgées entassées, dans des conditions d'hygiène inadéquates. Durée : 7,21 minutes.
- 73- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 5 min 32 s - Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s — http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/.
Reportage 2 : Présentation des problèmes technologiques et explications des termes, enjeux et discours des représentants d'Hydro-Québec. Entrevue avec Guy Olivier, professeur en génie électrique à l'École Polytechnique de

Montréal. Réaction à la conférence de presse de M. Bouchard par le spécialiste. La situation peut-elle être pire? Durée : 5,32 minutes.

- 74- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 3 min 54 s - Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/.

Reportage 3 : Les impacts économiques importants de la crise de verglas pour le Québec et le Canada. Il y a rupture pour les entreprises dans la capacité à livrer et à produire les choses, des pertes de salaires et une baisse de l'économie sont à prévoir. Entrevue avec Pierre Fortin, économiste. Durée : 3,54 minutes.

- 75- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 6 min 49 s - Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/.

Reportage 4 : Plus de 500 millions de dollars de réclamations pourraient être faits par les sinistrés auprès des assureurs, selon des estimations assez conservatrices. On aborde les risques d'augmentations d'assurances, de changements futurs de conditions d'assurances et les procédures à respecter pour s'assurer d'être couvert. Entrevue avec Raymond Metza, directeur général, Bureau d'assurance du Canada. Durée : 6,49 minutes.

- 76- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 4 min 31 s - Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/.

Reportage 5 : État de la situation, nombre de pannes, état de la situation et de l'eau potable à Montréal (avis d'ébullition et pénurie d'eau en raison de pannes d'électricité), sécurité publique (marche et glaçons qui risquent de se détacher), problèmes de circulation, ponts fermés et surveillance contre le pillage. Durée : 4,31 minutes.

- 77- (Pendant la crise) Des villes plongées dans le noir.** *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 09/01/1998 — reportage : 5 min 36 s - Société Radio-Canada, durée de l'émission 35 min 52 s : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1339/.

Reportage 6 : État de la situation du côté de Québec avec Patrice Roy, journaliste, en direct de Sainte-Foy au centre de coordination de la sécurité civile et avec Louise Jacob, directrice, Organisation de la sécurité civile du Québec. Phase 2 du plan d'urgence de la sécurité civile, des centres d'hébergement sont à pleine capacité. Un appel a été fait à l'agence américaine pour obtenir 150 000 lits de camp. Cela permettra de combler les besoins en cas de détérioration de la situation. Il y a aussi une problématique avec l'eau potable, un réseau de distribution est prêt à fonctionner. 100 000 tonnes de nourritures sont prêtes à être distribuées. L'armée ira remplir les réservoirs des génératrices pour les tours de télécommunication. On coordonne pour faire face au pire. Les problèmes sont importants, la sécurité publique est maîtrisée. On requiert le maximum d'autonomie des gens. Durée : 5,36 minutes.

78- (Pendant la crise) Des arbres blessés. *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 13/01/1998 — reportage : 6 min 30 s - Société Radio-Canada : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1329/ Une deuxième semaine de panne s'amorce et le courant ne devrait pas être rétabli avant deux autres semaines. C'est ainsi que Bernard Derome ouvre l'émission spéciale du 13 janvier. Selon les estimations du gouvernement canadien, la tempête de verglas a endommagé 17 000 kilomètres carrés de territoire forestier au Québec. Mais les dommages infligés aux arbres constituent le principal impact environnemental de la tempête de verglas. Branches et arbustes ont supporté environ 50 fois leur poids en glace, comme l'explique Philippe Schnobb. Il faut également prendre en compte les 30 décès directement liés à la tempête de verglas. Au cours de la conférence de presse quotidienne conjointe du gouvernement du Québec et d'Hydro-Québec, en ce huitième jour de crise, le premier ministre Lucien Bouchard exhorte les sinistrés à quitter leur demeure. Ces décès auraient pu être évités si la population avait suivi les avis des Directions de la Santé publique régionales et de la Régie du bâtiment. Reportage 1 : Durée : 6,30 minutes

79- (Pendant la crise) Les agriculteurs écopent. *Les Archives de Radio-Canada.* — Émission spéciale — Radio-Canada Télévision — 13/01/1998 — reportage : 2 min 20 s - Société Radio-Canada Télévision : http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1330/ La zone frappée par la tempête de verglas compte 17 000 exploitations agricoles, soit la moitié des fermes au Québec. Douze mille d'entre elles subissent de sérieux dommages. Certains agriculteurs ont dû se défaire de leurs bêtes,

sévèrement touchées par le manque d'électricité. Mais la présence de génératrices dans la plupart des exploitations agricoles a permis de réduire les dégâts, explique le journaliste Daniel L'Heureux. Le 14 janvier, deux jours après le gouvernement québécois, le gouvernement ontarien s'engage à venir en aide à l'est de l'Ontario. Un fonds initial de 50 millions \$ est affecté aux municipalités frappées par la tempête. « Le programme constitue une source d'aide financière d'urgence pour ceux et celles qui ont subi des pertes de biens non couvertes par une police d'assurance », précise le communiqué du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario. Durée : 2,20 minutes.

80- (Pendant la crise) Les héros du pylône. *Les Archives de Radio-Canada.* Radio-Canada Télévision — 15/01/1998 — reportage : 4 min 55 s — Société Radio-Canada. Dernière mise à jour : 9 janvier 2008 — http://archives.radio-canada.ca/environnement/catastrophes_naturelles/dossiers/265-1344/ Trois employés d'Hydro-Québec, Alain Trottier, Jean-Yves Boies et Yves Despois ont réparé la ligne à haute tension qui relie Beauharnois à Montréal. À bord d'un hélicoptère, les deux monteurs ont pu accéder au sommet du pylône de 107 mètres afin de rétablir la ligne vers 13 h 30. Lucien Bouchard a salué leur intervention. Les explications de Jacques Rivard et Pierre Tourangeau.

Sujet 3 : Crise mixte – la guerre (couverture de la présence militaire en Afghanistan de la France et du Québec)

Extraits sélectionnés – France :

81- La guerre civile en Afghanistan, Paris : France 2, 20 heures le journal – 25/09/2001 — 2 min 4 s — <http://www.ina.fr/video/I816302005033/la-guerre-civile-en-afghanistan-video.html> Reportage. Point sur les combats qui opposent les talibans et l'alliance du Nord dans la région de Bagram en Afghanistan où il existe un aéroport qui pourrait se révéler un lieu stratégique pour les Américains. Commentaires sur images factuelles et interview du général Baba JAN, commandant militaire de la région. [Source : Prompteur France 2] — En Afghanistan les combats continuent entre les troupes de l'opposition et les talibans. Nos envoyés spéciaux Dominique DERDA et Franck BRISSET nous envoient ce reportage tourné sur la ligne de front et à un endroit qui pourrait s'avérer stratégique pour les forces américaines, l'aérodrome de BAGRAM contrôlé par les opposants et situé à une trentaine de kilomètres de Kaboul.

82- Arrivée des soldats français en Afghanistan, 20 heures le journal, France 2, — 02/12/2001 — 2 min 12 s — <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie->

[sociale/video/1881413001026/arrivee-des-soldats-francais-en-afghanistan.fr.html](http://www.ina.fr/video/I881413001026/arrivee-des-soldats-francais-en-afghanistan.fr.html)

Reportage sur l'arrivée en Afghanistan, à l'aéroport de Mazar-e Charif des premiers soldats français du régiment d'infanterie du 21^e RIMA, bloqués depuis dix jours en Ouzbékistan. Alternance d'images des soldats français s'installant et des interviews de soldats et du lieutenant-colonel BORDACHAR à propos de la mission d'aide humanitaire des soldats français en Afghanistan.

83- Installation des soldats français à Kaboul, 20 heures le journal — 03/01/2002 — 1 min 34 s, Annonneur, Paris : France 2
<http://www.ina.fr/histoire-et-conflits/seconde-guerre-mondiale/video/1902002001035/installation-des-soldats-francais-a-kaboul.fr.html>

Les troupes françaises viennent d'arriver à Kaboul et s'installent à l'aéroport. Les soldats commencent par débusquer les armes et munitions cachées et doivent remettre en état leurs locaux.

84- LÉGION ÉTRANGÈRE /AFGHANISTAN, 13 heures le journal — 13/09/2002 — 2 min 4 s, Annonneur, Paris : France 2

<http://www.ina.fr/video/2099609001025/legion-etrang-afghanistan.fr.html>,

En Afghanistan, les opérations contre les ex-talibans et le réseau terroriste Al-Qaïda se poursuivent depuis le début de l'intervention alliée. Le contingent français, lui, s'occupe à redonner vie aux campagnes et la Légion étrangère s'emploie à déminer les terres cultivables.

85- Patrouilles françaises en Afghanistan, 20 heures le journal — 08/10/2004 — 2 min 22 s, Annonneur, Paris : France 2,

<http://www.ina.fr/politique/elections/video/2675137001018/patrouilles-francaises-en-afghanistan.fr.html> Reportage consacré à la présence de l'Armée française et l'ISAF pour garantir la sécurité de l'élection présidentielle en Afghanistan. Commentaires sur images factuelles complétés par les témoignages d'Afghans et les interviews de Mickaël BAUDRY, chef de peloton du 3^e régiment de hussards et d'un militaire de l'ISAF.

86- Renforcement du contingent français en Afghanistan : sécurisation et instruction France 3, 12 14, Édition nationale — 20/12/2005 — 2 min 17 s

<http://www.ina.fr/politique/gouvernements/video/2992248001003/renforcement-du-contingent-francais-en-afghanistan-securisation-et-instruction.fr.html>

La France va renforcer le contingent de militaires sur le terrain en Afghanistan, 400 militaires vont venir grossir les rangs du millier de soldats déjà sur place. La ministre de la Défense, Michèle ALLIOT MARIE, actuellement à Kaboul en a fait l'annonce.

- 87- **Une patrouille française en Afghanistan**, 20 heures le journal — 12/07/2006 — 2 min 53 s, Annonceur, Paris : France 2 <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/3128508001019/une-patrouille-francaise-en-afghanistan.fr.html> — Reportage consacré aux militaires français engagés en Afghanistan et dont une équipe de télévision a partagé le quotidien plusieurs jours durant, au nord de Kaboul. Commentaires sur images factuelles alternant avec l'interview du Capitaine François AUNIS, du Maréchal de logis Nicolas DEBOURGE, du 1er RHP (régiments hussards parachutistes), du Lieutenant Bertrand OLIVA, 1er RCP (Régiment chasseurs parachutistes), et l'interview sonore d'un paysan afghan et d'un fonctionnaire afghan.
- 88- **Le quotidien de soldats français en Afghanistan**, 20 heures — 04/04/2007 — 1 min 54 s, France 2 <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/3322422001006/le-quotidien-de-soldats-francais-en-afghanistan.fr.html> — Reportage en Afghanistan, près de la frontière pakistanaise, consacré au quotidien de militaires d'un poste avancé de l'armée française qui surveillent la région, faisant, notamment, de nombreuses patrouilles dans les villages alentours. Commentaires sur images factuelles et interviews du capitaine Stéphane TALLEU, chef de la base de Hawkeye et du lieutenant BENOIT BESCHARD, chef de section.
- 89- **Présence de l'armée française en Afghanistan**, 19 20. Édition nationale — 05/05/2007 — 3 min 15 s, France 3 <http://www.ina.fr/economie-et-societe/vie-sociale/video/3344069001018/presence-de-l-armee-francaise-en-afghanistan.fr.html> — Reportage : Actuellement environ un millier de soldats français sont mobilisés en Afghanistan pour une mission humanitaire auprès de la population. Les militaires aident, par exemple, au ravitaillement de la capitale ou pour creuser des puits. Commentaires sur images factuelles, alternant avec les interviews du colonel Charles Henri MARQUES, groupement interarmées civil militaire, du lieutenant de vaisseau Jean-François MORGANT, d'Abdul SAMAD, maire de Tshowah E Masti et des témoignages de la population.
- 90- **L'armée française en Afghanistan** – France 3 – 10/09/2007 — 2 min 27 s, 12 13. Édition nationale — <http://www.ina.fr/video/3438607001005/l-armee-francaise-en-afghanistan-video.html> — La mission du détachement militaire français en Afghanistan : assurer la sécurité des populations contre les talibans. En visite dans la région, Hervé Morin recadre la place de la France dans le pays : « Nous ne voulons pas augmenter notre effort militaire en tant que tel, mais au contraire, comme on le fait ici, former les militaires afghans, former des soldats afghans, pour que les institutions afghanes puissent assurer la stabilité du pays ». Le reportage alterne sur commentaires, images factuelles de troupes en service, images nocturnes en infra rouge, interview du Capitaine Philippe, de paysans afghans, et brève déclaration d'Hervé MORIN, ministre de la Défense. Pierre BABEY conclut en situation le sujet.

- 91- Voyage éclair de Nicolas Sarkozy à Kaboul**, 20 heures — 22/12/2007 — 1 min 53 s, France 2, <http://www.ina.fr/video/3517946001044/voyage-eclair-de-nicolas-sarkozy-a-kaboul.fr.html> — Reportage. Tenu secret par l'Élysée jusqu'au dernier moment, le Président SARKOZY a fait un voyage éclair en Afghanistan. Il a rendu visite aux troupes françaises présentes sur place et a rencontré le président Hamid KARZAI. Commentaires sur des images factuelles, alternant avec l'interview de Nicolas SARKOZY.
- 92- Débat sur le renforcement des troupes françaises en Afghanistan**, 20 heures — France 2, 29/03/2008 — 2 min 50 s, <http://www.ina.fr/video/3590756001012/debat-sur-le-renforcement-des-troupes-francaises-en-afghanistan.fr.html> Reportage en Afghanistan consacré au rôle des forces armées françaises, qui encadrent l'armée afghane, au moment où va s'ouvrir un débat au Parlement sur le renforcement des troupes françaises. En alternance, commentaires sur images factuelles, interviews de Jan AGHA, commandant de l'armée afghane et du capitaine MATTHIEU, 7e Bataillon des Chasseurs alpins et plateau en situation avec Gérard GRIZBEC.
- 93- 10 soldats français tués en Afghanistan**, 20 heures — 19/08/2008 — 2 min 31 s, France 2 — <http://www.ina.fr/video/3700300001003/10-soldats-francais-tues-en-afghanistan.fr.html> Reportage en Afghanistan où 10 soldats français, engagés dans le cadre des forces de l'OTAN sont morts lors d'une embuscade tendue par les talibans alors qu'ils effectuaient une mission de reconnaissance dans la région de Sarowbi, à 50 kilomètres à l'est de Kaboul. Huit de ces soldats venaient du RPIMa de Castres, un du deuxième Régiment étranger de Parachutistes (REP) de Calvi et le dernier du deuxième REP basé à Noyon. La France n'a jamais connu un bilan aussi lourd en Afghanistan. Le commentaire sur des images factuelles, d'illustration, d'infographie, d'archives et d'un extrait de l'émission « Envoyé spécial » de février 2008, alterne avec les interviews d'un soldat afghan, du ministre français de la Défense, Hervé MORIN et de l'adjudant-chef François NEVEU.
- 94- L'engagement militaire français en Afghanistan**, 19 20. Édition nationale — 19/08/2008 — 2 min 38 s, France 3 — <http://www.ina.fr/video/3702776001005/l-engagement-militaire-francais-en-afghanistan-video.html> Reportage rappelant l'évolution de l'engagement français en Afghanistan depuis 2001. Le renforcement de la présence militaire française, voulu par Nicolas SARKOZY en 2007, est contesté par l'opposition politique. Commentaires sur des images d'archives alternant avec l'interview téléphonique de François HOLLANDE et celle de Guy TEISSIER, député UMP et président de la commission de la Défense.

- 95- La présence française en Afghanistan**, 19 20. Édition nationale — 22/09/2008 — 4 min 26 s, France 3 — <http://www.ina.fr/video/3733233001006/la-presence-francaise-en-afghanistan.fr.html> Reportage dans la vallée de Kapisa, dans les montagnes afghanes. Compte rendu de l'état des forces armées françaises en Afghanistan. Sur le terrain, les militaires doivent tenir les positions et former leurs homologues afghans, mais se heurtent à la fois aux insurgés, à l'hostilité de la population, au manque d'effectifs et plus encore de matériel. Commentaires sur images factuelles alternant avec les interviews de plusieurs militaires.
- 96- Obama, changement de stratégie concernant l'Afghanistan**, 20 heures — France 2 — 09/03/2009 — 1 min 46 s — <http://www.ina.fr/video/3856121001014/obama-changement-de-strategie-concernant-l-afghanistan-video.html> — Reportage. Barack OBAMA amorce un changement stratégique concernant l'implication de l'armée américaine en Afghanistan. Pour lui, les États-Unis sont loin de gagner la guerre. En effet, depuis le début des combats en 2001, 1100 soldats américains, britanniques et français ont été tués. Le pays est coupé en deux; le sud majoritairement pachtoun est sous l'influence des talibans. Après l'effondrement du pouvoir taliban, les islamistes se sont réfugiés au Pakistan. Ils se sont reconstitués progressivement, bénéficiant du fait que les forces américaines étaient occupées en Irak. Richard HOLBROOKE, envoyé spécial nommé par le président américain, doit annoncer la nouvelle politique américaine en Afghanistan prochainement. Commentaires sur images d'illustration (président, avion, titrage, soldats, combats, carte, conférence de presse), d'archives (Ben Laden), entrecoupés de l'interview de Pierre SERVENT, auteur de « Les guerres modernes ». [Source : télésoffleur France 2] L'actualité à l'étranger avec d'abord ce revirement des États-Unis sur l'Afghanistan... Pour la première fois, Barack Obama a reconnu que l'Amérique risquait de perdre la guerre... Il annonce un changement de stratégie avec notamment une tentative de dialogue avec ceux qu'il nomme « les taliban modérés »... Gerard GRIZBEC, Sylvain GAUTHIER
- 97- Les Français en Afghanistan**, 13 heures le journal — 05/09/2009 — 1 min 29 s, France 2, week-end, <http://www.ina.fr/video/3999383001005/les-francais-en-afghanistan.fr.html> À la suite d'une attaque dirigée contre les soldats français en Afghanistan, le bilan est toujours d'un mort et de neuf blessés. Quatre d'entre eux ont pu être transférés la nuit dernière sur une base américaine en Allemagne. Le reportage alterne sur commentaires, images factuelles de troupes françaises et interview du député François GOULARD.
- 98- Les deux journalistes de F3 enlevés en Afghanistan seraient en bonne santé**, France 3, 12 13. Édition nationale — 02/01/2010 — 2 min 1 s — <http://www.ina.fr/video/4099433001012/les-deux-journalistes-de-f3-enlevés-en-afghanistan-seraient-en-bonne-sante-video.html> Deux journalistes de France 3 qui étaient en reportage en Afghanistan pour l'émission « Pièces à

conviction », ont disparu depuis le 30 décembre dernier, dans la vallée de la Kapisa, avec leurs traducteurs et guides. Sur le terrain, les services de renseignements afghans et français poursuivent les recherches. Des chefs de tribus seraient partis négocier leur libération. Pour l'instant, aucune revendication n'a été formulée. Sur place depuis plus de trois semaines, l'équipe de *France 3* enquêtait sur la construction d'une route stratégique entre Surobi et Tagab. Ils voulaient revenir par leurs propres moyens pour donner la parole à la population afghane. 700 militaires français de l'OTAN sont déployés dans la région montagneuse et instable.

99- Les soldats français d'Afghanistan livrent leur témoignage – TF1, 20 h – 20/11/2012, 3 min 19 s — <http://videos.tf1.fr/jt-20h/2012/les-soldats-francais-d-afghanistan-livrent-leur-temoignage-7676698.html> Marqués à jamais, des militaires de retour du front racontent le conflit afghan. Depuis les guerres d'Algérie et d'Indochine, jamais l'armée française n'avait été engagée aussi longtemps et aussi massivement à l'étranger.

100- Afghanistan : l'armée française en opération déménagement – TF1, 20 h – 20/11/2012, 3 min 41 s — <http://videos.tf1.fr/jt-20h/2012/afghanistan-l-armee-francaise-en-operation-demenagement-7676696.html> — Les premiers conteneurs de matériels sont déjà rentrés en France. Mais le plus gros reste à faire. Les bases avancées en Afghanistan sont vidées progressivement de leur contenu dans des conditions de danger réelles. Reportage en plein déménagement géant.

Canada :

101- Trois militaires canadiens sont tués – TVA Nouvelles, 4/03/2009, 15 : 15 – 1,32 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/trois-militaires-canadiens-sont-tues/14725136001> Trois militaires canadiens ont péri et deux autres ont été blessés dans un attentat à la bombe survenu ce mercredi dans le sud de l'Afghanistan. Un québécois originaire de Bagotville figure au nombre des victimes.

102- Les dépouilles des trois soldats rentrent au pays – TVA Nouvelles, 6/03/2009, 19 : 56 – 5,29 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/les-depouilles-des-trois-soldats-rentrent-au-pays/15001190001> Les corps des soldats canadiens tués mardi en Afghanistan sont rentrés au pays cet après-midi. Raymond Taillefer, lieutenant-colonel à la retraite, explique en quoi consistait la mission de ces soldats en Afghanistan et ce qu'ils faisaient au moment de l'explosion. Explication des procédures pour l'arrivée au pays des dépouilles, les autopsies et les funérailles.

- 103- **L'armée fait une entorse au protocole et s'excuse** – TVA Nouvelles, 17/04/2009, 12 : 29 – 1,23 —
<http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/lrsquoarmee-fait-une-entorse-au-protocole-et-srsquoexcuse/20008151001> Le rapatriement de la dépouille de la soldate Karine Blais, jeudi, s'est fait dans la controverse. Retour sur la cérémonie protocolaire et émouvante à son arrivée.
- 104- **Les trois militaires blessés de retour au pays** – TVA Nouvelles, 22/04/2009, 11 : 46 – 0 : 59 —
<http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/les-3-militaires-blesses-de-retour-au-pays/20467454001> Les 3 militaires blessés la semaine dernière en Afghanistan sont de retour au pays. Ils sont arrivés hier soir à l'aéroport Jean Lesage.
- 105- **Harper en Afghanistan : l'analyste politique Luc Lavoie** commente – TVA Nouvelles, 7/05/2009, 12 : 10 – 3,55 —
<http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/harper-en-afghanistan-lanalyste-politique-luc-lavoie/22442165001> Pour son 3e voyage en Afghanistan, Stephen Harper a choisi de parler de développement. Il a annoncé 50 millions en aide canadienne. Les commentaires de l'analyste économique et politique, Luc Lavoie sur cette mission sont présentés dans ce reportage. Il décrit un voyage-surprise bien préparé. L'accent est mis sur la reconstruction. Un effort de repositionnement pour se concentrer sur la mission humanitaire plutôt que militaire est annoncé. Il s'agit, selon Luc Lavoie, d'un effort de repositionnement et d'acceptabilité du public bien fait et bien préparé.
- 106- **Harper en Afghanistan : Raymond Filion a les détails** – TVA Nouvelles, 7/05/2009, 18 : 50 – 1,58 —
<http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/harper-en-afghanistan-raymond-filion-a-les-details/22489068001> Pour son 3e voyage-surprise en Afghanistan, Stephen Harper a choisi de parler de développement. Il s'est rendu à Kandahar pour annoncer que la mission canadienne en Afghanistan entrera bientôt dans un nouveau chapitre grâce aux Américains qui déploieront de nouveaux effectifs. Le premier ministre a fait un passage éclair pour visiter plusieurs œuvres de reconstruction réalisées par les Canadiens et a parlé des efforts mis en place pour recentrer la mission sur le travail humanitaire. Il a annoncé 50 millions en aide canadienne.

- 107- **Afghanistan : reportage d'Yves Malo** – TVA Nouvelles, 19/08/2009, 18 : 45 – 2,34 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/afghanistan-reportage-dyves-malo/34687814001> Tensions en Afghanistan alors que six soldats américains ont trouvé la mort aujourd'hui. Les soldats procèdent à des fouilles et encadrent les élections en Afghanistan. Les énergies sont déployées pour sécuriser les citoyens afghans afin qu'ils puissent exercer leur droit de vote et pour contrecarrer les efforts des talibans qui souhaitent atteindre au processus des élections. Cette mission signifie aussi d'importants risques pour les soldats et les autorités afghanes cherchent à empêcher la diffusion des attentats par les médias internationaux, dans le but de favoriser la sortie des citoyens et d'assurer la réalisation du processus électoral.
- 108- **Afghanistan : Pascale Déry explique** – TVA Nouvelles, 4/09/2009, 12 : 31 – 1,44 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/afghanistan-pascale-dery-explique/37161079001> En Afghanistan, une frappe de l'OTAN effectuée dans la province de Kunduz aurait fait 90 morts, mais les informations concernant l'identité des victimes sont contradictoires. Deux camions-citernes ont été volés et détournés par des talibans. Une frappe de l'OTAN a détruit les camions, mais a aussi atteint les gens qui se trouvaient autour pour récupérer de l'essence, qui ont été tués par la déflagration. Des civils et des insurgés ont été victimes. Le nombre de victimes exact demeure inconnu. Cet événement crée un profond malaise en plein au moment du dépouillement des votes au pays. Des développements sont attendus pour comprendre ce qui s'est réellement passé.
- 109- **Afghanistan : Richard Latendresse fait le point** – TVA Nouvelles, 20/10/2009, 23:01 – 1,48 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/afghanistan-richard-latendresse-fait-le-point/45645617001> La veille, la commission des plaintes électorales chargée de vérifier la régularité de la présidentielle afghane du 20 août avait invalidé près d'un tiers des bulletins de vote favorable au président sortant Hamid Karzaï. Ce dernier a donc dû accepter devant la pression que se tienne un second tour aux élections présidentielles. Ce second tour aura lieu le samedi 7 novembre. Soupier de soulagement dans les grandes capitales occidentales qui ont à cœur le sort de l'Afghanistan, mais aussi des troupes déployées sur place pour maintenir tant bien que mal un semblant de vie normale pour la population (extraits vidéos d'archives).

- 110- **Détenus afghans : une porte-parole d'Amnistie internationale commente** – TVA Nouvelles, 19/11/2009, 16 : 00 – 6,12 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/detenus-afghans-une-porte-parole-damnistie/51376636001> Les révélations explosives d'un diplomate selon lesquelles tous les prisonniers afghans transférés par les autorités canadiennes aux autorités afghanes auraient subi de la torture, créent une onde de choc. Ce diplomate affirme avoir informé les hauts dirigeants politiques et militaires de la situation et qu'on lui a ordonné de taire ces informations. Le NPD réclame la tenue d'une enquête publique. Le ministre des Affaires étrangères Lawrence Cannon a minimisé ces affirmations en déclarant qu'il s'agissait d'allégations et non de preuves. L'affaire fait des vagues même à l'étranger. Béatrice Vaugrante, directrice générale de la section d'Amnistie internationale au Canada francophone, commente ces faits, alors qu'Amnistie internationale sonne l'alarme depuis longtemps sur la torture en Afghanistan. Les propos du diplomate corroborent les rapports d'Amnistie internationale. L'organisme interpelle depuis longtemps le gouvernement pour qu'il se préoccupe de la situation lors du transfert des prisonniers : « Il y a des préoccupations indiquant que le gouvernement ait été complice de tortures, une violation au droit international, tout en menant une immense opération pour camoufler l'affaire », affirme telle. La situation porte atteinte à la réputation du Canada et le gouvernement doit agir, arrêter le transfert et exiger que le gouvernement afghan arrête ses pratiques de tortures, estime Mme Vaugrante. Les soldats canadiens pourraient éventuellement être tenus responsables de cette torture. Il y a plusieurs dossiers, ces derniers temps, où le Canada n'est pas à la hauteur de sa réputation de garant des droits de l'homme. Il doit s'assurer de le demeurer pour donner l'exemple aux pays qui ont du retard à cet égard. La réputation du Canada est déjà très entachée selon la représentante d'Amnistie internationale. L'entêtement du gouvernement à cacher l'information contribue également à nuire à la réputation du Canada. Le gouvernement devrait aller chercher des preuves des pratiques déplorables de l'Afghanistan selon Mme Vaugrante, arrêter les transferts et faire une enquête indépendante. Tout le monde est concerné par la situation.
- 111- **Détenus afghans : entrevue avec un chercheur**, UQAM – TVA Nouvelles, 19/11/2009, 16 : 20 – 1,45 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/detenus-afghans-entrevue-avec-un-chercheur-uqam/51376639001> Retour sur les révélations explosives d'un diplomate quant à la torture des prisonniers afghans transférés par les autorités canadiennes aux autorités afghanes. Les commentaires de Bernard Motulsky, titulaire de la Chaire de relations publiques et communication marketing de l'Université du Québec à Montréal. Ce dernier estime qu'un seul incident ne peut pas entacher pour de bon la réputation du Canada à l'international, mais que les prochaines étapes seront importantes en termes de relations publiques pour maintenir la réputation du pays.

- 112- **Hillier : le compte rendu de Raymond Filion** – TVA Nouvelles, 25/11/2009, 22 : 55 – 1,47 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/hillier-le-compte-rendu-de-raymond-filion/52622295001> Le général à la retraite et ex-chef d'état-major, Rick Hillier, sous le leadership duquel le Canada a débuté le transfert des prisonniers aux autorités afghanes, a qualifié de « grotesque » l'affirmation du diplomate canadien Richard Colvin qui, la semaine dernière, a soutenu que tous les prisonniers transférés par le Canada aux autorités afghanes avaient été torturés. Hillier et le général Michel Gauthier ont déclaré que les rapports de Colvin ne faisaient pas état de tels traitements et que rien n'avait été porté à leur attention. Témoignages qui n'ont pas convaincu les députés de l'opposition qui ont souligné que de nombreux organismes internationaux ont rapporté que la torture est pratique courante dans les prisons afghanes. Michel Gauthier affirme avoir appris de possibles pratiques de torture par les médias. Les versions des faits diffèrent donc et la saga se poursuivra jeudi avec de nouveaux témoignages (extraits vidéo des débats en chambre).
- 113- **Téléjournal — Gouverneur de Kandahar** – Radio-Canada, 19/02/2010 – 6,07 — http://www.youtube.com/watch?v=zNADc7_CXWk&list=PL8ECF009EB0F35725&index=72 Toor Wesa, le gouverneur de Kandahar, est un Canadien d'origine afghane qui a laissé la vie tranquille qu'il menait au Canada pour s'installer dans la capitale afghane. Jean-François Bélanger l'a rencontré et a rencontré sa famille. Il raconte son quotidien et les obstacles qu'il a dû surmonter pour réaliser la mission qu'il s'est fixée.
- 114- **Torture : Le reportage d'Yves Malo** – TVA Nouvelles, 5/03/2010, 23:27 – 2,07 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/torture-le-reportage-de-yves-malo/70398978001> Nouveau rebondissement dans le dossier des mauvais traitements infligés aux prisonniers afghans : un ancien juge de la Cour Suprême décidera si les documents réclamés depuis des mois par l'opposition lui seront remis. Le gouvernement a déjà ignoré l'ordre du parlement qui s'était prononcé majoritairement en faveur de la remise des documents non censurés.
- 115- **Les députés ont droit aux documents** – TVA Nouvelles, 27/04/2010, 22 : 42 – 2,05 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/les-deputes-ont-droit-aux-documents/81495299001> Le gouvernement Harper a deux semaines pour trouver un compromis acceptable par les partis d'opposition quant à la

production de documents non censurés relatifs aux prisonniers afghans. Réactions des représentants des différents partis fédéraux à la décision du président de la chambre des communes.

- 116- **Mission en Afghanistan : un entraînement pointu** – TVA Nouvelles, 13/05/2010, 19 : 16 – 2,05 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghanistan/mission-en-afghanistan-un-entrainement-pointu-pour/85491044001> Quelque 1500 militaires de la base militaire de Valcartier seront déployés en Afghanistan, dans six mois, et on n'a rien négligé pour rendre leur entraînement le plus réaliste possible, un reportage de Nicolas Vigneault.
- 117- **Téléjournal — De Bagdad à Kaboul** – Radio-Canada, 16/09/2010 - 2,46 — <http://www.youtube.com/watch?v=ZDAqksvssaU&list=PL8ECF009EB0F35725&index=49> Akli Ait Abdallah est en Irak, où le président Obama annonçait récemment la fin de la mission américaine de combat. Frédéric Nicoloff est quant à lui en Afghanistan, où des milliers de personnes ont manifesté dans les rues de la capitale, Kaboul, à trois jours des élections législatives. Hugues Poulin rappelle les faits marquants de ces deux conflits qui n'ont pas permis aux Américains et à leurs alliés de crier victoire. Le Canada retirera tout de même ses troupes d'Afghanistan en juillet prochain. Portrait de guerres inachevées où seules des solutions politiques pourront mettre un terme aux conflits.
- 118- **Téléjournal — Retrait d'Afghanistan : Le compte à rebours est commencé** – Radio-Canada, 29/09/2010, 6,38 — <http://www.youtube.com/watch?v=D9rvAJ-PThA> — En juillet 2011, la mission de combat canadienne en Afghanistan prendra fin. Le dernier contingent envoyé en Afghanistan proviendra de Valcartier. Les soldats se préparent pour cette dernière mission, très différente de la première et qui se rapprochera davantage d'une mission diplomatique. La traque des talibans est terminée, il faut maintenant se rapprocher de la population afin de convaincre les Afghans de s'allier aux soldats de la coalition plutôt qu'aux talibans. Le départ du Canada d'Afghanistan soulève des questions, tout ne pourra être réglé en six mois, mais plusieurs soldats sont heureux de cette décision, alors que d'autres voudraient voir la mission prolongée pour assurer l'équilibre en Afghanistan.

- 119- **Téléjournal — Retour d'Afghanistan** – Radio-Canada, 5/07/2011, 6,33 — <http://www.youtube.com/watch?v=VY7WK0CGt8s> — Les soldats canadiens du Royal 22e Régiment ont plié bagage aujourd'hui et rentrent à Valcartier. Certains tournent la page pour toujours, d'autres rêvent déjà de repartir en zone de conflit. La journaliste Marie-Eve Bédard et le caméraman Sylvain Castonguay les ont suivis dans la petite base militaire de Saidon en Afghanistan avant leur départ. Une base atypique qui avait pour but de saturer le terrain et d'assurer une proximité avec l'ennemi et le danger. Les soldats commentent leur mission et se préparent à passer l'engagement aux Américains, qui n'occuperont toutefois pas la base de Saidon, préférant concentrer leurs effectifs plus réduits dans les grandes bases militaires.
- 120- **Décoré pour avoir sauvé deux civils afghans – explications** – TVA Nouvelles, 15/11/2012, 19 : 50 – 1,29 — <http://fr.video.canoe.tv/recherche/afghan/decore-pour-avoir-sauve-deux-civils-afghans-explications/1972295832001> Quarante-cinq militaires canadiens ont été décorés par le Gouverneur général aujourd'hui lors d'une cérémonie pour courage face à l'ennemi. Parmi les distinctions, une haute distinction a été remise à un militaire pour avoir sauvé deux vies en Afghanistan, celles d'un père et de son fils lors d'une mission en 2011. Ce militaire était allé, à découvert en pleine fusillade, porter secours aux deux Afghans pour les mener à l'abri. Il leur a donc sauvé la vie et a reçu ce très grand honneur qu'il a toutefois accepté bien humblement, affirmant que tous les soldats d'Afghanistan sont des héros. Plusieurs honneurs ont donc été remis à des militaires canadiens.

Annexe C

Grille de codage, issue du projet *Television Around the World* de George Gerbner,
adaptée aux journaux télévisés et bonifiée

Feuille maîtresse des grilles de codage sur SPSS

Section A : Codage Administratif

1. Attribuer un numéro de programme

Attribuer un nom au programme : (num_emis)

2. Attribuer un numéro au pays de l'émission (pays_emi) :

- 1- Canada
- 2- France
- 3- Coproduction
- 99- Inconnu

3. Pays de production originale (pays_pro) :

- 1- Canada
- 2- France
- 3- Coproduction
- 99- Inconnu

4. Station :

- 1- Radio-Canada
- 2- TVA
- 3- TF1
- 4- France 2
- 5- France 3 (région)
- 6- LCN
- 7- RDI
- 99- Autre, Inconnu

5. Nom du programme (nom_bull) : écrire le nom

- 1- Le journal de Radio-Canada
- 2- Le Grand journal de TVA
- 3- Le journal de TF1
- 4- Le journal de France 2
- 5- Soir 3
- 6- 19/20 Édition Nationale
- 7- 12/14 Édition Nationale
- 8- Le téléjournal RDI
- 9- RDI Matin
- 10- TVA Nouvelles
- 11- Enquête
- 12- 12/13 Édition Nationale
- 99- Autre, Inconnu

6. Nom de l'épisode ou de l'édition (édition) : écrire le nom

- 1- Édition 17 heures
- 2- Édition 20 heures
- 3- Édition 22 heures
- 4- Édition spéciale (qui interrompt la programmation régulière)
- 5- Édition 18 heures
- 6- Édition 21 heures
- 7- Édition 13 heures
- 99- Autre, Inconnu

7. Date de l'émission (date_emi) :
Écrire la date

8. Jour de la semaine (jour_emi) :

- 1- Dimanche
- 2- Lundi
- 3- Mardi
- 4- Mercredi
- 5- Jeudi
- 6- Vendredi
- 7- Samedi
- 99- Inconnu, autre

9. Heure du début de l'émission (heure_em) : écrire l'heure, sur 24 heures à l'heure locale

10. Durée de l'émission en minutes (duree_em) : inscrire en chiffres

11. Type de programme (d'émission) (type_emi) :
 Pour les émissions de nouvelles :
- 1- Nouvelles du réseau
 - 2- Capsule de nouvelles
 - 3- Sondage de nouvelles
 - 4- Capsules de nouvelles pour enfant
 - 5- Bulletin spécial (qui interrompt la programmation régulière)
 - 99- Autre, inconnu
12. Contexte de l'animation, de la présentation des événements (presenta) :
- 1- Animateur en studio
 - 2- Animateur avec invité en duplex (lien électronique)
 - 3- Reporter en location
 - 4- Son de location (ambiance, rue, etc.)
 - 5- Lien téléphonique seulement
 - 99- Inconnu, indéfini
13. Couleur prédominante dans le thème d'ouverture, de fermeture et les écritures du bulletin de nouvelles (couleur) :
- 1- Rouge
 - 2- Bleu
 - 99-Autre, inconnu

Section A-1 : Caractéristiques de l'histoire (de chaque séquence)

*Rédiger une brève description de l'histoire (à part sur Word) *

14. Attribuer un numéro de séquence à l'histoire (num_sequ) : positionnement dans l'émission (ordre de la séquence) : inscrire le numéro.
15. Durée de la séquence (duree_se) : inscrire le nombre en minutes.
16. Premier professionnel impliqué dans la nouvelle (profess) : inscrire le nom
17. Professionnel(s) de la nouvelle (prof_nou) : inscrire le nom des professionnels de la nouvelle impliqués dans l'histoire (présentateurs et/ou reporters)

18. Autre(s) professionnel(s) impliqué(s) dans la nouvelle (prof_aut) : inscrire le ou les noms.

19. Format de la nouvelle (format) :

- 1- Reporter rapporte les faits, les événements
- 2- Présentateur rapporte les faits, les événements
- 3- Entrevue, rencontre en studio
- 4- Vidéo d'une action, d'un événement
- 5- Photographies d'un événement
- 6- Le présentateur est en duplex avec un reporter
- 7- Le présentateur est en duplex avec un invité
- 8- Le présentateur est en lien téléphonique avec un reporter
- 9- Le présentateur est en lien téléphonique avec un invité
- 10- Vidéo amateur d'un événement
- 99- Autre

20. Contexte de l'audience (audiences) :

- 1- Pas de vraie audience ou d'audience impliquée
- 2- Présence d'une vraie audience impliquée (par exemple : rires sonores)
- 3- Son de location (ambiance, rue, etc.)
- 99- Inconnu, ne peut coder

21. Présence de dialogue (dialogue) :

- 1- Entrevue avec un spécialiste, expert
- 2- Entrevue avec un témoin
- 3- Entrevue avec un spécialiste de l'endroit où se déroule la nouvelle
- 4- Entrevue avec un autre professionnel de l'information
- 5- Autre dialogue
- 99- Aucun dialogue, inconnu

22. Localisation de l'évènement (lieu_nou) : inscrire le nom du lieu

.....

****Pour les questions de 23 à 153: Inscrire les chiffres en fonction de la présence de l'élément dans l'histoire, sujet traité dans la nouvelle :**

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

23. Politique internationale (poli_int) : toutes politiques internationales :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

24. Sommet international (sommet_i) : fait état d'un sommet rejoignant plusieurs pays :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

25. Contrôle des armes (cont_arm) : contrôle de tout type d'armement :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

26. Armes nucléaires (arm_nucl) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

27. Armes chimiques / biologiques (armchbio) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

28. Violence politique internationale (viopoint) : incluant les conflits interprovinciaux armés et les démonstrations de force :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

29. Surveillance personnelle (survpers) : la surveillance privée non politique, par exemple lorsqu'une personne engage un détective pour suivre une autre personne pour des raisons personnelles, criminelles ou toute autre motif non politique :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

30. Espionnage domestique (espi_dom) : incluant les opérations d'agences d'espionnage ou de renseignements, l'espionnage économique (incluant l'espionnage industriel), l'espionnage politique à l'intérieur d'un pays donné, la surveillance policière et les investigations :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

31. Espionnage international (espi_int) : incluant les opérations d'agences d'espionnage ou de renseignements, l'espionnage économique (incluant l'espionnage industriel) et l'espionnage politique :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

32. Économie internationale (econoint) : incluant les balances de commerce, les pardons de dettes, l'aide économique (gouvernementale ou non gouvernementale) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

33. Politique nationale (poli_nat): incluant les annonces politiques nationales, les cérémonies ou célébrations nationales, les cérémonies ayant cours dans un pays pour des événements d'un autre pays, les rendez-vous, la démission ou la mort d'un personnage public, l'organisation d'une fête, les rencontres d'organisations de politique nationale :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

34. Cérémonie ou rituel d'État (cere_eta) :

1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

35. Militaire, armée (militair) : incluant les budgets militaires, la recherche et le développement, les tests, le déploiement des forces ou des systèmes militaires conventionnels, l'aide et l'entraînement pour les forces militaires étrangères, les jeux de guerre, les nouvelles militaires en lien aux armements conventionnels, le personnel militaire, les organisations et le style de vie :

1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

36. Politique électorale (poli_ele) : incluant les élections nationales ou les aspects d'une campagne électorale :

1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

37. Violence politique (violencp) : dans un pays, incluant les transferts de pouvoir irréguliers, les attentats, les conflits civils, la guerre civile et les guerres partisans :

1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

38. Protestations politiques contre le gouvernement propre (protgvpr) : incluant les protestations contre le gouvernement propre pour des raisons politiques ou économiques :

1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

39. Protestations politiques contre le gouvernement étranger (protgvet) :
incluant les protestations contre le gouvernement étranger pour des
raisons politiques ou économiques :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

40. Terrorisme (terrorisme) : violence commise pour inspirer la peur, pour
faire valoir des idées, souvent politiques :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

41. Violence non politique commise par des citoyens (vnpcitoy) : incluant
les assauts et les vols :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

42. Violence non politique commise par des agents de la paix, police
(vnpagent) : incluant les exécutions et la brutalité policière :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

43. Droit de travailler (dr_trava) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

44. Droit au logement, à l'habitation (dr_logem) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

45. Droit à l'éducation (dr_educa) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

46. Droit à la médecine gratuite (dr_medec) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

47. Droit au soutien pour les personnes âgées (dr_souti) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

48. Droit à l'égalité pour les diverses nationalités et pour les minorités : les droits civils (dr_civil) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

49. Droit à la protection et à la conservation de l'environnement (dr_envir) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

50. Droit à la liberté de mouvement (dr_mouve) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

51. Droit à la liberté d'expression (dr_expre) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

52. Droit à la liberté religieuse : de croyances et de pratiques (dr_relig) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

53. Droit à la reproduction (dr_repro) : incluant la contraception, l'avortement, la stérilisation, les limitations du nombre d'enfants :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

54. Droits sexuels, choix sexuels (dr_sexul) : pour les minorités sexuelles, gays, lesbiennes et transsexuels.

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

55. Droits des sexes : droits des hommes et droits des femmes (dr_sexes) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

56. Droit au port d'armes (dr_armes) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

57. Droit à la liberté de presse (dr_press) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

58. Droit au libre accès à l'information (dr_info) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

59. Droit aux assemblées pacifiques (dr_assem) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

60. Droit à la vie privée (dr_prive) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

61. Droits légaux : droit à un procès légal équitable (dr_legaux) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

62. Droits humains (dr_humai) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

63. Droits des animaux (dr_anima) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

64. Droit à la mort (dr_mort) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

65. Politique régionale et locale (poli_reg) : incluant les opérations d'un parti, les rendez-vous ou la démission d'un officiel, les rencontres d'organisations régionales et les élections ou les campagnes régionales :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

66. Économie interne (eointer) : incluant les progrès et les problèmes économiques, les négociations économiques internes, la résolution de problèmes économiques, les problèmes généraux de développement économique dans un pays, l'emploi :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

67. Industrie : incluant l'utilisation industrielle des ressources naturelles (industrie) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

68. Construction et logement (construc) : incluant la construction résidentielle et non résidentielle d'édifices (maisons, gratte-ciel, tours, etc.) et les structures (édifices) eux-mêmes :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

69. Transport (transpor) : incluant les routes, les chemins de fer, les voitures, le transport aérien et maritime :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

70. Énergie (energie) : tout type d'énergie (nucléaire, hydroélectrique, solaire, éolienne, etc.), en tant que ressource ou service :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

71. Agriculture (agricult) : n'incluant pas les fermes animales :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

72. Économie de services (eco_serv) : incluant les entreprises de service, le service aux consommateurs et le travail ou le service de bureau :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

73. Stress financier (stressfi) : incluant la pauvreté, le chômage, les sans-abri :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

74. Succès financier (succesfi) : incluant les prix, les héritages :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

75. Protestations économiques (prot_eco) : incluant les grèves et le boycottage :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

76. Procédures législatives (p_legisl) : incluant les données fiscales, les budgets, les opérations et les résolutions sur des lois nationales ou internationales :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

77. Renforcement de la loi (renf_loi) : incluant les corps policiers, les autres agents, les gardiens de prisons et les prisons :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

78. Procédures légales (p_legale) : incluant tous les aspects des procédures judiciaires, les délibérations et la sélection de grands jurys, l'accusation ou l'abandon des charges, les procès, les condamnations ou les

acquittements, le début ou la fin d'une sentence, les exécutions, les procédures d'appel et la délibération des instances supérieures (court suprême) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

79. Activités criminelles impliquant des gens ordinaires (crimgord) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

80. Activités criminelles impliquant des groupes criminalisés (actgrim) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

81. Nouvelle technologie (technolo) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

82. Science (science) : incluant les recherches scientifiques, l'annonce de la mort d'un scientifique, les problèmes budgétaires, les procédures scientifiques et les équipements scientifiques :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

83. Utilisation humaine de l'espace (spatial) : incluant les programmes de développements spatiaux, les problèmes spatiaux, les problèmes budgétaires (quand ils sont séparés des aspects militaires) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

84. Utilisation militaire de l'espace (esp_mili) : incluant les camps militaires, l'occupation militaire, l'entraînement militaire :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

85. Éducation (educatio) : incluant les systèmes d'éducation, les bibliothèques, les problèmes budgétaires, les écoles, les enseignants, les étudiants, les études :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

86. Médias de masse électroniques (med_elec) : les développements, les tendances, les changements dans la technologie d'un média :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

87. Médias de masse écrits (med_ecri) : les développements, les tendances, les changements dans la technologie d'un media :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

88. Personnalité médiatique (pers_med) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

89. Divertissement de masse (divertis) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

90. Sondages (sondage) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

91. Opinion publique (opin_pub) : incluant les lettres à l'éditeur, les opinions :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

92. Moyens de communication (communic) : incluant la poste, le télégraphe, le téléphone, la télévision :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

93. Santé (sante) : santé mentale et physique :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

94. Médecine (medecine) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

95. Abus ou usage abusif de médicaments (abus_med) : n'incluant pas les fautes professionnelles :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

96. Abus de narcotiques (abu_narc) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

97. Abus d'alcool (abu_alco): incluant l'alcoolisme :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

98. Tabagisme (tabagism) : incluant l'action de fumer en rapport au tabac seulement :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

99. Religion (religion) : incluant les églises, le clergé, les pratiques et rituels religieux, les catholiques, le satanisme, toutes religions :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

100. Secte (secte) : incluant les croyances et pratiques reliées aux sectes, non reliés aux religions :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

101. Éthique (ethique) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

102. Famille (famille) : incluant l'adoption, les problèmes domestiques, les relations intergénérationnelles, les enfants, les jeunes, les personnes âgées, l'accouchement, la maternité :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

103. Mariage (mariage) : incluant les mariages civils, religieux, entre conjoints du même sexe, entre conjoints de sexes opposés :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

104. Amitié entre hommes (amit_hom) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

105. Amitié entre femmes (amit_fem) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

106. Amitié entre homme et femme (amit_hf) : incluant les références à l'amitié en général :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

107. Inimitié (hostilité) entre hommes (inim_hom) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

108. Inimitié entre femmes (inim_fem) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

109. Inimitié entre hommes et femmes (inim_hf) : incluant les références à l'inimitié en général :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

110. Relation intime entre personnes de sexes opposés (inti_sop) :
incluant l'amour, la romance et le sexe.

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

111. Relation intime entre personnes du même sexe (inti_mes) :
incluant l'amour, la romance et le sexe.

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

112. Héroïsme d'une personne ordinaire ou d'une personne en service
(heroisme) : une personne qui prend des risques pour venir en aide à une
autre :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

113. Loisir, récréation (loisir) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

114. Sports (sport) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

115. Tourisme (tourisme) : seulement au niveau touristique, pour des vacances,
pas pour un voyage d'affaires :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

116. Arts (arts) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

117. Culture (culture) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

118. Nature (nature) : incluant les ressources naturelles et les phénomènes astronomiques :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

119. Animaux (animaux) : incluant les animaux domestiques, la chasse et l'élevage animal :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

120. Désastres naturels (desastre) : incluant les tremblements de terre, les ouragans, les cyclones et les inondations :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

121. Accidents (accident) : incluant les accidents du transports et les accidents industriels :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

122. Intérêt pour des célébrités (int_cele) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

123. Intérêt pour des gens ordinaires (int_ordi) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

124. Surnaturel (surnatur) : incluant les sciences occultes, mystiques, les superstitions, les miracles, les fantômes, l'astrologie, la bonne fortune, les sorcières, les actions surnaturelles et les forces surnaturelles :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

125. Problèmes sociaux (prob_soc) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

126. Minorités groupes et personnes (minorite) : incluant les races, les religions, les nationalités, les sexes et les groupes ethniques.

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

127. Mort ou mourant (mort_mou) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

128. Chômage (chomage) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

129. Sans-abri (sans_abr) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

130. Logement social (log_soci) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

131. Écologie (ecologie) : incluant les mesures proposées ou adoptées en lien avec l'écologie et le recyclage :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

132. Droit de refuser le service militaire (refumili) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

133. Droit à la liberté de langage (lib_lang) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

134. Intégration régionale (inte_reg) : incluant les aspects légaux, politiques et économiques des organisations ou des organismes gouvernementaux régionaux :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

135. Impact des technologies de l'information (techinfo) : impact sur la société ou sur certains groupes spécifiques, générés directement par les technologies de l'information, tels que les ordinateurs et les satellites :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

136. Alimentation (alimentation) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

14. La sécurité (securite) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

137. Le droit à la sécurité (dr_secur) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

138. La consommation (consommat) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

139. La justice (justice) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

140. La police ou les agents de la paix (police) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

141. La drogue, la vente, la consommation, enjeux liés à la drogue (drogue) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence

2- Non, sujet non abordé dans la séquence

142. Le droit à la vie (dr_vie) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

143. Les incendies (feu) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

144. Les statistiques, présentations de données statistiques (stats) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

145. Les syndicats : enjeux liés aux syndicats ou au syndicalisme (syndicat) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

146. L'aide humanitaire (aid_huma) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

147. Les cérémonies ou les fêtes traditionnelles (cerem_fet) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

148. Les épidémies et risques épidémiologiques (epidemie) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

149. Le soutien aux personnes en difficultés (sou_pers) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

150. La fraude (fraude) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

151. Le vol (voler) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

152. La salubrité (salub) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

153. La sécurité publique (sec_pub) :

- 1- Oui, sujet abordé dans la séquence
- 2- Non, sujet non abordé dans la séquence

.....

Pour les questions 154 à 173 les pays mentionnés dans l'histoire sont listés et tous les groupes ou organisations sont listés.

- 1- Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
- 2- Le pays est important pour l'histoire

- 3- Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

154. Pays 1 (pays1) : inscrire le nom du premier pays

155. Emphase 1 (emphase1) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
- b. Le pays est important pour l'histoire
- c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

156. Pays 2 (pays2) : inscrire le nom du second pays

157. Emphase 2 (emphase2) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
- b. Le pays est important pour l'histoire
- c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

158. Pays 3 (pays3) : inscrire le nom du troisième pays

159. Emphase 3 (emphase3) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
- b. Le pays est important pour l'histoire
- c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

160. Pays 4 (pays4) : inscrire le nom du quatrième pays

161. Emphase 4 (emphase4) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

162. Pays 5 (pays5) : inscrire le nom du cinquième pays

163. Emphase 5 (emphase5) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

164. Pays 6 (pays6) : inscrire le nom du sixième pays

165. Emphase 6 (emphase6) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

166. Pays 7 (pays7) : inscrire le nom du septième pays

167. Emphase 7 (emphase7) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

168. Pays 8 (pays8) : inscrire le nom du huitième pays

169. Emphase 8 (emphase8) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

170. Pays 9 (pays9) : inscrire le nom du neuvième pays

171. Emphase 9 (emphase9) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu

172. Pays 10 (pays10) : inscrire le nom du dixième pays

173. Emphase 10 (emphas10) :

- a. Le pays est présent, mais a une incidence mineure sur l'histoire
 - b. Le pays est important pour l'histoire
 - c. Le pays permet de comprendre le sens ou l'orientation de l'histoire
- 99- Autre, inconnu
100-

.....

Pour les questions 174 à 233, le codeur doit regarder le contenu affectif véhiculé par les acteurs de l'histoire, à savoir que la façon de présenter celle-ci peut influencer les sentiments de l'auditeur sur un sujet :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation

- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

174. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 1 (affectj1) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

175. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 2 (affectj2) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

176. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 3 (affectj3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

177. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 4 (affectj4) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

178. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 5 (affectj5) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

179. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 6 (affectj6) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

180. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 7 (affectj7) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

181. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 8 (affectj8) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

182. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 9 (affectj9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

183. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le pays 10 (affectj10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

184. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 1 (afjgrop1):

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

185. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 2 (afjgrop2) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

186. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 3 (afjgrop3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

187. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 4 (afjgrop4) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

188. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 5 (afjgrop5):

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

189. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 6 (afjgrop6) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

190. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 7 (afjgrop7) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation

- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

191. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 8 (afjgrop8) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

192. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 9 (afjgrop9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

193. Interprétation affective de la nouvelle, par le présentateur ou le correspondant, envers le groupe ou l'entité liée au pays 10 (afjgro10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

194. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 1 (afjpass1) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

195. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 2 (afjpass2) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

196. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 3 (afjpass3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

197. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 4 (afjpass4) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

198. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 5 (afjpass5) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

199. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 6 (afjpass6) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

200. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 7 (afjpass7) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

201. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 8 (afjpass8) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

202. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 9 (afjpass9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

203. Interprétation affective du présentateur de la nouvelle ou du correspondant, envers le passé du pays 10 (afjpas10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive

- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

204. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 1 (afvedet1):

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

205. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 2 (afvedet2):

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

206. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 3 (afvedet3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

207. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 4 (afvedet4):

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative

4- Différents points de vues sont présentés sur la question
99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

208. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays
5 (afvedet5):

1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans
interprétation
3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
4- Différents points de vues sont présentés sur la question
99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

209. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 6
(afvedet6) :

1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans
interprétation
3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
4- Différents points de vues sont présentés sur la question
99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

210. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays
7 (afvedet7):

1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans
interprétation
3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
4- Différents points de vues sont présentés sur la question
99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

211. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays
8 (afvedet8):

1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans
interprétation
3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
4- Différents points de vues sont présentés sur la question
99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

212. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 9 (afvedet9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

213. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le pays 10 (afvede10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

214. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 1 (afvgrop1) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

215. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 2 (afvgrop2) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

216. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 3 (afvgrop3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

217. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 4 (afvgrop4) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

218. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 5 (afvgrop5) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

219. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 6 (afvgrop6) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

220. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 7 (afvgrop7) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive

- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

221. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 8 (afvgrop8) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

222. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 9 (afvgrop9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

223. Direction affective de la vedette de l'actualité envers le groupe ou l'entité du pays 10 (afvgro10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

224. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays 1 (afvpass1) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative

- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

225. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
2 (afvpass2) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

226. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
3 (afvpass3) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

227. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
4 (afvpass4) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

228. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
5 (afvpass5) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

229. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
6 (afvpass6) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

230. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
7 (afvpass7) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

231. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
8 (afvpass8) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

232. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
9 (afvpass9) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
- 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
- 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
- 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

233. Direction de l'affect de la vedette de l'actualité envers le passé du pays
10 (afvpas10) :

- 1- La nouvelle est présentée de façon clairement positive
 - 2- La nouvelle présentée apparaît comme neutre ou sans interprétation
 - 3- La nouvelle est présentée de façon clairement négative
 - 4- Différents points de vues sont présentés sur la question
- 99- Aucun point de vue n'est présenté, inconnu

.....

Section A-1.2 : Caractéristiques de l'histoire, de la 2^e séquence

Questions 216 à 417 idem que celles de la section A-1, mais pour la deuxième séquence.

.....

Section A-1.3 : Caractéristiques de l'histoire, de la 3^e séquence

Questions 418 à 619 idem que celles de la section A-1, mais pour la troisième séquence.

.....

Section A-1.4 : Caractéristiques de l'histoire, de la 4^e séquence

Questions 620 à 821 idem que celles de la section A-1, mais pour la quatrième séquence.

.....

Section A-1.5 : Caractéristiques de l'histoire, de la 5^e séquence

Questions 822 à 1023 idem que celles de la section A-1, mais pour la cinquième séquence.

.....

Section A-1.6 : Caractéristiques de l'histoire, de la 6^e séquence

Questions 1024 à 1225 idem que celles de la section A-1, mais pour la sixième séquence.

.....

Section A-1.7 : Caractéristiques de l'histoire, de la 7^e séquence

Questions 1226 à 1427 idem que celles de la section A-1, mais pour la septième séquence.

.....

Section A-1.8 : Caractéristiques de l'histoire, de la 8^e séquence

Questions 1428 à 1629 idem que celles de la section A-1, mais pour la huitième séquence.

.....

Section A-1.9 : Caractéristiques de l'histoire, de la 9^e séquence

Questions 1630 à 1831 idem que celles de la section A-1, mais pour la neuvième séquence.

.....

Section A-1.10 : Caractéristiques de l'histoire, de la 10^e séquence

Questions 1630 à 1831 idem que celles de la section A-1, mais pour la neuvième séquence.

.....

Section A-1.11 : Caractéristiques de l'histoire, de la 11^e séquence

Questions 1832 à 2033 idem que celles de la section A-1, mais pour la onzième séquence.

.....

Section A-1.12 : Caractéristiques de l'histoire, de la 12^e séquence

Questions 2034 à 2235 idem que celles de la section A-1, mais pour la douzième séquence.

.....

Section A-1.13 : Caractéristiques de l'histoire, de la 13^e séquence

Questions 2236 à 2437 idem que celles de la section A-1, mais pour la treizième séquence.

.....

Annexe D

Formulaire de consentement éthique à la recherche

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : La modification des pratiques journalistiques et du contenu des nouvelles, du quotidien à la situation de crise : analyse France / Québec

Chercheure : Mme Marie-Eve Carignan

Directeurs de recherche : M. Claude Martin (Université de Montréal, Canada) et M. Guy Drouot (Institut d'Études Politiques d'Aix-en-Provence, France)

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Ce projet de recherche vise à mieux comprendre la modification des pratiques journalistiques et du contenu des médias du quotidien à la situation de crise. Il pose concrètement la question à savoir : « En quoi le journalisme diffère-t-il du quotidien à la situation de crise ? ». C'est sur cette base que nous réalisons cette recherche en constatant l'augmentation du nombre de crises médiatisées dans les dernières années et en tentant de comprendre l'incidence de celles-ci sur les gestionnaires de crise, les relationnistes, les politiciens et les journalistes.

2. Participation à la recherche

Votre participation à cette recherche consiste à

- prendre part à une entrevue semi-dirigée, d'une durée approximative d'une heure, portant sur le journalisme et sur les situations de crises.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous nous donnerez demeureront confidentiels, sauf autorisation contraire explicite et écrite de votre part. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un numéro et un profil professionnel (relations publiques, politiques, médias, gestionnaire de crises, autre) et seul le chercheur principal aura la liste des participants et des numéros qui leur auront été attribués. De plus, les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé, situé dans un bureau fermé. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée, sauf avis contraire explicite de votre part, indiquant par écrit votre consentement à la divulgation de votre nom. Ces renseignements personnels seront détruits 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette date.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur le traitement médiatique des situations de crise et le rôle des médias et des journalistes dans la couverture de tels événements. Votre participation à la recherche pourra également vous donner l'occasion de mieux vous connaître et de percevoir votre rapport aux professionnels de l'information.

Par contre, il est possible que le fait de raconter votre expérience suscite des réflexions ou des souvenirs désagréables. Si cela se produit, n'hésitez pas à en parler avec l'agent de recherche. S'il y a lieu, l'agent de recherche pourra vous référer à une personne-ressource.

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec le chercheur, au numéro de téléphone indiqué à la dernière page de ce document. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

B) CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je consens à ce que mon nom et mon titre professionnel soient diffusés dans la recherche :

Oui _____ Non _____

Je déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature du chercheur _____ Date : _____

(ou de son représentant)

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec Mme Marie-Eve Carignan, chercheuse principale, au numéro de téléphone suivant : (514) 252-2613 ou à l'adresse courriel suivante : marie-eve.carignan@uqtr.ca.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca. (**L'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

Un exemplaire du formulaire de consentement signé doit être remis au participant

Annexe E

Typologie des griefs du Conseil de presse du Québec

Typologie des griefs du Conseil de presse du Québec

La typologie des griefs est un des principaux outils pour l'analyse de la plainte. Ce classement des motifs de plaintes permet de discerner le droit ou la responsabilité en cause, selon le grief évoqué. Ce système permet également de regrouper certains motifs de plainte pour alléger l'analyse et favoriser la formulation d'observations conduisant à fonder une opinion sur les griefs exprimés.

En plus de présenter tous les griefs possibles et de les regrouper en vue de l'analyse, la typologie des griefs sert également d'outil de recherche sur le site Internet.

À cette fin, les griefs abordés à l'intérieur de chacun des dossiers sont relevés et codifiés. Chaque type de grief porte un code, que l'on peut retrouver sur le site Internet du Conseil de presse, lors d'une recherche à ce propos. Cette codification facilite grandement la recherche de dossiers comportant un grief similaire. Elle permet d'observer les principes en relation avec ce type de grief, ainsi que de connaître le sens vers lequel le Conseil a penché dans la situation donnée.

TYPOLOGIE DES GRIEFS**(Mise à jour en septembre 2006)****C01 Liberté d'expression**

C01A Expression d'opinion

C01B Objection à la prise de position

C01C Opinion non appuyée sur des faits

C01D Opinion sans couverture préalable

C02 Choix de couverture et de contenu

C02A Choix et importance de la couverture

C02B Moment de publication/diffusion

C02C Accorder un suivi à une affaire

C02D Boycottage

C02E Importance des secteurs d'information

C02F Création/retrait de rubriques/d'émissions

C03 Discretion rédactionnelle

C03A Angle de traitement

C03B Sources d'information

C03C Sélection des faits rapportés

C03D Emplacement/visibilité de l'information

C04 Signature des textes

C04A Article non signé

C04B Usage d'un pseudonyme

C04C Identification de l'auteur

C05 Droit de réplique des journalistes

C05A Réplique abusive

C05B Réplique refusée à un journaliste

C06 Liberté et Indépendance des journalistes

C06A Accès à l'information

C06B Législation

C06C Appel au boycottage/représailles

C06D Ingérence extérieure dans la rédaction

C06E Saisie de matériel journalistique

C06F Écoute électronique

C06G Ingérence de la direction du média

C06H Affectation des journalistes

C06I Congédiement d'un journaliste

C06J Modification d'un texte journalistique

C07 Liberté de l'information

C07A Entrave à la diffusion/distribution

C07B Devoir de réserve

C07C Entrave à la diffusion d'un communiqué

C08 Choix et traitement des contributions du public

- C08A Choix des textes
- C08B Modification des textes
- C08C Délai de publication
- C08D Identification des textes
- C08E Boycottage/représailles
- C08F Tribune réservée aux lecteurs
- C08G Lettres anonymes
- C08H Lettres diffamatoires
- C08I Lettres discriminatoires

C09 Droit de réponse du public

- C09A Refus d'un droit de réponse
- C09B Droit de réponse insatisfaisant
- C09C Modification du texte

C10 Choix et importance de la publicité

- C10A Choix de la publicité
- C10B Composante publicitaire d'un journal
- C10C Publicité trompeuse
- C10D Refus de publier
- C10E Bris de contrat

C11 Exactitude de l'information

C11A Erreur

C11B Information inexacte

C11C Déformation des faits

C11D Propos/texte mal cités/attribués

C11E Estimation des foules

C11F Titre/présentation de l'information

C11G Rapporter des propos/témoignages erronés

C11H Terme/expression impropre

C12 Équilibre et exhaustivité de l'information

C12A Manque d'équilibre

C12B Information incomplète

C12C Absence d'une version des faits

C12D Manque de contexte

C13 Impartialité de l'information

C13A Partialité

C13B Manipulation de l'information

C13C Manque de distance critique

C14 Pondération de l'information

C14A Sensationnalisme/exagération/insistance induite

C15 Rigueur de l'information

C15A Manque de rigueur

C15B Reprendre une information sans la vérifier

C15C Information non établie

C15D Manque de vérification

C15E Fausse nouvelle/information

C15F Information non attribuée

C15G Rumeurs/ouï-dire

C15H Insinuations

C15I Propos irresponsable

C15J Abus de la fonction d'animateur

C16 Respect de la vie privée

C16A Divulgence des antécédents judiciaires

C16B Divulgence de l'identité/photo

C16C Publication de l'adresse/téléphone

C16D Publication d'informations privées

C16E Mention non pertinente

C16F Images de violence physique

C16G Manque d'égards envers les victimes/proches

C17 Respect de la réputation (et de la personne)

C17A Diffamation

C17B Diffamation (citation)

C17C Injure

C17D Discréditer/ridiculiser

C17E Attaques personnelles

C17F Rapprochement tendancieux

C17G Atteinte à l'image

C17H Procès par les médias

C18 Respect des groupes sociaux

C18A Mention de l'appartenance

C18B Généralisation/insistance induite

C18C Préjugés/stéréotypes

C18D Discrimination

C18E Discrimination (citation)

C18F Discrimination (couverture)

C19 Rectification de l'information

C19A Absence/refus de rectification

C19B Rectification insatisfaisante

C19C Délais de rectification

C20 Distinction des genres

C20A Identification/confusion des genres

C21 Indépendance de l'information et de la publicité

C21A Publicité déguisée en information

C21B Extraits d'articles dans la publicité

C21C Traitement à caractère promotionnel

C21D Information déguisée en publicité

C21E Subordonner l'information à des intérêts commerciaux

C21F Pressions/représailles contre un média

C21G Indépendance des services d'information et de publicité

C22 Conflit d'intérêts

C22A Voyage gratuit

C22B Engagement politique

C22C Intérêts financiers

C22D Engagement social

C22E Travail extérieur incompatible

C22F Liens personnels

C22G Appartenance du journaliste

C22H Détourner la presse de ses fins

C23 Cueillette de l'information

C23A Violation d'un embargo

C23B Violation d'un « off-the-record »

C23C Recours à une fausse identité

C23D Tromper sur ses intentions

C23E Enregistrement clandestin

C23F Faire voir un texte avant publication

C23G Plagiat/repiquage

C23H Interview et images d'enfants

C23I Violation de la propriété privée

C23J Intimidation/harcèlement

C23K Exclusivité/primeur

C23L Altercation/manque de courtoisie

C23M Violation d'un interdit de publication

C23N Refus de collaboration avec la police

C23O Pré-enregistrement d'un bulletin de nouvelles

C23P Diffuser un communiqué sans traitement

C24 Traitement des plaintes

C24A Manque de collaboration

C24B Mauvaise foi

C24C Règles de procédure

C24D Hors mandat