



**Doc. 15437**

10 janvier 2022

## Le rôle des médias en temps de crise

### Rapport<sup>1</sup>

Commission de la culture, de la science, de l'éducation et des médias

Rapporteuse: Mme Annicka ENGBLOM, Suède, Groupe du Parti populaire européen

### Résumé

Des médias libres et indépendants doivent fournir aux citoyens une information précise, complète et de qualité, ce qui est à la fois un droit et un devoir. Les médias doivent remplir cette fonction clé à tout moment, mais elle est encore plus importante en temps de crise, lorsqu'ils doivent pouvoir stimuler le débat sur les bonnes mesures pour contrer les causes et les effets néfastes d'une crise et pour la surmonter.

Les médias devraient également faciliter la participation des citoyens aux discussions sur les changements à long terme qui sont nécessaires pour accroître la résilience de la société aux crises futures potentielles. Ils doivent jouer un rôle clé de relais entre les décideurs et le public et assumer un rôle pédagogique, en analysant et en expliquant les nouvelles obligations qui s'imposent pour faire face à une crise et les comportements que les pouvoirs publics attendent des citoyens.

Les risques de désinformation et de manipulation de l'information augmentent en temps de crise. La menace posée par le désordre de l'information est amplifiée et la nécessité de la prévenir et de la contrer devient plus pressante. L'exigence de professionnalisme et de rigueur dans le contrôle des informations diffusées est d'autant plus grande en temps de crise et les médias doivent être conscients de la responsabilité accrue qu'ils doivent assumer pleinement. Les plateformes de médias sociaux devraient redoubler d'efforts pour lutter contre le désordre de l'information, en développant des outils de vérification des faits et en promouvant des sources d'information fiables et précises.

---

1. Renvoi en commission: [Doc.15140](#), Renvoi 4535 du 12 octobre 2020.



**Sommaire**

**Page**

A. Projet de résolution .....	3
B. Exposé des motifs par Mme Annicka Engblom, rapporteure .....	6
1. Introduction .....	6
2. Les fonctions essentielles des médias en temps de crise .....	7
2.1. Informer le public .....	8
2.2. Associer le public .....	13
3. Collaboration entre les médias et les experts, les autorités publiques, les services et le public .....	15
3.1. Les médias en tant que lien essentiel entre les experts, les autorités publiques, les services et le public .....	15
3.2. Renforcer la légitimité des décisions prises par les dirigeants politiques et les institutions .....	15
3.3. Renforcer le soutien public aux services .....	16
3.4. Renforcer le rôle des données scientifiques et des experts dans les débats publics .....	16
3.5. Gérer le développement des crises: permettre aux autorités publiques d'identifier les difficultés imprévues .....	17
3.6. Soutien des autorités au journalisme d'investigation et constructif en période de crise .....	18
4. Conclusions .....	18

## A. Projet de résolution<sup>2</sup>

1. Si la liberté, le pluralisme et l'indépendance des médias sont autant de conditions préalables essentielles pour nos sociétés démocratiques, l'importance d'un écosystème médiatique en bonne santé devient encore plus évidente en période de crise. Des médias libres et indépendants doivent fournir aux citoyens une information précise, complète et de qualité, qui est à la fois un droit et un devoir. Il est crucial que les citoyens aient accès, par le biais des médias, à des informations pertinentes, fiables, claires et factuelles sur les crises, car cela peut avoir un impact déterminant sur la capacité de la société à faire face efficacement à des situations de tension, comme les crises sanitaires, les catastrophes environnementales, les actes de terrorisme, les violences sociales ou les conflits armés.
2. Les médias pourraient jouer un rôle crucial pour faciliter le dialogue et l'entente multiculturelle, et pour prévenir ou atténuer l'oppression et les conflits. Cependant, lorsqu'une crise menace la conception prédominante des libertés individuelles, comme la récente pandémie de covid-19, les débats ont tendance à se polariser et à fragmenter la société elle-même, ce qui se traduit dans les contenus diffusés en ligne et radiodiffusés. Ces crises polarisantes sont susceptibles de se produire à l'avenir et leur impact sur le débat public exige une démarche médiatique globale d'information et d'association efficace des citoyens.
3. Les médias libres et indépendants doivent être le ressort de l'analyse critique des causes d'une crise. Leur professionnalisme représente l'une des conditions préalables à un débat public constructif sur la manière d'y faire face, auquel doivent prendre part les responsables politiques et les différents groupes de la société. Les médias permettent de stimuler le débat sur les mesures adéquates pour remédier aux causes et aux effets néfastes d'une crise et pour la surmonter; en outre, ils facilitent la participation des citoyens au débat sur les changements qu'il convient de réaliser à long terme pour accroître la résilience de la société aux crises du même type ou pour les prévenir plus efficacement.
4. Les médias contribuent à renforcer la légitimité des décisions prises par les responsables politiques et à améliorer la compréhension aussi bien de leur teneur que de leurs motivations; ils jouent également un rôle essentiel de lien entre les décideurs et la population. En outre, les médias peuvent assumer un rôle pédagogique: ils doivent être capables d'analyser et d'expliquer les nouvelles obligations imposées pour faire face à une situation de crise et l'attitude que les autorités attendent des citoyens.
5. Les risques de désinformation, de polarisation et de populisme en ligne augmentent en période de crise. La menace que représente le brouillage de l'information y est amplifiée et la nécessité de le prévenir et de le contrer devient plus pressante. L'exigence de professionnalisme et de rigueur dans la vérification des informations diffusées est d'autant plus grande en période de crise et les médias doivent être conscients de la responsabilité accrue qu'ils doivent assumer pleinement, y compris pour combattre efficacement les théories complotistes et les discours incendiaires.
6. Bien que cette responsabilité incombe à tous les médias, les médias de service public ont un rôle particulier à jouer en la matière, qui doit être reconnu, renforcé et protégé. Les médias de service public doivent rester indépendants et être au service des citoyens, parce qu'ils ont une mission spécifique à accomplir: être à la fois un facteur de cohésion sociale et d'intégration de tous les individus et une vaste plateforme de débat public pluraliste. Dans le contexte particulier des crises, les médias de service public devraient encourager les citoyens à développer leur esprit critique et leur capacité à comparer différentes sources d'information.
7. Pour ce qui est des plates-formes de médias sociaux, compte tenu du risque de diffusion de fausses nouvelles ou d'informations non vérifiées sur leurs réseaux, les opérateurs devraient redoubler d'efforts pour lutter contre cette tendance en mettant au point des outils de vérification des faits et en favorisant les sources d'information fiables et précises. Les confinements et les restrictions imposées en matière de circulation pendant la pandémie de covid-19 ont considérablement accru l'importance des médias en général, car la libre circulation de l'information était également devenue un moyen de surmonter l'isolement subi par les individus dont la liberté de circulation était restreinte, tandis que ces restrictions ont conféré aux médias sociaux une place bien plus essentielle, puisqu'ils permettaient de maintenir des contacts familiaux, interpersonnels, professionnels et sociaux.
8. Ces différentes fonctions sont étroitement liées et se complètent mutuellement. Il importe de ne pas les fragmenter ou les limiter. Il est faux et dangereux de supposer que les gouvernements sont les mieux placés pour contrôler et distiller l'information en temps de crise pour éviter la diffusion d'informations inexacts et

---

2. Projet de résolution adopté à l'unanimité par la commission le 2 décembre 2021.

orienter efficacement les comportements collectifs. Une telle approche est incompatible avec les principes démocratiques et la protection du droit à la liberté d'expression consacré par l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme (STE N° 5).

9. La collaboration entre les pouvoirs publics et les médias est un moyen essentiel de faire face à une crise et de la surmonter. Il importe que les autorités soutiennent les médias pour leur permettre d'assumer pleinement leurs différents rôles. Cette volonté de coopération devrait se manifester malgré la position critique de certaines parties de la presse à l'égard de l'action des gouvernements, car la collaboration entre les autorités et les médias ne doit en aucun cas porter atteinte à l'indépendance de ces derniers.

10. Il est indispensable de revoir les connaissances et les approches pluridisciplinaires actuelles sur les médias et la société, la communication et la gestion de crise. Les médias devraient pouvoir jouer activement leur rôle, non seulement de moyen de communication avec le public et de façonnement de l'opinion publique, mais aussi de canal de transfert de connaissances spécialisées vers les institutions.

11. Les mesures visant à renforcer le rôle des médias pendant les crises devraient associer les institutions, les services, les experts et la société civile, afin de rendre visibles et accessibles les processus communautaires, institutionnels et de recherche, et de renforcer la confiance. Le maintien d'un écosystème médiatique résilient et adaptable est le meilleur moyen de faire face aux crises dans les démocraties. Les initiatives prises doivent être tournées vers une politique à long terme, engagée bien avant le début d'une crise.

12. En conséquence, l'Assemblée parlementaire invite les États membres du Conseil de l'Europe à reconnaître et à valoriser le rôle des médias, acteurs cruciaux de la gestion d'une crise et nœud essentiel du réseau élargi de communication, surtout en période de crise, et, en particulier:

12.1. à assurer les conditions d'un écosystème médiatique solide, pluraliste et indépendant, capable de favoriser des processus de délibération cohérents au niveau local et international;

12.2. à encourager une collaboration structurée et un réseautage avant, pendant et après les crises, entre les médias, les experts, les pouvoirs publics, les services et les citoyens;

12.3. à soutenir la collaboration entre les médias publics et les institutions, afin de fournir des espaces permanents qui permettent aux citoyens d'accéder aux processus scientifiques et de les partager de manière transparente, ainsi que de mesurer l'évolution constante des connaissances scientifiques;

12.4. à soutenir une recherche critique et un journalisme d'investigation capables d'expliquer les processus complexes toujours en cours et qui visent à révéler les actes injustes et malvenus des autorités et des entreprises qui détiennent le pouvoir, comme la corruption et l'abus de pouvoir;

12.5. à soutenir la couverture médiatique du débat scientifique, afin de sensibiliser le public et d'élargir ses connaissances sur la nature à la fois technique et sociale des changements et les responsabilités associées à la gestion et à la recherche de solutions face à l'urgence.

13. Considérant le danger réel que représentent la désinformation, la polarisation et le populisme en ligne en période de crise, l'Assemblée appelle également les États membres:

13.1. à mettre leur législation et leur pratique en conformité avec la [Recommandation CM/Rec\(2007\)3](#) du Comité des Ministres aux États membres sur la mission des médias de service public dans la société de l'information, ainsi qu'avec la [Résolution 2255 \(2019\)](#) de l'Assemblée «Les médias de service public dans le contexte de la désinformation et de la propagande», et la [Recommandation 1878 \(2009\)](#) de l'Assemblée «Financement de la radiodiffusion de service public»;

13.2. à mettre en place une politique susceptible de fragmenter la concentration du pouvoir de façonner l'opinion dont disposent les médias sociaux et de créer un contre-pouvoir, ainsi qu'une réglementation applicable aux médias sociaux, afin d'éviter que de puissantes entreprises numériques ne deviennent des pôles de pouvoir politique;

13.3. à mettre en place des politiques susceptibles d'encourager les médias sociaux à développer davantage leurs capacités de vérification des faits, afin de s'assurer que les intérêts commerciaux n'éclipsent pas la nécessité de respecter les principes éthiques de toute publication en ligne;

13.4. à promouvoir l'élaboration d'une solide approche médiatique mixte dans tous les secteurs, afin de neutraliser la polarisation et la désinformation induites par les conglomérats numériques et le discours exclusif;

- 13.5. à veiller à ce que les services administratifs et les institutions puissent utiliser les médias sociaux pour fournir, surveiller et collecter des informations pendant les crises, tandis que les citoyens peuvent faire appel à eux pour demander des informations ou fournir les leurs;
- 13.6. à soutenir les médias qui ont mis au point des procédures de vérification qui leur permettent de jouer un nouveau rôle dans la vérification de l'exactitude des informations générées par les utilisateurs;
- 13.7. à soutenir les projets de médias communautaires et à chercher à associer plus étroitement les citoyens au débat public en prenant des mesures spécifiques, comme la création et le maintien d'espaces de médias sociaux pluridisciplinaires et la participation des étudiants à des activités éducatives de la communauté et à la communication avec elle avant et pendant une crise;
- 13.8. à soutenir une formation ciblée du journalisme scientifique aux sciences sociales, ainsi qu'aux sciences exactes, pour renforcer la capacité des journalistes à rendre compte des travaux scientifiques et aider le public à comprendre la dimension scientifique de la gestion des crises;
- 13.9. à soutenir les formations proposées par les organisations nationales et internationales de journalisme, les universités et les centres de recherche, qui privilégient l'étude sociologique du journalisme et les approches constructives du journalisme dans la formation;
- 13.10. à soutenir la couverture journalistique de la contextualisation et des récits locaux et mondiaux, et à dissuader les approches nationalistes dans les médias;
- 13.11. à soutenir la production de documentaires et le *podcasting* des connaissances qui permettent d'accroître la visibilité de la science, des services et du travail institutionnel grâce à des productions culturelles médiatiques.

## B. Exposé des motifs par M<sup>me</sup> Annicka Engblom, rapporteure

### 1. Introduction

1. L'idée principale sur laquelle se fonde le présent rapport est que les médias sont de puissants agents qui contribuent au développement pacifique et à l'allocation équitable des savoirs, des opportunités et des ressources dans le contexte en constante évolution d'une société démocratique. Les fonctions publiques des médias – les médias d'information en particulier – consistent à informer le citoyen et à lui fournir un soutien et des conseils culturels et politiques pour qu'il puisse faire des choix concernant ces opportunités et ces ressources. Ce rôle des médias consiste à recueillir et à partager un éventail représentatif de points de vue sur un problème et ses solutions, afin d'aider les institutions à prendre des décisions finales susceptibles d'être *raisonnées*, comprises et soutenues par une grande partie de la population, c'est-à-dire *délibérées*. L'aspect délibératif est essentiel dans les processus démocratiques importants, et les médias en sont le principal garant<sup>3</sup>.

2. Cette contribution des médias aux processus démocratiques devient particulièrement difficile et complexe pendant les crises actuelles, en raison de divers facteurs et dynamiques.

3. Premièrement, les médias et les plateformes d'information ont tendance à structurer l'information autour des nouveaux besoins et ressentis des citoyens qui participent activement à l'univers numérique au lieu de couvrir les contextes, la variété des points de vue disponibles et de faire la distinction entre les opinions et les informations validées. Les plateformes numériques à vocation commerciale permettent aux publics de s'exprimer, et la dynamique algorithmique surexpose le citoyen à des contenus qui reflètent ses propres opinions. Le métier de journaliste est de plus en plus un emploi sous-payé, précaire et polyvalent dans un secteur au statut transitoire. Il est, pour ces raisons, de moins en moins en mesure de prendre en compte les besoins démocratiques et sociétaux.

4. Deuxièmement, les incertitudes et les craintes déclenchées par les crises limitent la prédisposition des individus à de longs échanges délibératifs et éducatifs. Les craintes s'emparent rapidement des espaces de médias sociaux, où les opinions directes et individuelles deviennent dominantes. Dès qu'elles sont diffusées sur ces plateformes «démocratisantes», les orientations institutionnelles et scientifiques deviennent aussi contestées que les opinions individuelles.

5. Troisièmement, le journalisme a une relation compliquée avec la science, qui devrait éclairer le travail des institutions en période de crise. La complexité de la science et les processus chronophages entrent en conflit avec la philosophie journalistique de la vérité et des «faits» clairs et nets, tandis que la simplification de la science par les médias peut susciter de nouvelles craintes et limiter davantage la prédisposition aux échanges délibératifs. Pendant les crises, tous ces facteurs et dynamiques peuvent être exploités plus facilement par des agents partisans et des déterminants technologiques, ce qui nourrit davantage les craintes et les frustrations des citoyens.

6. Cette combinaison de dynamiques structurelles, médiatiques et sociales exerce une pression sur les relations qui sont à la base de la matrice responsable de la formation démocratique de l'opinion publique. Il s'agit de la matrice composée d'institutions, de services, d'experts, de citoyens et d'agents d'information (journalistes, médias d'information, plateformes de médias numériques, autres médias), qui s'emploient à façonner les débats publics et les solutions aux problèmes. Les crises mondiales et régionales mettent dangereusement à l'épreuve certains des piliers fondamentaux du processus démocratique, tels que la fourniture globale d'informations cohérentes, leur recherche et leur interprétation aisées, et la capacité d'anticiper de manière rationnelle les nouveaux besoins, points de vue et craintes et d'y répondre. La confiance des citoyens dans les institutions et la science est mise sous pression, et de nouvelles contraintes de communication affectent la gestion des crises.

7. Toutefois, si les délibérations démocratiques sont plus difficiles en période de crise, elles sont aussi plus importantes qu'en temps normal, lorsque le débat démocratique dispose de canaux stables pour examiner et évaluer le changement. Je recommande dans ce rapport une approche globale et longitudinale, dans laquelle les principales fonctions des médias en période de crise s'inscrivent dans une approche plus

---

3. J.S. Dryzek (2000) *Deliberative Democracy and Beyond*, Oxford University Press, Oxford; Polvani M. (2021) *Partecipazione e spazi civici. Forme, problemi e opportunità della partecipazione in politica*, in Actionaid, *Qualità della democrazia. Spazi civici e partecipazione*, Franco Angeli, Milano, pp.13-22, sous presse.

large. Cette approche s'étend au-delà de la durée de la crise et implique la collaboration des institutions, des experts, des services, des médias et du public pour consolider un réseau de communication cohérent et flexible pour la gestion du débat dans l'intérêt public.

8. Mon analyse prend appui sur l'excellent rapport d'expert de M<sup>me</sup> Giuliana Tiripelli<sup>4</sup>, que je remercie chaleureusement pour son travail remarquable. J'ai aussi pris en compte les contributions d'autres experts<sup>5</sup> et de plusieurs membres de la commission.

## 2. Les fonctions essentielles des médias en temps de crise

9. Les périodes de crise sont des moments où les liens entre la vie sociale et la vie individuelle sont mis en évidence et où le «contrat social» est mis à l'épreuve. Idéalement, les médias devraient aider le public à donner un sens au changement et à comprendre les nouveaux choix à faire au niveau individuel et social, afin de favoriser une transition pacifique et équitable vers une nouvelle organisation – temporaire ou permanente – de la vie sociale, minimisant ainsi les dommages potentiels causés par la crise. Les médias devraient donc fournir tous les éléments nécessaires pour que les individus comprennent non seulement l'ensemble des choix qui s'offrent à chacun d'eux dans le nouveau contexte, mais aussi pourquoi certains besoins sociaux doivent avoir la priorité sur d'autres, et comment ils doivent être hiérarchisés.

10. La nouvelle visibilité que les besoins sociaux acquièrent pendant une crise crée deux tensions importantes au sein de la communauté. La première tension est due à la nécessité de concilier les libertés et les idéologies de l'individu avec les nouveaux besoins et priorités de la société. Cette conciliation des besoins est plus difficile dans les communautés dont les piliers culturels reposent sur des principes de libertés individuelles et non sur des principes collectifs. La deuxième tension est causée par le rythme rapide qu'une crise impose au débat, ce qui rend plus difficile le développement de processus délibératifs efficaces et approfondis en faveur des nouvelles priorités sociales. Ce rythme effréné implique que les médias numériques restent généralement les seuls «espaces» capables de faire circuler rapidement les nouvelles informations, notamment les «informations interprétatives», suivis par les médias d'information<sup>6</sup>. Les médias numériques peuvent ainsi dicter l'ordre du jour et soumettre les interprétations à débattre à partir de dynamiques technologiques et discursives qui ne reposent pas sur des structures et des principes transparents. Les institutions ont du mal à évaluer et à intégrer rapidement les points de vue du public dans les politiques, et le public a du mal à comprendre la valeur des nouvelles contributions issues des institutions.

11. Il est donc important que les médias adoptent des approches qui contrebalancent ces deux tensions avant et pendant les crises. La capacité des médias à mettre en évidence les liens entre la vie sociale et la vie individuelle ainsi que les avantages de l'appartenance à une communauté, ce qui implique des responsabilités, des rôles et des libertés, devient cruciale avant et pendant une crise. La capacité à continuer à offrir des moyens de délibération efficaces et sains, où une variété de points de vue nouveaux et anciens sont non seulement exprimés, mais aussi examinés et remodelés collectivement pendant les périodes frénétiques, est une autre fonction essentielle des médias pendant les crises.

12. Les médias, en particulier le journalisme, ont également la capacité en temps de crise à rendre compte des débats et des évolutions concernant des «faits» incertains et non tangibles d'une manière claire et acceptable pour le public. Les débats sur les crises, y compris les idées proposées par les experts scientifiques et les institutions, sont généralement caractérisés par l'accent mis sur le risque, la gestion du risque, l'incertitude des résultats et les dynamiques sociales nouvelles mais invisibles. Il est essentiel que les médias soient équipés de manière à couvrir ces «faits» intangibles et néanmoins puissants, ainsi que les zones d'ombre, d'une manière qui puisse être pleinement comprise par le public, afin d'éviter que des explications causales inexactes et simplistes ne viennent pallier les manques de compréhension.

13. Les crises entraînent souvent une perte d'infrastructures essentielles, et le choix de combiner divers moyens de communication, notamment des médias traditionnels et numériques, peut sauver des vies<sup>7</sup>. Par conséquent, il est important que les institutions, les services, les experts, les journalistes et la société civile

4. Maître de conférences en journalisme numérique et discours médiatique, Université De Montfort, Leicester.

5. M. Paul Reilly, Maître de conférences en médias sociaux et société numérique, directeur adjoint de l'apprentissage et de l'enseignement, École d'information, Université de Sheffield; M<sup>me</sup> Daniela Ovadia, Directrice scientifique, Centre de l'éthique dans les sciences et le journalisme, Milan; Co-directrice du laboratoire neurosciences et société, Département des sciences du cerveau et du comportement, Université de Pavie.

6. Les médias d'information suivent généralement les médias sociaux en ce qui concerne les faits qui se déroulent rapidement. Voir Hänska M. (2016) "Networked Communication & the Arab Spring: Linking broadcast and social media", *New Media & Society* 18(1) 99-116.

soient profondément enracinés, visibles et actifs dans les médias en ligne, et qu'ils appliquent des plans d'urgence et coordonnés leur permettant de diffuser des messages publics sur différents médias. Il est particulièrement important de développer une approche mixte forte dans tous les secteurs où les médias numériques sont des outils et non des partenaires, pour désactiver la polarisation et la désinformation alimentées par les conglomérats numériques et les récits exclusifs, qui priveront d'espace les délibérations démocratiques.

14. Pour développer des fonctions médiatiques efficaces, il est essentiel que la perte d'infrastructures essentielles soit comprise symboliquement et contextuellement, ainsi que matériellement. Les crises remettent en question les dynamiques culturelles et discursives, qui sont au moins aussi importantes que les infrastructures matérielles de la communication, et ce de diverses manières. Lorsqu'une crise menace les valeurs sociales et culturelles partagées d'une communauté spécifique, la tendance dans une communauté est de se rassembler autour du drapeau<sup>8</sup>. C'est particulièrement vrai lors d'attaques terroristes, de guerres ou de paniques morales, lorsque les médias peuvent jouer un rôle crucial en facilitant le dialogue et la compréhension multiculturelle et en prévenant ou en minimisant l'oppression et les conflits. Cependant, lorsqu'une crise menace les conceptions dominantes des libertés individuelles, les débats ont tendance à polariser et à fragmenter la communauté elle-même. Ces crises polarisantes risquent d'être les crises de l'avenir, et leur impact sur les débats publics exige une approche médiatique globale pour informer et mobiliser efficacement le public.

## **2.1. Informer le public**

### *2.1.1. Informer le public des mesures prises par les autorités*

15. Informer le public des mesures prises par les autorités est la première étape du développement d'un rôle fort des médias dans la gestion d'une crise. Les principales limites de la communication d'informations dans ce contexte ne sont pas seulement dues au manque de qualité ou d'accès aux informations fournies aux médias par les autorités et les experts; elles concernent également les exigences journalistiques intrinsèques et la qualité des débats «post-globaux» actuels.

16. Dans les contextes numériques, le journalisme d'investigation de qualité peut être mal interprété et peut en conséquence renforcer les opinions polarisées et le manque de confiance dans les institutions. Offrir des indices pour interpréter et expliquer les processus complexes qui sont encore en cours d'élaboration et qui doivent encore être découverts est un élément clé de la recherche et des enquêtes critiques, qui vise à dévoiler les actions partiales et malavisées des autorités et des entreprises puissantes, telles que la corruption et l'abus de pouvoir. En tant que tel, ce type de journalisme devrait toujours être soutenu.

17. Cependant, dans un environnement marqué par une pratique numérique solitaire et dans une situation marquée par l'incertitude et la peur, les individus ne délibèrent pas vraiment sur ce contenu et ont plutôt tendance à utiliser ces indices pour confirmer des interprétations simplistes.

18. Cet exemple montre que, s'il est laissé seul dans un piège à clics où de nombreux citoyens cherchent une confirmation de leurs opinions, même le meilleur journalisme d'investigation peut contribuer à dénigrer la qualité de l'information et à nourrir des interprétations simplistes, incendiaires et polarisantes. Le danger est celui d'une prophétie auto-réalisatrice: les discours des institutions et des experts sont recadrés pour répondre aux besoins journalistiques, mais les audiences ne retiennent que ce qui leur est nécessaire pour confirmer leurs croyances. Certes le public comprend qu'on lui promet des solutions rapides et univoques mais il reste incapable de jeter un regard critique sur les zones d'ombre et l'incertitude de la science et peut donc plus facilement considérer qu'il est en droit de résister aux demandes de changement rapide de comportement. Lorsque les croyances sont confirmées, le fait de s'opposer au changement exigé par les institutions peut aisément être compris comme un moyen de participer à la lutte pour la nature démocratique de la société et de se libérer de l'oppression.

19. Les cadres locaux et nationalistes sont un autre élément important qui conditionne l'efficacité d'une information de qualité sur les mesures prises par les autorités pendant les crises. En effet, les crises confèrent «une nouvelle signification aux actions normales qui sont un moyen d'exprimer son identité nationale et de

---

7. Reilly P. & Atanasova D. (2016) *A report on the role of the media in the information flows that emerge during crisis situations*, <http://casceff.eu/media2/2016/05/D3.3-Communication-strategy.pdf>.

8. David Y. et Sommerlad E. (2021) *Media and Information in Times of Crisis: The Case of the Coronavirus (COVID-19) Infodemic*, in Andrews, G.J., Crooks, V.A., Pearce, J.R., Messina, J.P. (eds) *COVID-19 and Similar Futures*, Springer, 2021, sous presse.

calibrer les solidarités nationales»<sup>9</sup>. Dans le cas de la pandémie de covid-19, le nationalisme a été lié à de nouvelles évaluations de l'achat panique et du port de masques, ainsi qu'à des théories de conspiration circulant sur les médias sociaux<sup>10</sup>. Contrairement aux catastrophes internationales précédentes de l'époque postérieure à la guerre froide, comme Fukushima, le discours médiatique sur la covid-19 est apparu fortement axé sur la nation et souvent excessivement critique envers les institutions internationales.

20. À la prochaine crise, nous pourrions assister à un comportement moins responsable si les médias se concentrent sur ces cadres nationalistes «organiques». En effet, ces cadres sont plus courants parmi les groupes populistes, et les études ont démontré que la protection de l'environnement soutenue par les groupes populistes ne coïncide pas avec les changements requis par les défis posés par le changement climatique<sup>11</sup>. Des spécialistes critiques des médias s'inquiètent également du «danger de l'idéologie nationaliste dans un état d'exception et d'une crise de l'humanité», à savoir «que des personnages autoritaires comme Trump soient enclins à recourir à des violences qui peuvent conduire à la guerre», etc.<sup>12</sup>

### 2.1.2. Expliquer les nouvelles mesures pour faire face à une crise

21. Le journalisme scientifique et la communication scientifique devraient jouer un rôle majeur en cas de crise, car lorsqu'elle survient, on attend des experts scientifiques qu'ils expliquent les solutions et justifient les nouvelles mesures. Ce qui peut les empêcher de jouer ce rôle tient au fait qu'ils se concentrent actuellement sur la science dure, la recherche quantitative et l'innovation (notamment les nouvelles découvertes dans le domaine de la médecine et de la santé). Les informations et les programmes scientifiques sont rares et souvent dramatisés, et n'expliquent pas la complexité des travaux de recherche. La production d'informations scientifiques tend à suivre les normes journalistiques traditionnelles en ne montrant que les résultats de processus complexes, tandis que la formation au journalisme scientifique reste discutable et fluide<sup>13</sup>.

22. Cette focalisation sur l'innovation et les sciences dures limite fortement la fonction des médias pendant les crises, car elle occulte la nature sociale des changements et des responsabilités impliqués dans la gestion et la résolution de l'urgence. Une crise telle que la pandémie de covid-19 affecte et perturbe des facteurs et des processus qui ne sont pas seulement médicaux, mais aussi, et surtout, sociaux. De même, l'accent mis sur les quantités masque les répercussions qualitatives des crises, et si les chiffres sont censés être objectifs, des faits récents ont montré qu'ils ne sont pas objectivement interprétés par les citoyens (voir, par exemple, les réactions aux informations sur les thromboses dues au vaccin AstraZeneca).

23. Les sciences douces, notamment les sciences sociales, peuvent mettre en évidence les conséquences qualitatives et sociales des crises et permettre ainsi aux citoyens de comprendre comment leur comportement pratique peut avoir une incidence sur leur communauté. Contrairement aux sciences dures, les sciences douces sont capables de montrer ce qui lie un individu à sa communauté, d'expliquer les qualités des phénomènes et la manière dont les systèmes invisibles façonnent son existence, offrant ainsi des explications aux phénomènes de peur et de frustrations qui dépassent le cadre des idées préconçues sur des «élites puissantes» ou des «politiciens corrompus». Ces notions qualitatives créent ainsi de nouvelles obligations qui peuvent être pleinement assimilées par les citoyens. Malheureusement, il est rare que les sciences douces reçoivent une couverture médiatique qui les met en valeur<sup>14</sup>.

9. Goode J., Stroup D. and Gaufman, E. (2020) Everyday Nationalism in Unsettled Times: In Search of Normality during Pandemic, *Nationalities Papers* 1-25, [www.cambridge.org/core/journals/nationalities-papers/article/everyday-nationalism-in-unsettled-times-in-search-of-normality-during-pandemic/2AC99C9E14C5B6D0B094194EB685CE1E](http://www.cambridge.org/core/journals/nationalities-papers/article/everyday-nationalism-in-unsettled-times-in-search-of-normality-during-pandemic/2AC99C9E14C5B6D0B094194EB685CE1E).

10. Ibid.

11. Forchtner B. and Kølvrå C. (2015). The Nature of Nationalism: Populist Radical Right Parties on Countryside and Climate, *Nature and Culture* 10(2) 199-224, [www.berghahnjournals.com/view/journals/nature-and-culture/10/2/nc100204.xml](http://www.berghahnjournals.com/view/journals/nature-and-culture/10/2/nc100204.xml).

12. Fuchs C. (2020) Everyday Life and Everyday Communication in Coronavirus Capitalism, *TripleC* 18(20), [www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/1167](http://www.triple-c.at/index.php/tripleC/article/view/1167).

13. Dunwoody S. (2014) Science journalism, in Bucchi M. and Brian Trench B. (eds) *Routledge Handbook of Public Communication of Science and Technology*, Routledge, Abingdon, [www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203483794.ch3](http://www.routledgehandbooks.com/doi/10.4324/9780203483794.ch3).

14. Cassidy A. (2014) Communicating the social sciences and humanities, in Bucchi M. & Trench B. (eds) *Handbook of Public Communication of Science and Technology*, 2nd Edition, Routledge. Il existe des exceptions notables dans la communication concernant les sciences douces. Dans les pays européens et non européens, par exemple, l'histoire rencontre un certain succès auprès du public, notamment grâce aux médias numériques, et cet engouement ne semble pas produire la même dynamique de polarisation que d'autres sciences. Voir: [www.wired.it/internet/web/2021/04/14/storia-tendenza-divulgazione-barbero/](http://www.wired.it/internet/web/2021/04/14/storia-tendenza-divulgazione-barbero/).

24. Le manque d'attention portée aux processus et aux incertitudes de la recherche (tant en sciences dures qu'en sciences douces) peut renforcer les attentes du public et des citoyens en matière de solutions rapides aux crises. Ces attentes peuvent nourrir les frustrations et la méfiance à l'égard des experts et de leurs savoirs lorsque ces solutions rapides n'arrivent pas aussi vite que prévu, ou si des problèmes sont rencontrés<sup>15</sup>. Cette absence de couverture du fonctionnement concret de la science, de sa nature collégiale et de la manière dont les résultats obtenus dans un domaine peuvent enrichir d'autres disciplines est principalement le sous-produit des normes journalistiques, notamment la tendance à produire une couverture qui se concentre sur un «fait» clairement défini, qui s'adapte à l'espace et au format disponibles pour le journaliste et qui nécessite peu d'informations contextuelles.

25. Enfin, la formation au journalisme scientifique est encore instable et fluide. Les anciens chercheurs, en particulier ceux qui sont issus des sciences dures, peuvent se recycler en journalistes scientifiques compétents capables de travailler sur des plateformes novatrices, de vérifier les faits et de proposer un point de vue positiviste qui caractérise les sciences dures. Cependant, la communication liée aux sciences dures et douces n'est toujours pas une profession clairement distincte, tandis que le rôle traditionnel du journaliste permanent et professionnel chargé des phénomènes scientifiques pour un organe d'information spécifique disparaît lentement.

26. Dans le même temps, les chercheurs de diverses disciplines sont invités depuis des années à tester et à améliorer leurs compétences médiatiques et à présenter leurs travaux aux médias, ce qu'ils ont fait assez rapidement lors de la crise due à la covid-19. La culture médiatisée et la transformation du chercheur en «expert des médias» ont accru la charge de travail de ces experts et poussé certains centres et institutions de recherche à donner une image de marque aux messages scientifiques pour en améliorer la visibilité. L'accent mis sur des chercheurs (qui ne sont pas des experts en communication!) ayant «personnalisé» leurs connaissances a permis à certaines sommités d'apparaître dans des journaux télévisés et des émissions en direct.

27. D'où une cacophonie de voix, une absence de rôles clairs et de chaînes d'autorité visibles dans l'élaboration de connaissances précises. En Italie, par exemple, la surexposition médiatique des opinions des experts scientifiques a été perçue progressivement davantage comme une source de confusion que comme une source de clarification<sup>16</sup>. L'accent mis par les médias sur un chercheur en particulier a plusieurs conséquences: 1) le citoyen actif réagira à la confusion des savoirs en se rapprochant d'informations qui simplifient les processus complexes, 2) il produira sa propre couverture «scientifique» en ligne ou 3) il choisira l'«expert» qui fournit l'hypothèse qu'il veut entendre.

### 2.1.3. La qualité de l'information comme remède contre la désinformation

28. Expliquer le changement ne consiste pas uniquement à vérifier les faits ou à lutter contre les fausses informations<sup>17</sup>, et les tentatives des institutions et des chercheurs de répondre à la perte de contrôle en matière d'information et de compréhension du public peuvent avoir des effets plus dommageables que bénéfiques si elles ne s'inscrivent pas dans une approche plus large. Les plus grandes menaces qui pèsent sur les sociétés démocratiques confrontées aux crises modernes sont bien plus liées au manque de confiance des citoyens dans les institutions et les experts qu'à la disponibilité d'informations exactes et vérifiées, ou aux dangers que pourrait produire une restriction de l'information de qualité.

29. En effet, la peur joue un rôle majeur au début d'une nouvelle crise, et les «faits» ne peuvent pas faire grand-chose contre la peur. En outre, le citoyen n'a pas les capacités du chercheur pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une crise. La fragmentation actuelle des structures sociales et des communautés d'appartenance fait que l'individu éprouve plus de difficultés à trouver des explications communes et complètes aux menaces soudaines du présent. L'économie politique du web (par exemple, la personnalisation des informations) cloisonne encore davantage son point de vue.

---

15. Voir, par exemple, la façon dont le public a interprété les risques liés aux thromboses dues à l'AstraZeneca à partir de début mars 2021.

16. Voir Bucchi M. (2021) Per aumentare le vaccinazioni investiamo in fiducia, *Nature Italie*, 12 janvier, [www.nature.com/articles/d43978-021-00004-x](https://www.nature.com/articles/d43978-021-00004-x).

17. Selon Massimo Sandal, rédacteur scientifique qui participe actuellement au projet de vérification des faits Facta, la vérification des faits peut dans certains cas jouer un rôle limité, par exemple au début de la pandémie de covid-19; conversation de l'auteur avec l'expert, 5 février 2021.

30. On pourrait dès lors affirmer que tout citoyen qui doute de l'efficacité et de la sécurité des nouvelles mesures anti-crise, comme les vaccins anti-covid, n'est pas un ignorant, son niveau d'éducation générale n'a peut-être pas grand-chose à voir avec son attitude à l'égard de la science. En fait, il n'est tout simplement pas expert dans ce domaine.

31. S'il est crucial que les autorités protègent la démocratie sans restreindre la liberté d'expression, il est tout aussi essentiel qu'elles protègent le débat délibératif contre l'exploitation intéressée des discours médiatiques afin qu'il soit en mesure de contrer les dynamiques du débat populiste et polarisant. Les utilisations partisans des discours médiatiques exploitent avec succès les idées et les identités existantes et peuvent priver le débat de sa substance délibérative et compromettre le soutien à de nouvelles mesures garantissant la sécurité tant individuelle que sociale. Une couverture âpre et sensationnaliste, ainsi qu'une nouvelle personnalisation numérique, peuvent renforcer le soutien aux discours populistes et polarisants qui représentent les autorités comme une «élite» qui agit contre le bien public et qui est un ennemi des citoyens. Il s'agit de toutes les formes de désinformation qui tirent néanmoins profit de dynamiques sociales et de communication plus larges.

#### *2.1.4. Le rôle spécifique des médias de service public*

32. Les médias de service public ont un rôle crucial à jouer car ils peuvent garantir la présence de canaux délibératifs stables et la circulation de discours cohérents et faisant autorité face aux dynamiques de communication déstabilisatrices déclenchées par les crises.

33. Les médias de service public fournissent des informations qui vont dans le sens de l'intérêt public. D'autres médias, quant à eux, fournissent davantage d'informations qui intéressent le public. La fourniture d'informations claires qui respectent la science est le rôle principal des premiers, lesquels font partie des institutions qui font autorité et qui diffusent avec succès des messages cohérents avant et pendant les crises. L'autre rôle crucial des médias de service public est de veiller à la manière dont les institutions politiques protègent l'intérêt général et le bien public.

34. Les relations entre la politique et les médias publics devraient faire l'objet d'un suivi attentif afin que les services de médias puissent soumettre l'action gouvernementale à un examen minutieux. Dans le même temps, la flexibilité des médias publics devrait être protégée et renforcée afin de soutenir l'éducation en période de crise<sup>18</sup>.

35. Les changements de comportement qui sont nécessaires pour agir de manière responsable pendant une crise dans une société démocratique sont mieux acceptés lorsqu'ils ont une importance pour les citoyens. Les médias de service public jouent un rôle crucial lorsqu'ils préparent le public à imaginer, visualiser et s'appropriier la réalité future des crises à venir, en particulier la crise liée au changement climatique. Ce rôle pourrait réduire la tendance à croire aux théories du complot afin d'expliquer des événements inattendus. Dans le contexte particulier des crises, les médias de service public devraient encourager les citoyens à développer leur esprit critique et leur capacité à comparer différentes sources d'information. Enfin, les médias publics devraient offrir aux citoyens des espaces virtuels permettant de garantir le déroulement des processus délibératifs en période de crise.

#### *2.1.5. La diffusion d'informations sur les médias sociaux: risques et avantages*

36. Les médias sociaux représentent «une communication bidirectionnelle entre les organisations des services d'urgence et les populations touchées<sup>19</sup>». Les services et les institutions peuvent utiliser les médias sociaux pour fournir mais aussi pour surveiller et collecter des informations pendant les crises. Les citoyens, quant à eux, s'en servent pour demander des informations ou fournir celles qu'ils produisent. En outre, les médias traditionnels tirent et rédigent des articles d'information à partir de contenus générés par les utilisateurs au lieu de produire leurs propres articles. Ils ont d'ailleurs mis au point des procédures de vérification qui leur permettent de jouer un nouveau rôle: celui de vérifier l'exactitude des informations générées par les utilisateurs.

37. Pour les institutions, les experts et les services, le fait d'utiliser des médias sociaux pendant une crise présente un certain nombre de risques et de possibilités qui sont nombreux et largement examinés dans les ouvrages spécialisés, mais l'un d'eux est particulièrement pertinent dans cette discussion. Il s'agit du moment

18. Les services de radiodiffusion britanniques et polonais ont rapidement proposé des outils d'éducation thématique pour les enfants (TVP Szkoła, TVP School).

19. Tiripelli G. & Reilly P. (2017) Lesson 1: News Media and Crisis-Management, <http://casceff.eu/media2/2017/07/Topic4-Lesson1-News-Media-and-Crisis-Management-FIN-1.pdf>.

et des ressources qui sont nécessaires pour gérer, vérifier et répondre aux nouvelles dynamiques du débat en ligne, et de l'énorme quantité d'informations déclenchées par une crise. Les experts en communication avaient déjà élaboré des plans visant à gérer une crise pandémique<sup>20</sup>, mais rares ont été les tentatives de mettre en œuvre une approche permettant de contrer la covid-19 en s'appuyant sur les médias sociaux<sup>21</sup>.

38. Dans le même temps, les chercheurs ont alerté les institutions sur les dangers de déléguer trop de pouvoirs aux plateformes de médias sociaux. «Compte tenu du pouvoir énorme que les médias sociaux peuvent avoir sur l'opinion, [...] le fait que certaines plateformes de médias sociaux se transforment en lieu central de la gouvernance de la communication en ligne et en responsables de l'application de valeur publiques normatives, non seulement augmente leur responsabilité publique, mais renforce également leur emprise sur le processus même de formation de l'opinion démocratique». Par conséquent, «il est essentiel de déconcentrer les pouvoirs exercés sur l'opinion et de créer des contre-pouvoirs pour empêcher certaines plateformes de médias sociaux de devenir des quasi-gouvernements du discours en ligne, tout en veillant à ce que chacune continue de faire partie des nombreuses plateformes qui nous permettent d'engager un débat public<sup>22</sup>». Dans ce contexte, les médias sociaux devraient être encouragés à développer davantage leurs capacités de vérification des faits, afin de s'assurer que les intérêts commerciaux n'éclipsent pas la nécessité de respecter les principes éthiques de toute publication en ligne. Les médias sociaux et les plateformes numériques sont d'excellents promoteurs du débat. Le problème est qu'ils donnent aussi une illusion de liberté alors qu'en réalité, ils déterminent la nature des engagements des citoyens. Lorsqu'ils ne sont pas encadrés, l'accent qu'ils mettent sur l'utilisateur et sa capacité à alimenter le débat numérique peut empêcher le public de bien comprendre l'importance des processus délibératifs.

39. Tout cela exige une approche globale et structurelle du développement et de la gestion d'un réseau flexible de communication sur les médias sociaux, où les principaux nœuds sont représentés par des institutions, des experts (notamment des experts en communication et des thèmes connexes), des services, la société civile et les comptes des médias publics. Ce réseau peut rapidement s'adapter et gérer avec souplesse les flux d'informations avant et après une crise. Grâce à lui, la dynamique organique de l'information en ligne peut être étudiée, soutenue ou contrecarrée, à travers les plateformes et au-delà des frontières sectorielles et nationales.

#### 2.1.6. Suivi de la compréhension du public

40. La capacité des institutions à écouter les citoyens est un élément essentiel de la formation délibérative d'un soutien démocratique aux politiques. Une partie de cette écoute institutionnelle passe par les assemblées civiques et des canaux préexistants de collecte de retours d'information. Une autre partie, très importante, passe également par le suivi et l'analyse de la façon dont le public comprend les nouvelles crises et les politiques qui y sont liées. Cette analyse peut être appuyée par des outils d'analyse numérique contemporains.

41. L'affaire Cambridge Analytica démontre que les analyses numériques peuvent être très efficaces pour saisir l'évolution des ressentis et des opinions au sein d'une population spécifique. En l'espèce, cette efficacité a été utilisée pour promouvoir des résultats partisans et des données ont été obtenues dans le cadre de violations de l'éthique et du droit. Ce type d'analyse ne peut pas être laissée aux médias sociaux et privés ou aux entreprises de relations publiques. De même, les représentants politiques ne devraient pas être associés à la production et à l'utilisation de ces analyses.

42. Il est néanmoins possible d'analyser les ressentis et les opinions de manière parfaitement légale et responsable. Avant et pendant les crises, les institutions et les médias devraient analyser le ressenti, le «vécu» et les opinions des citoyens dans le cadre d'un processus plus large et multidirectionnel qui éclaire les nouvelles politiques. Par exemple, l'analyse de Pulsar sur le ressenti des citoyens à l'égard du vaccin contre la covid montre clairement des tendances et des attitudes qui peuvent être examinées et contextualisées<sup>23</sup>.

---

20. Voir ASSET, [www.asset-scienceinsociety.eu/outputs/deliverables](http://www.asset-scienceinsociety.eu/outputs/deliverables). Des documentaires sur les pandémies avaient été mis à disposition par les médias publics avant 2019 (par exemple: [www.bbc.co.uk/programmes/p059y0p1](http://www.bbc.co.uk/programmes/p059y0p1)); ils ont été redécouverts par le public après le début de la pandémie de covid-19.

21. Discussion de l'auteur avec Daniela Ovadia, directrice scientifique, Center for Ethics in Science and Journalism (Milan), 22 mars 2021.

22. Helberger N. (2020) The Political Power of Platforms: How Current Tentatives to Regulate Misinformation Amplify Opinion Power, *Digital Journalism* 8(6) 842-854.

23. Voir: [www.pulsarplatform.com/blog/2021/the-covid-vaccine-sentiment-index-tracking-public-attitudes-toward-each-vaccine/](http://www.pulsarplatform.com/blog/2021/the-covid-vaccine-sentiment-index-tracking-public-attitudes-toward-each-vaccine/).

43. L'analyse du ressenti et de l'opinion doit constituer une première étape dans l'élaboration des politiques car elle permet de cartographier les récits et la dynamique des discours des groupes sociaux concernés, et d'identifier les leaders culturels capables d'encourager l'instauration d'un débat cohésif et effectif pour des groupes spécifiques. Ses résultats devraient éclairer le processus d'élaboration, de diffusion et de cadencement de messages institutionnels sur des nouvelles politiques, ciblant des groupes spécifiques du public citoyen de différentes manières. Une phase de test devrait être prévue avant le développement de la crise. Les médias de service public devraient jouer un rôle de premier plan dans l'analyse des audiences numériques, en collaboration avec des universités et institutions. Les résultats de cette analyse devraient faciliter la traduction des messages institutionnels sur les nouvelles politiques en contenus que le public citoyen peut aisément comprendre et s'approprier.

## **2.2. Associer le public**

### *2.2.1. Laisser une place aux doutes et au questionnement*

44. Un message stable, qui distingue clairement les dangers imaginaires des dangers réels, serait idéal pour inciter le citoyen à prendre des mesures responsables face à une crise. Il peut néanmoins être dangereux de supprimer les incertitudes et les «zones d'ombre» du débat scientifique afin de produire des informations compréhensibles et de réduire les craintes au minimum. En effet, les connaissances scientifiques et les mesures d'urgence n'ont pas de stabilité intrinsèque. Dans ce contexte, un message de «certitude» peut gravement nuire à la confiance dans les institutions et les experts dès que de nouvelles incertitudes ou découvertes apparaissent, ce qui est très probable lors d'une crise majeure.

45. Ce problème a été mis en évidence dans le débat actuel et les réactions aux nouveaux contrôles de précaution concernant l'un des vaccins contre la covid-19<sup>24</sup>. Or dès que le débat s'inscrit dans un cadre polarisé et binaire de type «sûr ou dangereux», les médias et les institutions ont toutes les peines du monde à le recadrer. En effet, les médias d'information ont tendance à couvrir des questions qui sont déjà très médiatisées. Cependant, le citoyen et le scientifique n'interprètent pas de la même façon des termes tels que «sûr» ou «dangereux»: la compréhension du risque par un scientifique (par exemple, un effet secondaire important se produit dans un cas sur 10 000) est différente de celle d'un profane, pour qui un cas sur 10 000 (effet secondaire important) est une confirmation qu'il peut être la victime d'effets secondaires<sup>25</sup>.

46. Les études sociologiques et numériques, existantes et nouvelles, devraient être utilisées pour suivre et examiner la façon dont la compréhension des crises et de la science évolue. Les médias d'information devraient être encouragés à fournir des récits et des statistiques contextualisés et comparatifs (par exemple, les effets indésirables graves des vaccins par rapport aux accidents de voiture, ou autres) afin que le citoyen puisse comprendre les incertitudes de la science sans paniquer. Leur objectif devrait être de diffuser des messages que le citoyen peut s'approprier afin de réfléchir à ses propres choix et traverser une crise de manière responsable.

47. Enfin, les médias et les institutions publiques devraient coopérer pour offrir des espaces permanents permettant aux citoyens d'accéder aux processus scientifiques, d'y réfléchir en commun de manière transparente et d'apprécier l'évolution constante des savoirs experts. Les doutes et les interrogations devraient être formulés dans le cadre de débats médiatiques qui font grandir les sociétés démocratiques. Les médias sociaux peuvent être un outil essentiel à cet effet et s'inscrire dans un réseau plus large et flexible de communicateurs, où experts, citoyens, leaders culturels et institutions analysent en commun et avec souplesse les questions et les réponses de manière constructive. Cette approche contribuera à transformer la cacophonie des voix d'experts en un élément significatif et stabilisateur du processus délibératif propre à lutter contre l'instabilité des messages populistes et antidémocratiques.

### *2.2.2. Stimuler le débat d'experts sur les crises et les changements*

48. Les communautés d'experts peuvent jouer un rôle important en stimulant les débats constructifs et éclairants sur les crises et le changement. Les réseaux scientifiques internationaux peuvent recueillir divers points de vue sur le même problème et utiliser leur connaissance des échanges scientifiques pour transmettre sans risque des savoirs multidisciplinaires à d'autres experts et citoyens.

---

24. Davey (2021) dans *The Guardian* du 15 mars 2021, [www.theguardian.com/australia-news/2021/mar/15/why-some-countries-have-suspended-the-astrazeneca-vaccine-and-what-it-means-for-australia-explainer](http://www.theguardian.com/australia-news/2021/mar/15/why-some-countries-have-suspended-the-astrazeneca-vaccine-and-what-it-means-for-australia-explainer).

25. Spiegelhalter (2021) dans *The Guardian* du 15 mars 2021, [www.theguardian.com/commentisfree/2021/mar/15/evidence-oxford-vaccine-blood-clots-data-causal-links](http://www.theguardian.com/commentisfree/2021/mar/15/evidence-oxford-vaccine-blood-clots-data-causal-links).

### 2.2.3. Stimuler le soutien aux mesures de lutte contre la crise

49. L'accès aisé aux informations scientifiques et la confiance qu'elles inspirent ne sont pas automatiques pour de nombreux citoyens. En outre, il ne suffit pas que ces informations soient de qualité pour améliorer la compréhension et faire changer les comportements<sup>26</sup>, surtout pendant les phases les plus tendues d'une crise (telle que la covid-19) qui touchent les conceptions subjectives de la liberté individuelle. Des informations exactes et une compréhension appropriée ne résoudreont pas les problèmes de déni<sup>27</sup>. Il existe de nombreux autres obstacles que le citoyen doit surmonter s'il veut s'appropriier et utiliser les informations de qualité disponibles afin de changer de comportement. Ces obstacles sont d'abord structurels et sociaux avant d'être techniques et éducatifs.

50. Il est donc nécessaire, pour stimuler le soutien aux mesures de lutte contre la crise, d'investir dans le pouvoir culturel. Alors que les messages généraux produits par des experts peuvent avoir des résultats polarisants, les leaders culturels produisent des messages que des groupes sociaux s'approprient pour donner un sens à ce qui se passe. Les personnes qui s'identifient au groupe correspondant peuvent ainsi plus facilement faire le lien entre les informations communiquées et leur propre vécu.

### 2.2.4. Accroître la participation des citoyens pendant des changements et des mesures extraordinaires

51. En cas de mesures extraordinaires, les médias peuvent jouer d'autres rôles que la diffusion des informations, ainsi que cela ressort des études réalisées sur les urgences et les crises<sup>28</sup>.

52. Par exemple, le rôle qu'ils jouent dans le soutien à la santé mentale et à l'interaction sociale des citoyens pendant les périodes de mesures extraordinaires, notamment les confinements, est un domaine qui a été négligé jusqu'à présent. Premièrement, les médias peuvent offrir des formes de divertissement qui peuvent remplacer d'autres activités de loisirs qui ne sont pas disponibles pendant une crise. Deuxièmement, ils peuvent fournir des conseils et donner davantage de visibilité, et donc une certaine normalité, aux questions de santé mentale. Troisièmement, les nouveaux médias ont réussi à rapprocher les individus lorsque les interactions interpersonnelles n'étaient plus possibles (par exemple, Zoom). Ces formes de socialisation en ligne pourraient se prolonger après la période de crise et être adaptées à la résolution d'autres problèmes (tels que les handicaps, le contrôle de la circulation). Pour réaliser tout le potentiel offert dans ce domaine, il est impératif que tous les États membres garantissent une couverture wi-fi permanente et ultrarapide à chaque foyer et mettent à leur disposition les outils techniques nécessaires. Il s'agit là d'un besoin primaire à satisfaire et d'un droit fondamental dont doit bénéficier chaque individu.

53. Les médias grand public ont un rôle particulier à jouer pour aider le citoyen à faire face à un changement extraordinaire. Outre leurs contributions générales examinées plus haut dans ce rapport, ces médias sont également particulièrement bien adaptés pour établir une grille commune de différentes activités au cours de la journée, notamment en programmant stratégiquement des contenus adaptés à chacun de ses moments importants. Cette grille peut aider les personnes confinées à bien répartir le temps consacré au travail, aux loisirs et à la famille, lorsque l'absence d'interactions structurées et extérieures ne permet pas de préserver de saines habitudes.

54. Dans le même temps, la crise sanitaire de covid-19 a montré que les plateformes de médias sociaux existantes peuvent déjà jouer un rôle crucial dans la reformulation constructive des messages et des débats sans intervention, ou presque, des institutions. Tant les journalistes que les institutions locales ont naturellement besoin de temps pour fournir de nouvelles informations précises et apporter leur soutien au citoyen dans des circonstances extraordinaires ou inattendues. C'est pourquoi, lors du premier confinement imposé lors de la pandémie de covid-19, l'absence d'informations ciblées localement et de soutien interactionnel a souvent été compensée par la formation spontanée de groupes d'entraide sanitaire sur les médias sociaux, qui ont répondu au besoin d'informations pratiques et de réconfort du public local.

55. Cet exemple démontre que les citoyens ont vraiment besoin de «délibérer» pendant les crises car ils peuvent ainsi reprendre le contrôle de leur existence et lui redonner un sens, et que les institutions locales doivent être prêtes à s'adapter rapidement et à remodeler les dynamiques médiatiques spontanées en espaces délibératifs, où de nouvelles idées de la vie communautaire sont partagées et réorganisées. Ceci

---

26. Voir Jackson (2016) dans *openDemocracy*, [www.opendemocracy.net/en/transformation/catastrophism-is-as-much-obstacle-to-addressing-climate-change-as-den/](http://www.opendemocracy.net/en/transformation/catastrophism-is-as-much-obstacle-to-addressing-climate-change-as-den/).

27. Entretien de l'auteur avec M. Stephen Jackson, expert de la politique du changement climatique, 9 avril 2021.

28. Voir, par exemple <http://casceff.eu>.

pourrait aussi aider à sensibiliser le public et à élargir ses connaissances sur la nature à la fois technique et sociale des changements et les responsabilités associées à la gestion et à la recherche de solutions face à l'urgence.

### *2.2.5. Faciliter la participation des citoyens aux débats sur les changements à long terme*

56. Sans possibilité d'évaluer l'importance de la science (sciences douces ou sciences dures) dans la société, le citoyen peut avoir du mal à s'engager de manière délibérée dans un dialogue sur les effets et les politiques à long terme. Il ne dispose pas toujours en effet des outils nécessaires pour comprendre l'impact de ses choix sur la communauté, aujourd'hui et à l'avenir, et ce qu'il peut faire pour améliorer la vie actuelle et future de la collectivité. Le citoyen peut se sentir investi à l'idée d'aider sa propre communauté si les liens qui l'unissent à elle, et les avantages qu'il en retire en tant que membre, sont réels et clairement démontrés, et si les options sont expliquées.

57. Les écoles devraient être associées à tous les niveaux afin d'expliquer les liens qui existent entre les sciences douces et les sciences dures et les conséquences intergénérationnelles des choix individuels actuels. Les sciences dures et douces devraient être présentées au citoyen de manière plus informelle.

## **3. Collaboration entre les médias et les experts, les autorités publiques, les services et le public**

### ***3.1. Les médias en tant que lien essentiel entre les experts, les autorités publiques, les services et le public***

58. Les approches de la communication médiatisée pour la gestion et la résolution des crises doivent s'appuyer sur les études et recherches existantes menées par des experts en communication scientifique, en communication de crise et en dynamique de la communication culturelle et sociale. Les travaux précédents soulignaient déjà la nécessité d'une communication claire et ouverte capable de stimuler et de renforcer les comportements responsables au lieu de susciter la méfiance envers les institutions et d'encourager un paternalisme institutionnel<sup>29</sup>. Dans les démocraties, il est crucial que les citoyens soient, et aient le sentiment d'être, traités comme des partenaires égaux, contribuant à la gestion et à la résolution des crises. La communication médiatisée ne devrait donc pas uniquement servir à illustrer ou à justifier les décisions et les analyses institutionnelles, mais aussi à montrer que les comportements et les choix des citoyens sont décisifs en cas de crise.

59. Le rapport 2012 du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (CEPCM) intitulé «Communication sur la vaccination – instaurer la confiance»<sup>30</sup> indique clairement que l'instauration de la confiance et de la transparence est à la base d'une approche réussie de la communication. Les étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un programme de communication (sur la vaccination ou d'autres sujets) contenues dans le rapport 2012 du CEPCM indiquaient déjà une voie à suivre, qui devrait inclure d'une part une relation bénéfique entre les médias, et d'autre part les experts, les autorités publiques, les services et le public. Cette approche par étapes, qui peut s'appliquer à diverses crises, prône la création de liens avec les parties prenantes, notamment les médias, qui soient cohérents avec les recommandations proposées dans ce rapport.

60. Les médias sont un nœud crucial dans le réseau plus large de la communication, qui comprend les experts, les autorités publiques, les services et le public. Par conséquent, les mesures qui visent à stabiliser des liens de communication souples, mais faisant autorité, entre tous ces acteurs, et à renforcer l'opinion des citoyens sur leur rôle dans la société, sont des éléments essentiels de la communication avant, pendant et après les crises.

### ***3.2. Renforcer la légitimité des décisions prises par les dirigeants politiques et les institutions***

61. Les citoyens ne saisissent pas systématiquement l'importance des décisions prises par les dirigeants politiques, même lorsque ces décisions reposent sur des bases scientifiques et même si elles représentent un effort équilibré visant à satisfaire divers besoins au profit du bien social. Cela est dû à une série de facteurs

29. Voir Bucchi (2021), *infra*. Bucchi suggère que les analyses et les approches existantes de la communication médiatisée de la science sont déjà disponibles, mais qu'elles doivent encore être pleinement appliquées.

30. Voir [www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/communication-immunisation-building-trust](http://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/communication-immunisation-building-trust).

culturels, principalement à long terme, étroitement liés à l'évolution structurelle des possibilités de chaque individu dans la société, ce que le présent rapport a examiné. Ce manque de compréhension peut affaiblir le soutien du public aux politiques de prévention, de gestion et d'atténuation des crises.

62. Les démocraties connaissent des crises similaires à celles des pays non démocratiques, et les mesures que les unes et les autres doivent prendre pour protéger leurs collectivités impliquent une certaine limitation de la liberté individuelle. La difficulté pour un pays démocratique, qui est fondé sur le principe de la liberté individuelle, est d'amener les citoyens à faire des choix qui aident la société sans pour autant leur imposer. Ces choix peuvent être privilégiés et défendus par les individus s'ils les considèrent comme des mesures qui leur permettent de remplir le rôle qu'ils estiment être le leur au sein de la société.

63. Un réseau intersectoriel et communicatif d'experts, d'autorités publiques, de services et du public peut renforcer la légitimité des décisions prises par les dirigeants politiques dans ces situations. Un tel réseau peut diffuser des contenus précis et constructifs dans le débat public en utilisant des médias de manière souple mais cohérente. Son objectif général doit être de renforcer les messages sur la capacité de l'individu à contribuer au bien-être de la société, avant, pendant et après la crise, parallèlement au travail effectué par les institutions, les experts et les services.

### **3.3. Renforcer le soutien public aux services**

64. En général, le citoyen soutient largement le travail effectué par les services (tels que les services d'urgence ou de santé) pour prévenir et gérer les crises ou y répondre. Mais il comprend moins bien, parce qu'elle est moins visible, la complexité de ces services ainsi que la quantité de travail et de ressources nécessaires pour planifier et agir de manière cohérente pendant une crise. Ce manque de visibilité peut affaiblir le soutien à l'allocation des ressources nécessaires et nuire à la compréhension des efforts et des difficultés des travailleurs essentiels et des structures d'urgence, et donc déboucher sur d'autres représentations erronées du rôle des services et de leurs processus.

65. Un réseau intersectoriel et d'échanges entre des experts, des autorités publiques, des services et le public peut faire pression sur les médias pour que ces services, et leurs processus de travail, soient plus visibles dans les produits culturels qui façonnent les opinions d'une communauté. C'est notamment le cas des produits de divertissement (par exemple, les séries Netflix), où des rôles et des problèmes représentatifs sont popularisés dans des histoires fictives destinées au grand public.

### **3.4. Renforcer le rôle des données scientifiques et des experts dans les débats publics**

66. La crise due à la covid-19 a clairement mis en évidence une faiblesse majeure dans la communication médiatique de l'information scientifique lors d'une crise. Les institutions mondiales, qui devraient représenter les orientations et les actions engagées au niveau international, ont souvent été critiquées dans les discours populaires, et leurs messages sont restés inaudibles. Les messages scientifiques, qui sont par nature transfrontières, ont souvent été lus à travers un prisme nationaliste ou polarisé.

67. Il est possible de déterminer trois points d'action généraux. Le premier est la nécessité de soutenir systématiquement les chercheurs qui étudient les facteurs et les processus liés à la crise (par exemple, les chercheurs spécialisés dans la médecine ou le changement climatique), en veillant à ce qu'ils soient protégés des interférences politiques et partisans ou des besoins de marketing des institutions qui les emploient. Le deuxième consiste à appuyer et rendre visible la recherche scientifique sur les communautés en proie au changement et à l'incertitude, sachant que la recherche scientifique sur les virus et autres faits «concrets» est également soutenue dans le discours public<sup>31</sup>. Le troisième est la nécessité de faciliter le passage d'une communication scientifique personnalisée à une communication collective, soit une communication qui repose manifestement sur la communauté internationale des chercheurs et leurs travaux en cours.

68. Deux grands types d'«informations personnalisées» sont apparus en ligne pendant la pandémie de covid-19. Dans les deux cas, ces «informations personnalisées» ne faisaient pas partie d'un effort coordonné de collaboration avec les médias et de nouer le dialogue avec le public pendant la pandémie de covid-19. Le premier type de personnalisation est celui des véritables experts en communication qui ont décidé de s'engager spontanément dans le débat par sens des responsabilités et *en l'absence de* canaux stabilisés à

---

31. Il est important que les institutions, les services et les hommes politiques soulignent dans les médias que leurs décisions ne reposent pas uniquement sur les sciences dures mais aussi sur les sciences douces. Celles-ci étudient la dynamique de la communication, et les chercheurs spécialisés dans ce domaine peuvent éclairer les stratégies médiatiques contextualisées concernant les politiques fondées sur ces deux formes de science.

cet effet au sein d'un réseau global-local préétabli<sup>32</sup>. Ces agents de communication constituent déjà une grande partie du réseau global-local qui est nécessaire pour gérer la communication médiatisée pendant une crise: il suffit de les inclure et de les reconnaître comme nœuds pertinents du réseau.

69. Le deuxième type de personnalisation relève d'experts qui sont spécialisés non pas dans la communication mais dans les problèmes provoqués par une crise (par exemple, des virologues pour la connaissance des virus) et qui s'engagent directement dans le débat sur la crise. Au cours de leur présence médiatique, ces scientifiques ont montré leurs forces et leurs faiblesses en tant que communicateurs, au point qu'ils ont souvent mis en danger leur propre image d'experts dans leur discipline. À court terme, leurs interventions dans le débat médiatique ont accentué la personnalisation des informations, leur sensationnalisme et la polarisation des audiences. À long terme, cependant, cette participation impromptue et directe du chercheur pourrait stabiliser et nourrir le débat.

70. Il existe déjà de nombreuses bonnes pratiques qui reposent sur une approche moins personnalisée et qui pourraient être considérées comme faisant partie du réseau multisectoriel global-local nécessaire pour maintenir une communication constructive pendant une crise. D'un point de vue technique, les podcasts et les plateformes audio offrent également de grandes possibilités pour la future communication autour de la science.

71. Étant donné que la formation d'approches et de réseaux collectifs peut prendre du temps, les établissements d'enseignement supérieur offrent une plateforme plus souple et déjà disponible pour mobiliser rapidement les savoirs multidisciplinaires développés par les étudiants dans le cadre d'activités au service du public menées sous la supervision d'experts et de personnel actif dans la recherche<sup>33</sup>.

### **3.5. Gérer le développement des crises: permettre aux autorités publiques d'identifier les difficultés imprévues**

72. La crise de la covid-19 a démontré que les difficultés les plus ardues et imprévues qui surviennent durant les périodes de crise dans les démocraties concernent la gestion des relations entre l'opinion publique, la couverture médiatique et les choix politiques.

73. Les études sociologiques des médias deviennent très importantes à cet égard, notamment pour soutenir la coordination des débats intersectoriels avant, pendant et après les crises. Elles peuvent expliquer comment les domaines médiatique et politique s'influencent mutuellement, ainsi que les dynamiques qui renforcent les débats politiques, en mettant particulièrement l'accent sur la dynamique des messages dont le citoyen dépend. Les études sociologiques peuvent et doivent éclairer le suivi numérique des débats, et permettre aux pouvoirs publics de recenser l'éventail des difficultés rencontrées et des solutions disponibles dans leur approche des médias.

74. En outre, les échanges entre experts peuvent permettre de recenser des difficultés imprévues pour les autorités et les publics. Les conférences universitaires sont des espaces où les premiers résultats de la recherche sont présentés et examinés par une communauté d'experts. En invitant des journalistes à ces conférences (par exemple, des conférences sur le rôle des sciences dures et des sciences douces dans la lutte contre le changement climatique, les vaccinations, la covid-19, voire des conférences plus générales), ces difficultés potentielles et imprévues peuvent devenir plus facilement visibles pour les institutions. Les conférences pourraient prévoir une séance conjointe journaliste-expert visant à traduire le jargon scientifique en articles d'actualité précis à l'intention du public des médias et en rapports ciblés pour des institutions spécifiques.

75. En d'autres termes, le journalisme n'est pas uniquement un canal pour communiquer avec le citoyen et permettre la formation de l'opinion publique, mais aussi un canal pour le transfert des savoirs experts vers les institutions. Les journalistes peuvent également obliger les experts à communiquer leurs savoirs dans le cadre de leur communauté et non individuellement, ce qui mettrait en évidence la vraie nature de la recherche, qui est une œuvre collective, dans le débat public. Dans le même temps, le fait de renforcer la présence de journalistes dans le milieu de la recherche leur permettrait de mieux connaître les processus scientifiques et de mettre au jour des dynamiques sociologiques invisibles qui perturbent soudainement la vie sociale pendant les crises<sup>34</sup> et qu'ils pourraient utiliser pour contextualiser leurs reportages d'actualité.

---

32. C'est le cas, par exemple, de Roberta Villa, qui a mobilisé son expertise en communication, développée dans le cadre d'un projet financé par l'Union européenne, sur son profil Instagram; voir: [www.instagram.com/robivil/](https://www.instagram.com/robivil/) et [www.journalismfestival.com/speaker/roberta-villa](https://www.journalismfestival.com/speaker/roberta-villa) pour une biographie.

33. Voir, par exemple, la vidéo *Vaccination Myths and Facts*, [www.youtube.com/watch?v=jxxAkFLKbKE&t=46s](https://www.youtube.com/watch?v=jxxAkFLKbKE&t=46s).

### 3.6. Soutien des autorités au journalisme d'investigation et constructif en période de crise

76. Le journalisme, contrairement à d'autres secteurs producteurs de savoirs (comme la recherche), est rapide, adaptable et il peut s'ajuster de manière flexible en cas de crise. Cependant, le journalisme numérique a tendance à contenir des éléments qui peuvent être des «pièges à clics», et des articles «critiques» attrayants peuvent parfois alimenter la polarisation et la fragmentation. La couverture des crises ne doit donc pas se limiter au journalisme d'investigation et de «surveillance». Les collectivités ont besoin d'informations qui ne se contentent pas de demander des comptes aux «puissants». Elles ont également besoin d'informations qui donnent de la visibilité aux efforts concrets et prévisionnels déployés pour résoudre une crise, et qui montrent comment une communauté peut être affectée par une décision individuelle d'adopter un comportement responsable.

77. Les approches variées du journalisme constructif, notamment le journalisme de paix, le journalisme de solutions et le journalisme constructif, peuvent rééquilibrer le débat dans ce sens pendant les crises. Ces modèles sont généralement issus d'études critiques sur les médias et s'appuient sur des données factuelles claires et des théories sur les boucles de rétroaction plus larges qui nourrissent les dynamiques destructrices de la communication. En d'autres termes, ces modèles peuvent expliquer pourquoi la communication médiatique polarisante se développe, et quels facteurs politiques et sociaux y contribuent. Ils doivent donc bénéficier d'un soutien total dans le cadre de l'enseignement et de la formation professionnelle, et être inclus dans les analyses et les politiques relatives à la communication médiatique en temps de crise.

## 4. Conclusions

78. Les mesures visant à renforcer le rôle des médias dans les crises devraient concerner les institutions, les services, les experts et la société civile. Elles devraient viser à protéger les espaces, le temps, les interventions et les outils afin de rendre les processus collectifs, institutionnels et scientifiques visibles et accessibles, ainsi qu'à créer et renforcer la confiance et le sentiment d'identité, de finalité et d'appartenance. La création d'une base médiatique résiliente et adaptable de cette nature est le meilleur moyen de faire face aux crises qui menacent les démocraties, car elle permet une évaluation efficace des idées et le soutien d'une philosophie délibérative qui peut préparer les citoyens au changement. Les efforts des États membres doivent donc se concentrer sur des politiques et des mesures à long terme qui commencent bien avant le début d'une crise.

79. La contribution des médias aux processus démocratiques devient particulièrement difficile et complexe pendant les crises, en raison de divers facteurs et dynamiques. Les médias et les plateformes d'information ont tendance à structurer l'information autour des nouveaux besoins et ressentis des citoyens qui participent activement à l'univers numérique au lieu de couvrir les contextes, la variété des points de vue disponibles et de faire la distinction entre les opinions et les informations validées.

80. Les incertitudes et les craintes déclenchées par les crises limitent la prédisposition des individus à de longs échanges délibératifs et éducatifs. Les craintes s'emparent rapidement des espaces de médias sociaux, où les opinions directes et individuelles deviennent dominantes. En outre, le journalisme a une relation compliquée avec la science, qui devrait éclairer le travail des institutions en période de crise.

81. En temps de crise, les médias devraient aider le public à donner un sens au changement et à comprendre les nouveaux choix à faire au niveau individuel et social. Les médias devraient donc fournir tous les éléments nécessaires pour que les individus comprennent non seulement l'ensemble des choix qui s'offrent à chacun d'eux dans le nouveau contexte, mais aussi pourquoi certains besoins sociaux doivent avoir la priorité sur d'autres, et comment ils doivent être hiérarchisés.

82. La nouvelle visibilité que les besoins sociaux acquièrent pendant une crise crée deux tensions importantes au sein de la communauté: a), la première est due à la nécessité de concilier les libertés et les idéologies de l'individu avec les nouveaux besoins et priorités de la société; b), la deuxième est causée par le rythme rapide qu'une crise impose au débat, ce qui rend plus difficile le développement de processus délibératifs efficaces et approfondis en faveur des nouvelles priorités sociales.

83. Il est donc important que les médias adoptent des approches qui contrebalancent ces deux tensions avant et pendant les crises. La capacité des médias à mettre en évidence les liens entre la vie sociale et la vie individuelle ainsi que les avantages de l'appartenance à une communauté, ce qui implique des

---

34. Voir, par exemple, Power M., Doherty B., Pybus K. et Pickett K. (2020) How COVID-19 has exposed inequalities in the UK food system: The case of UK food and poverty, *Emerald Open Research* 2(11), <https://doi.org/10.35241/emeraldopenres.13539.2>.

responsabilités, des rôles et des libertés, devient cruciale avant et pendant une crise. La capacité à continuer à offrir des moyens de délibération efficaces et sains, où une variété de points de vue nouveaux et anciens sont non seulement exprimés, mais aussi examinés et remodelés collectivement pendant les périodes frénétiques, est une fonction essentielle des médias pendant les crises. Une autre fonction-clé des médias pendant les crises est leur capacité à rendre compte des débats et des évolutions sociétales concernant des «faits» incertains et non tangibles d'une manière claire et acceptable pour le public.

84. Les crises entraînent souvent une perte d'infrastructures essentielles, et le choix de combiner divers moyens de communication, notamment des médias traditionnels et numériques, peut sauver des vies. Par conséquent, il est important que les institutions, les services, les experts, les journalistes et la société civile soient profondément enracinés, visibles et actifs dans les médias en ligne, et qu'ils appliquent des plans d'urgence et coordonnés leur permettant de diffuser des messages publics sur différents médias. Il est particulièrement important de désactiver la polarisation et la désinformation alimentées par les conglomerats numériques et les récits exclusifs.

85. Lorsqu'une crise menace les conceptions dominantes des libertés individuelles, les débats ont tendance à polariser et à fragmenter la communauté elle-même. Ces crises polarisantes risquent d'être les crises de l'avenir, et leur impact sur les débats publics exige une approche médiatique globale pour informer et mobiliser efficacement le public.

86. Informer le public des mesures prises par les autorités est la première étape du développement d'un rôle fort des médias dans la gestion d'une crise. Offrir des indices pour interpréter et expliquer les processus complexes qui sont encore en cours d'élaboration et qui doivent encore être découverts est un élément clé de la recherche et des enquêtes critiques. Ce type de journalisme devrait toujours être soutenu.

87. Cependant, dans une situation marquée par l'incertitude et la peur, les individus ne délibèrent pas vraiment sur ce contenu. En outre, ils ont plutôt tendance à utiliser ces indices pour confirmer des interprétations simplistes. Par conséquent, s'il est laissé seul dans un piège à clics où de nombreux citoyens cherchent une confirmation de leurs opinions, même le meilleur journalisme d'investigation peut contribuer à dénigrer la qualité de l'information et à nourrir des interprétations simplistes et polarisantes. Certes le public comprend qu'on lui promet des solutions rapides et univoques, mais il reste incapable de jeter un regard critique sur les zones d'ombre et l'incertitude de la science et peut donc plus facilement considérer qu'il est en droit de résister aux demandes de changement rapide de comportement. Lorsque les croyances sont confirmées, le fait de s'opposer au changement exigé par les institutions peut aisément être compris comme un moyen de participer à la lutte pour la nature démocratique de la société et de se libérer de l'oppression.