

Plateformes numériques en temps de crise : quels usages des médias sociaux pendant la crise sanitaire de la covid-19 ?

Farrah Bérubé, Ph.D., professeure agrégée, UQTR

Juin 2020

Serge Proulx, professeur émérite à l'École des médias de l'UQAM, est un spécialiste de la communication et des médias. En 2014, il ouvrait, en conférence plénière, le colloque international d'Agadir et sa présentation portait sur l'explosion des plateformes numériques et l'injonction d'y participer. Selon lui, les plateformes numériques affectaient, en 2014, la majorité des pratiques de communication. Instantanément, les utilisateurs étaient invités à participer activement au monde numérique. Déjà, Proulx remarquait que l'Internet avait explosé en une multitude de plateformes distinctes, mais interconnectées (Proulx, 2015). Des exemples probants de ce phénomène aujourd'hui sont les plateformes numériques de la famille Google. Une page de Wikipédia qui recense la liste des services en ligne de Google est impressionnante à cet effet, alors, qu'au moment d'écrire ces lignes, j'y dénombrais 187 services Google en ligne¹. Les plateformes numériques, qui ont pris une telle ampleur de nos jours, « constituent des espaces publics, ou semi-publics, où des informations citoyennes peuvent circuler et s'échanger. Ce type d'échanges entre citoyens, distinct des échanges proprement commerciaux, offre la capacité de nourrir ou d'engendrer des pratiques de résistance » (Proulx, 2015, p. 35).

Les quasi toutes premières formes de pratiques de résistance sur les plateformes numériques ont opéré sur les médias sociaux numériques en temps de crise lors du printemps ou des printemps arabes. S'en est suivi un tsunami de cas à l'international où on a observé que les pratiques des médias sociaux numériques ont joué un rôle significatif dans le déroulement des crises. Les études en communication sur le sujet des médias sociaux numériques en temps de crise ont incidemment explosé dans les dix dernières années relevant que l'émergence de ces médias avait fait perdre aux médias de masse traditionnels, ainsi qu'aux journalistes, leur pouvoir de contrôle de l'information transmise au public, ainsi que des débats dans l'espace public (Bogui et Agbobi, 2017). À titre d'exemple, j'ai réalisé une étude du genre sur la mobilisation citoyenne mexicaine #YoSoy132 qui a secoué les élections présidentielles de 2012 au Mexique. Le mouvement #YoSoy132 trouve ses origines dans un évènement qui peut être qualifié d'anodin en période électorale mais qui a fait boule-de-neige sur les nouvelles plateformes numériques (plus particulièrement sur la plateforme YouTube) et qui portait au banc des accusés le système

¹ https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_services_en_ligne_de_Google, visité le 8 juin 2020.

médiatique traditionnel et ses liens avec les hommes politiques (Bérubé, 2015, p. 158).

La crise, ce moment qui bouleverse un système jusque-là cohérent (Barus et Dorna dans Bogui et Agbobi, 2017), peut être de différentes natures. Dans le cas qui nous préoccupe ces jours-ci au Québec, elle est sanitaire. L'information que les autorités cherchent à faire circuler est préventive (lavez-vous les mains, portez un masque, ...), et elle est aussi coercitive (fermeture des commerces, rassemblements interdits, réouverture de certains secteurs d'activité mais avec certaines règles, ...). Les publics que doivent rejoindre les autorités sont tous les membres de la société. Le défi des communicateurs gouvernementaux dans la crise actuelle au Québec est gigantesque alors qu'ils doivent rejoindre petits et grands, francophones et allophones, Montréal et les régions, alouette. Au Québec, et ailleurs, les différentes autorités ont formaté des messages adaptés pour les adolescents, les tout petits et les seniors, sans oublier les membres des communautés ethnoculturelles. Les autorités ont enfin investi tous les médiums de communication pour diffuser les différents messages, dont les médias sociaux numériques.

Les citoyens et les groupes de citoyens occupent eux aussi un espace dans les médias sociaux numériques en transmettant et en partageant des informations sur la covid-19, voire en débattant de la crise. Le projet Femmes-relais interculturelles du Carrefour de ressources en interculturel (CRIC) est une application fort originale d'utilisation des médias sociaux numériques par un groupe de citoyens pour rejoindre et informer le public des communautés ethnoculturelles pendant la crise sanitaire².

Je suis convaincue que les études, les colloques et les articles en communication et en médias sur le sujet des pratiques et des usages des médias sociaux numériques pendant la crise sanitaire vont pulluler dans les prochaines années. Quels ont été les effets des campagnes de communication de gestion de crise des autorités sur le numérique pendant la pandémie de la covid-19 ? Quels groupes ont été rejoints par ces campagnes et lesquels ne l'ont pas été ? Ou encore quels ont été les usages des médias sociaux numériques pendant la pandémie de la covid-19 par les citoyens ? On doit laisser le temps à la recherche de se faire ; il est trop tôt aujourd'hui pour prétendre que, comme dans les autres crises des dix dernières années, les médias sociaux numériques ont permis aux citoyens de prendre le contrôle de l'information et de débattre de la crise à la place des autorités, et en contournant les voies traditionnelles de la communication.

Dans les premières semaines de la crise sanitaire au Québec, il m'a semblé observer un retour en force du journalisme, de la consommation des médias traditionnels d'information et du suivi attentif des conférences de presse des gouvernements par les différents publics. Les habitudes de

² <https://criccentresud.org/femmes-relais-interculturelles/>, visité le 8 juin 2020.

consommation et d'usage des différents médias ont-elles été modifiées avec et pendant la crise sanitaire ? Mon autre observation concerne la particularité « en confinement » de cette crise qui force les citoyens, jeunes et moins jeunes, à user des médias sociaux numériques pour notamment demeurer en contact, pour travailler ou étudier, pour s'informer, pour socialiser et réseauter, pour se divertir, pour obtenir des soins et pour consommer les produits essentiels. Il m'apparaît que les plateformes numériques, dont les médias sociaux numériques, ont joué un rôle qui dépasse la transmission d'information et le débat des opinions publiques. Imaginons-nous la même crise, mais en 2003, soit un an avant la création de Facebook. Comment aurions-nous vécu le confinement sans les médias sociaux numériques ?

Références

BÉRUBÉ, F. (2015). « #YoSoy132, la mobilisation citoyenne mexicaine qui a secoué les élections présidentielles de 2012 », Médias et changements. Formes et modalités de l'agir citoyen, F. Daghami, F. Toumi et A. Amsidder (dir.), pp. 145-159, Paris : L'Harmattan.

BOGUI, J.-J. et C. AGBOBLI (2017). « L'information en périodes de conflits ou de crises : des médias de masse aux médias sociaux numériques », Communication, technologies et développement [En ligne], numéro 4, consulté le 8 juin 2020. URL : <https://journals.openedition.org/ctd/705>.

PROULX, S. (2015). « Inclusion numérique, appropriation, participation : ce que l'usage des technologies peut faire au changement social », Médias et changements. Formes et modalités de l'agir citoyen, F. Daghami, F. Toumi et A. Amsidder (dir.), pp. 23-45, Paris : L'Harmattan.