



Communication et organisation

29 | 2006

Figures de l'urgence et communication

Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence. L'exemple des attentats du 11 septembre 2001

Aurélia Lamy



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3386>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.3386

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2006

Pagination : 108-122

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Aurélia Lamy, « Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence. L'exemple des attentats du 11 septembre 2001 », *Communication et organisation* [En ligne], 29 | 2006, mis en ligne le 19 juin 2012, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3386> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.3386

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

© Presses universitaires de Bordeaux

Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence. L'exemple des attentats du 11 septembre 2001

Aurélia Lamy

- 1 L'urgence provient de l'imprévisible, du manque d'anticipation, c'est un concept qui interroge non seulement les pratiques sociales mais également les pratiques communicationnelles en jeu dans la construction d'un événement dans l'espace public. Le 11 septembre 2001 marque une rupture dans l'ordre politique, économique, social et communicationnel du monde. Rupture d'une part parce que les attentats montés contre les intérêts américains sur leur territoire constituent un événement "limite", tant sur le plan symbolique, par la destruction de lieux signifiants de l'espace américain, que sur le plan imaginaire, car ils surpassent la réalité par leur force évocatrice, dépassant les scénarios de fiction les plus catastrophistes. Rupture d'autre part parce que « *Nine-eleven* » induit une situation d'urgence : il « sur-vient ». Certes, l'événement gagne sa dimension historique par le simple fait d'advenir, mais son existence reste subordonnée à sa reconnaissance sociale. Les médias doivent rendre compte des faits dans un temps très bref. Dans cette situation d'urgence informationnelle, des activités communicationnelles spécifiques entrent en jeu. En effet, devant la soudaineté des attentats, la diffusion d'informations est novatrice. Face à l'urgence, nécessitant une « ré-action » rapide, les médias se voient contraints d'assouplir, de reformater leurs dispositifs afin d'assurer une juste réception d'informations auprès de l'opinion publique. La télévision dépasse alors ses possibilités techniques pour un traitement médiatique en continu et en direct des faits. La force de l'événement tient davantage à son traitement médiatique atypique qu'à l'événement lui-même. Ainsi, cet article articule une dimension descriptive dans la prise en compte des modalités d'adaptation formelle de la télévision à l'événement, à une dimension prospective où la question du développement de formes organisationnelles modernes dans un espace publique de plus en plus médiatisé est centrale.

- 2 La médiatisation dans l'urgence, engendrée par le caractère inattendu du drame, influence les dispositifs et les processus de circulation sociale du savoir sur les faits. Ce savoir est problématique, ouvert, complexe, travaillé par la dimension émotionnelle et limité aux points de vue occidental et américain – points de vue dominants dans l'approche discursive. Notre analyse de la transmission d'informations relatives aux attentats s'inscrit dans une démarche sémiopragmatique. La construction du discours médiatique sur l'événement, plus particulièrement à la télévision française, est au cœur de nos préoccupations. Cette contribution est le résultat d'une étude effectuée à partir de plus de 500 heures de visionnage de documents audiovisuels analysés de manière empirique, inductive et traités sur les modes quantitatif et qualitatif.
- 3 Nous interrogeons ici l'observabilité de l'événement et son pouvoir d'évocation médiatique en France, et tentons ainsi de répondre à une question essentielle proposant des ouvertures modélisantes : Comment les médias parviennent-ils à s'adapter à l'urgence générée par la crise ? C'est pour répondre à cette interrogation que nous aborderons trois axes d'études. Nous porterons tout d'abord notre attention sur les modalités du bouleversement du dispositif télévisuel face à l'exceptionnalité des faits qui induit la mise en place de stratégies d'adaptation face à l'urgence. Un deuxième point nous amènera à expliciter le triple dispositif permettant de rendre compte de l'événement : dispositif de monstration, d'explicitation et de captation se complètent pour une médiatisation fortement ancrée dans une communication de crise. Alors qu'ils accordaient le primat à la veille stratégique et à l'anticipation d'actions internationales, les Etats-Unis ont adapté leur système politique et médiatique dans un but de domination et de maîtrise du temps, domination et maîtrise ayant fait défaut ce 11 septembre 2001.

Un dispositif médiatique bouleversé par le caractère exceptionnel de l'événement

- 4 L'exceptionnalité de l'événement conduit à une nouvelle forme de médiatisation, en continu, permanente, où la visualité des faits prime sur les explications, où sa médiatisation est synchrone à l'événement. La télévision est présente dès le second attentat contre le World Trade Center, elle est omniprésente durant la semaine qui suit les faits et se veut omnisciente par la pluralité de points de vue qu'elle propose. Comme pour tout objet télévisuel, le spectateur se trouve face à une construction de l'événement, à une « re-présentation » des attentats.

Une télévision omniprésente et omnisciente

- 5 Dès son surgissement dans l'espace public, l'événement capte l'attention des médias, CNN sera la première chaîne à diffuser les images du second crash, en France les images LCI seront diffusées sur TF1 dès 15h32. L'événement est l'irruption de l'inconnu dans un univers de référence connu, l'irruption de l'imprévisible dans une société stable. L'urgence est suscitée d'une part par le caractère imprévisible des faits, d'autre part par la nécessité d'une réponse rapide à publiciser dans l'espace public. L'urgence est donc davantage un concept dynamique et motivant pour le traitement informationnel d'un fait dramatique, qu'une condition passive de mise en oeuvre d'une communication de crise face à un fait inattendu.

- 6 L'événement survient dans un temps continu et vient perturber le flux télévisuel. Dès lors, il est omniprésent sur les écrans. En trois jours, TF1 diffuse près de 1056 minutes de sujets sur les attentats, France 2 y consacra 1060 minutes. Plus explicite encore, durant ces trois jours, la publicité disparaît des écrans de télévision français au profit de la reconstitution du film des événements, des témoignages de victimes, des analyses et commentaires journalistiques. Cette construction médiatique induit deux grandes logiques. D'une part, un procédé de hiérarchisation et d'attribution d'importance, de valeur, de pertinence pour des raisons stratégiques, ce qui débouche sur un constructivisme dénonciateur ; d'autre part, une articulation des actions collectives des médias dans des cadres interprétatifs où espace privé et espace public tendent à se confondre.
- 7 Dans l'urgence, la diffusion en boucle et en continu des images est une modalité essentielle de l'internationalisation des systèmes de communication et de l'information en général. En effet, les grilles de programmes sont bouleversées et totalement reconstituées pour rendre compte en temps réel des conséquences des faits. Le 11 septembre 2001, David Pujadas explique : « Pardonnez moi, ce journal est un peu bouleversé, ce sont les circonstances » ; Etienne Leenhardt, correspondant à Washington, 18h30, le 11/09, effectue un parallèle avec la situation américaine, prise comme référence au traitement médiatique : « Il n'y a pas réellement de journaux télévisés aux États-Unis, c'est un peu comme en France ». Le bouleversement des systèmes d'information est tel que les journalistes se sentent le devoir de l'expliquer aux téléspectateurs. Le direct télévisé est omniprésent, le traitement télévisuel se veut omniscient : les correspondants interviennent en permanence, ils sont partout, tout le temps, le journaliste présentateur est le pivot de l'information. Les images arrivent en continu sans réel contrôle, Michel Guérin précise que l'AFP a « diffusé plus de flashes durant la journée du 11 septembre que pendant toute l'année »¹. La construction de l'événement, sa chronologie, les « micro-événements » (Boorstin, 1968) dont il est constitué, contribuent à l'ancrer dans l'imaginaire collectif. En effet, la norme propre à de tels événements est celle d'un visionnement collectif qui aboutit à réunir les spectateurs restés chez eux en petites communautés de célébration, en communautés réflexives, parfaitement conscientes de l'existence de millions d'autres communautés, semblables et également immergées dans le déroulement de l'événement en direct.
- 8 Ainsi, les thématiques évoquées se ressemblent, le traitement médiatique semble consensuel. Les attentats du 11 septembre se résument parfois au double attentat contre le World Trade Center qui constitue l'essentiel des informations. Le 11 septembre 2001, il sera abordé à 54 reprises par TF1, 22 pour Washington et 14 pour le crash de Pennsylvanie. Ce même jour, sur TF1, Ulysse Gosset effectue une distinction entre les attentats de New York et Washington : « à New York, c'est l'Apocalypse, à Washington, c'est le désarroi ». L'importance des faits est déjà hiérarchisée, le double attentat contre le World Trade Center est au centre de la représentation. Ce sont ces attentats qui resteront dans les consciences collectives. Dans une telle situation d'urgence, le rôle de la télévision n'est pas tant d'orienter la lecture de l'événement que de le soumettre au regard, de proposer une présentation autant qu'une représentation de l'événement.

Un dispositif de présentation/représentation mis en place dans l'urgence

- 9 La monstration des faits est première dans le traitement médiatique des attentats. C'est comme si l'événement ne pouvait pas se produire sans la représentation synchrone qui peut en être faite par des témoins directs. Cette dimension « profane » du traitement médiatique conduit à de nouvelles perspectives dans la prise en compte et la publicisation de situations d'urgence. Un événement existe-t-il s'il n'est pas porté à la connaissance du public, s'il n'est pas médiatisé dans l'espace public ? À nos « téléregards » (Comolli, 2004 : 589), plus aucun événement ne se présente plus sans être accompagné de son écho. Il advient doublement : l'événement n'arrive pas sans son traitement. Dans un premier temps, les médias représentent donc les événements sous leur forme brute, cette représentation peut prendre la forme d'images journalistiques ou amateurs, elle peut également être agencée par l'instance médiatique, elle est souvent commentée. Les médias en proposent ensuite une représentation par la reconstitution du « film des événements », terme utilisé à plusieurs reprises durant la semaine qui suit les attentats. Ce terme contribue à ancrer les faits dans un univers fictionnel afin de les rendre assimilables par l'opinion publique.
- 10 On passe ainsi peu à peu de commentaires collant à l'événement à une construction symbolique des faits. Les journalistes doivent rendre accessible et compréhensible un événement qui paraît « irréel » au premier abord. Selon Philippe Marion², nos peurs doivent devenir « médiates », c'est-à-dire transférées dans un univers fictionnel afin de rendre l'événement acceptable : ainsi les médias jouent-ils le rôle de médiateur entre une réalité surprenante et des sentiments individuels.
- 11 Les champs lexicaux utilisés par les journalistes sont révélateurs des principaux enjeux créés par l'événement. Ils révèlent l'incompréhension des faits (« innommable », « incroyable », « unimaginable », « irréel », « acte fou, gratuit, terrible »), l'indétermination face au suivi des événements (« prémonitions », « prédictions »). Par ailleurs, ce vocabulaire est renforcé par l'utilisation constante des conditionnels par les journalistes de télévision. Les « émissaires du remarquable » (Moles, *Communications* n° 18, 1972 : 93) abordent souvent la thématique de la guerre (« État de guerre », « cible », « urgence », « déclaration de guerre », « défi », « menace », « attaque », « ennemi »). Sur France 2, le 11/09, David Pujadas parle de « scènes de guerre » dans les rues pour évoquer l'ambiance à New York. Ce vocabulaire est souvent associé à celui de l'horreur (« Chaos », « drame », « effroyable », « désastre », « terrifiante », « agonie », « infernales », « effrayant », « monstrueux », « catastrophe », « tragédie »). À 16h08 sur TF1, le 11/09, Patrick Poivre d'Arvor parle même de « l'éventration » du Pentagone. Alors que sur France 2, on parle d'« images tragiques » et d'« événement dramatique », plusieurs thématiques font directement écho aux références fictionnelles américaines telles que la fin du monde (« Apocalypse », « dantesque », « ambiance de fin de monde », « ville morte »), une histoire significative en référence à « Pearl Harbor » dont les attentats répètent le même « scénario catastrophe », et la grandeur américaine (« mythique », « puissance américaine », « gloire », « Symbole », « Emblèmes », « modèles », « liberté »).
- 12 Ces champs lexicaux marquent l'enchaînement de séquences narratives autour de quelques personnages et favorisent l'investissement affectif du téléspectateur. Ces personnages se construisent selon une logique conflictuelle rappelant le schéma

canonique du récit et le système actantiel des personnages. La vision est manichéenne. Prévaut une lutte du « bien contre le mal ». S'édifie alors une véritable dramaturgie télévisée de l'humanitaire, avec ses personnages charismatiques, ses conventions scéniques, ses règles de langage où l'éloignement spatial des victimes interroge sur les possibilités d'apporter une réponse à l'événement. Les discours se concentrent alors davantage sur des figures rassurantes et emblématiques (e.g. les pompiers new-yorkais érigés en héros). Le traitement télévisuel met en place des stratégies d'adaptation pour rendre compte des faits. Dispositifs de monstration, de captation et d'explicitation se complètent dans un traitement médiatique atypique réalisé dans l'urgence.

Des dispositifs d'adaptation du traitement télévisuel face à l'urgence

- 13 Jusqu'en septembre 2001, les symbolisations cinématographiques et littéraires de la menace sont autant de distanciations qui creusent un écart entre la perception du réel et celle de la menace. Les téléspectateurs se trouvent promus citoyens par le simple engagement communautaire dans le spectacle du monde et, grâce à la scénarisation du réel réussissent à faire face à leur peur. En effet, la construction médiatique de l'événement a pour but de réduire l'indétermination et d'exorciser les faits de manière collective.

Un dispositif de monstration à l'origine du traitement médiatique

- 14 Par la mise en place d'un discours simultané, les médias jouent le rôle de filtres créateurs de stéréotypes et de représentations mentales. Ils sont surtout générateurs d'une émotion commune et collective véhiculée par les journalistes, et contribuent ainsi à la construction de représentations du réel.
- 15 L'image omniprésente et essentielle à la visualisation de l'événement contribue à la dramatisation du traitement médiatique. Elle confère aux informations un aspect sensationnel qui marque les consciences collectives et inscrit les faits dans la mémoire internationale. Les images sont donc premières dans l'historicisation des attentats. Il s'agit en effet d'un événement à caractère historique, au sens où l'entendait Jean-Paul Aron qui le définit comme « l'irruption d'un devenir dans une conjoncture stable » (*Communications* n° 18, 1972 : 156). Il est important de noter le travail conflictuel de stabilisation de l'événement dans une interprétation ainsi que sur la production de traces qui en indexent le sens, le rendent pertinent et lui donnent son statut d'événement contemporain au sens de Pierre Nora (*Communications* n° 18, 1972 : 166) : « Le propre de l'événement moderne est de se dérouler sur une scène immédiatement publique, de n'être jamais sans reporter-spectateur, ni spectateur-reporter, d'être vu se faisant et ce voyeurisme donne à l'actualité à la fois sa spécificité par rapport à l'histoire et son parfum déjà historique ».
- 16 Les images proposées sont spectaculaires, elles font sensation, frappent l'imagination par leur caractère remarquable. Elles suscitent émotion et réflexion en raison de leur non-quotidienneté. Elles dépassent la norme admise en matière de violence télévisuelle, norme aujourd'hui fortement réglementée et induisant une acception culturelle variable.

- 17 Les images diffusées des attentats correspondent tout à fait à l'image violente telle que la définit Noël Nel (*in* Lardellier, 2003 : 30), c'est-à-dire une « image dissemblable possédant une capacité traumatique, [une] image expérimentant toujours les limites culturelles et seuils de tolérance [...] au titre d'interdits et tabous provisoires ». Les limites des images tiennent autant à la dimension perceptive, et posent en cela les seuils de l'invisible/inaudible, de l'immontrable/l'inécoutable, de l'irreprésentable ; qu'à la dimension cognitive qui met en évidence les seuils de l'impensable, de l'incompréhensible, de l'inintelligible. Ceci n'exclut pas la dimension affective de la réception, la dimension esthétique et la dimension morale qui règlent les limites de l'intolérable. En tant qu'images atypiques, chargées symboliquement et récurrentes, les représentations iconiques des attentats mobilisent un imaginaire collectif et individuel chez le téléspectateur. Elles sont évaluées dans un cadre interprétatif, où les représentations se déplacent vers de nouvelles icônes contemporaines. D'abord indice de l'événement, elles deviennent symbole d'une Amérique en deuil. Les images sont des « icônes indicelles » au sens de Peirce. Elles ressemblent au monde à la fois parce qu'elles en conservent des traces et parce qu'elles en sont l'effigie codée. On constate alors une bipolarité dont l'icône est le pivot : d'un côté l'analogie avec le réel, de l'autre sa reconstruction symbolique. L'image télévisuelle diffusée dans l'urgence articule une valeur de représentation, de symbole et de signe. L'événement est ainsi traité sur les modes symbolique, épistémique et esthétique.

Un dispositif d'explicitation : les témoignages et les expertises au cœur du traitement médiatique

- 18 Les médias souhaitent faire participer le public au choc traumatique engendré par les attentats. Ils mettent en œuvre un exorcisme du traumatisme général en formant une agora où les opinions et les émotions sont montrées et partagées par tous. Dans une logique de domination du temps et de l'espace pour faire face à l'événement, le dispositif médiatique joue un double rôle auprès de l'opinion publique. D'une part, il donne accès à l'information scientifique en mettant en avant des experts, spécialistes en différents domaines qui permettent de rendre l'événement compréhensible et appréhendable par tous. D'autre part, il contribue à la création de « fantasmes », de peurs irrationnelles et de rumeurs. On assiste alors à une confusion entre espace privé et espace public, « en réactivant des réseaux d'individus [cet événement est] capable de susciter une expérience collective dans l'enceinte même du domicile » (Dayan, Katz, 1996 : 139). L'hyperindividualisation des discours, la mise en exergue de parcours de vie font alors partie intégrante de la description de l'événement.
- 19 Le dispositif de mobilisation d'individus anonymes devient un agent à part entière d'un agir collectif. La mobilisation des consciences donne une dimension « cérémonielle » à l'événement. Le public est invité à s'identifier à des figures déléguées pour faire siennes des expériences vécues par procuration. C'est un fait essentiel qui annonce une transformation radicale de l'espace public remodelé par l'intervention croissante des paroles d'expérience. La télévision se fait l'écho public des conversations privées et tribune publique pour les auditeurs souhaitant s'exprimer à vif sur l'événement. En ce sens, elle est activatrice et conservatrice de l'histoire. Ces éléments ancrent le traitement médiatique dans une communication symbolique : « Le positionnement symbolique des enjeux du débat sur le terrain émotionnel et moral est toujours plus efficace pour

mobiliser l'opinion que la démonstration d'une position politiquement, techniquement, écologiquement et légalement correcte». (Ogrizek, 2000 : 97). La communication symbolique est une prise de position ouverte qui prend valeur d'exemple aux yeux de l'opinion publique. Elle passe par une mise en scène qui montre l'événement vécu collectivement. Ceci démontre la solidarité et révèle l'émotion ambiante aux États-Unis. Ainsi les médias mobilisent-ils l'affect des téléspectateurs, au détriment de la pensée. Les images et les discours entraînent l'opinion internationale à adhérer émotionnellement à la détresse éprouvée par le peuple américain. Dans l'urgence, ces discours arrivent sans réelle mise en image, le lien entre les commentaires, les témoignages et les représentations de l'événement est encore à construire, les informations arrivent sans réelle organisation nécessitant la mise en place de nouvelles formes communicationnelles dans un objectif de régulation informationnelle. La dérégulation du dispositif devient ainsi le garant de la bonne compréhension de l'événement. Peu à peu les ressorts de l'événement et ses enjeux sont mis à jour, ce qui conduit à une dramatisation progressive des témoignages. L'humanisation du débat passe par la mise en avant des témoignages posthumes ou de survivants. La parole présente ici un potentiel émotionnel et cathartique autorisant une première distanciation face au drame. En outre, les témoignages participent à la construction médiatique de l'événement, c'est une technique identitaire dans la sphère de l'information catastrophe. On montre aux gens qu'il existe des personnes déstabilisées autant qu'elles peuvent l'être, ce qui conduit à une mise en abîme de l'émotivité. La télévision joue le rôle de tribune publique en autorisant les gens à s'exprimer dans l'urgence et en direct sur les écrans. Ainsi, de nombreuses émissions proposent des modalités d'interaction en continu (téléphone, internet...) laissant intellectuels, professionnels, spécialistes mais également citoyens anonymes participer à la construction de l'événement.

- 20 Face à ces paroles d'expérience, les médias ont recours à l'expertise pour expliquer un événement survenu inopinément. Ainsi, journalistes, hommes politiques, universitaires ou professionnels se succèdent pour donner leur opinion, leurs impressions sur les faits. Ces procédés mettent en avant un paradoxe : ils renforcent la psychose collective par une approche prospective de l'événement, mais jouent également un rôle thérapeutique en exorcisant les faits, en les faisant entrer dans la banalité afin de fuir le climat d'angoisse et de déstabilisation induit par la catastrophe.

Un dispositif de captation ou la prise en considération du public dans la construction de l'événement

- 21 Les usages informationnels sont au centre de la connaissance relative à l'événement, ils lui donnent un cadre interprétatif. Ainsi pouvons-nous étudier la manière dont le traitement de l'information dans l'urgence à la télévision prend en compte la présence de son destinataire, le public, par un dispositif de captation justifiant le direct télévisé. Les médias sont à l'origine d'une production de sens et de représentations collectives qui permettent une inscription de l'événement dans l'espace public. C'est le téléspectateur du « village global » au sens de Mac Luhan (1968), qui est mis en avant en tant que témoin de la catastrophe. L'adhésion du public dépend du degré de connivence avec l'information véhiculée. La connivence est aisément acquise dans le cas d'événements qui affectent directement le public, lors d'une situation de crise. Une telle attitude se retrouve à l'identique dans la couverture d'un événement d'une haute gravité tel que « *Nine-eleven* ».

Exposition, prolifération et proximité : la connivence entre médias et société a alors atteint des seuils fusionnels.

- 22 Suite aux attentats, le but des médias est de faire croire à l'opinion publique qu'elle est en train de vivre un événement hors du commun. Durant la journée du 11 septembre, Daniel Bilalain révèle à plusieurs reprises le dispositif médiatique : « Les programmes de France 2 sont interrompus depuis 15h », « L'ensemble de la rédaction s'est mobilisée pour cet événement planétaire ». Les journalistes de télévision éprouvent le besoin d'interpeller directement le téléspectateur afin de lui donner une place active dans la médiatisation du drame. La télévision permet ainsi de donner une vision communautaire de l'événement : « Nous vous faisons vivre cet événement » (David Pujadas, 11/09, Édition du soir). Daniel Bilalain interpelle le spectateur à 18h11, le 11/09 « Si vous rentrez seulement maintenant, il faut que vous voyiez ce qui s'est passé ».
- 23 L'essentiel du traitement médiatique tourne autour de la thématique du « voir ensemble » : « Les scènes d'Apocalypse que nous avons vécu ensemble, provoquent un état de psychose dans le monde entier » (Patrick Poivre d'Arvor, le 11/09, sur TF1). En plus d'être le lien entre l'information et le peuple, le présentateur est également le garant de l'internationalisation de l'événement, il induit une réaction nécessaire chez les téléspectateurs et utilise pour ce faire le fonctionnement des implicites. Comme nous le précisent Jamet et Jannet (1999), l'implicite est à double détente : d'une part, il sollicite des savoirs acquis par le spectateur, d'autre part, il les construit. L'implicite, en tant qu'il fabrique du consensuel, participe donc au renforcement du lien social.
- 24 Nous avons montré que les attentats ont initié une situation de crise où les médias doivent faire preuve d'objectivité et de pragmatisme dans les plus brefs délais. Ils entrent directement dans une communication de crise où transparence et récupération stratégique de l'événement sont les maîtres mots.

Une médiatisation ancrée dans une communication de crise

- 25 Crise et urgence sont des termes qui se complètent dans le traitement de l'imprévu, de l'exceptionnel. Face aux attentats, l'urgence agit comme un facteur de consolidation de l'opinion publique. Elle induit toutefois un risque d'instrumentalisation des dispositifs médiatiques et de récupération de l'événement.

L'urgence comme consolidation de l'opinion publique

- 26 Le premier réflexe d'une institution en état de crise consiste en évitement, justification de l'événement et réassurance de l'opinion publique, ce sont des éléments modérateurs de l'amplification d'une crise. Dans le traitement médiatique des attentats, on utilise les médias pour atteindre idéologiquement le public. L'offensive consiste à nier la crise : en effet, la communication sur les attentats a privilégié certains thèmes tels que le sauvetage des victimes, la figure du pompier héroïque, le patriotisme et la solidarité américaine, le soutien mondial au pays. Ceci au détriment de l'essence même de l'événement. On concentre l'attention du public sur le geste exemplaire de son rassemblement et de sa solidarisation, c'est la communauté telle qu'elle doit être. Le caractère inopiné du surgissement de l'événement nous conduit à un unanimité suscitée par les médias quant

aux choix politiques internationaux, l'opinion publique considère la guerre comme juste et inévitable, les journalistes deviennent les porte-parole de cette cause. Dans *Le Monde Diplomatique*, le journaliste Daniel Lazare précise qu'alors « il devient presque impossible d'envisager que la politique américaine aurait pu encourager le terrorisme ou simplement contribuer à la vague d'anti-américanisme à l'étranger. Le verdict est unanime : les États-Unis ne peuvent pas être coupables ; ils ne sont en rien responsables ; toute déclaration contraire équivaut à prendre part pour l'ennemi. ». Les hommes politiques aident à personnaliser le surcroît d'émotion ressenti par la population. Relayées par les médias, ces actions politiques permettent de définir la position de chaque peuple par rapport aux attentats et mettre en avant une « union sacrée », une union internationale où les mêmes valeurs sont partagées par tous et commanditées par les américains.

La récupération de l'événement

- 27 De fait, dans une situation d'urgence, les médias prennent le risque d'être instrumentalisés par les instances politiques et économiques en jeu. Suite aux attentats, on assiste à une mondialisation de l'information à l'origine d'une solidarité internationale quasi unanime, d'une mondialisation de l'émotion. La médiatisation, fortement ancrée dans une communication de crise, est un mode de régulation collective. L'événement est pluriel dans les faits, mais également dans ses causes, ses conséquences, il mérite un traitement médiatique permettant de le stabiliser. Le choc engendré par l'événement conduit à une redéfinition de la temporalité qui lui est associée. En effet, outre le temps de l'événement, de la succession des faits dans l'espace social, le temps médiatique donne des repères aux téléspectateurs, il contribue surtout à faire entrer l'événement dans des espace sociaux individuels et ainsi uniformiser la perception chronologique des faits. C'est alors que la dialectique communication/temporalité prend tout son sens. La prédominance du direct affirme une volonté de synchroniser temps réel et temps médiatique pour plus d'authenticité dans le rendu informationnel de l'événement et l'assurance du bon fonctionnement de l'espace médiatique.
- 28 La médiatisation construit une mémoire collective et commune des faits vécus à l'international, et permet en cela d'historiciser l'événement, le faire entrer dans une « histoire présente ». La recherche du scoop et l'entrée des médias dans une logique de concurrence conduit à une redéfinition de l'information en temps de crise. Face à une situation de crise étatique, la connaissance agit comme révélateur de l'enjeu stratégique des rapports des États-Unis avec le monde mais aussi des relations intermédiaires. En effet, c'est le premier qui donne l'information qui constitue l'étalon de référence du traitement informationnel de l'événement.
- 29 En relayant les attentats parfois en direct, les médias donnent toute leur résonance tragique à l'événement et transmettent, sans le vouloir, une propagande traditionnelle, basée sur l'orthodoxie, le message est bien défini, message religieux en ce qui concerne les terroristes, message politique pour les dirigeants américains. « Les terroristes voulaient d'abord la mort mais en frappant les deux tours symboles de Manhattan, ils savaient qu'ils auraient la médiatisation en prime » comme le précise Dominique Wolton³. Trois événements sont opératoires dans l'analyse de la propagande associée aux attentats. Dans un premier temps, les kamikazes ont choisi des symboles comme vecteurs de leur idéologie. Ils ont ensuite utilisé le message image pour marquer les esprits et construire

une mémoire collective de l'événement : « La mise en image spectaculaire du crime de masse est désormais le fruit amer d'une coopération bien involuée, mais bien effective entre les maîtres de la terreur et les maîtres du spectacle » (Comolli, 2004 : 589). L'événement a été conçu et fabriqué pour retenir l'attention du public, ses auteurs ont choisi pour cela des modèles visuels, susceptibles d'attirer des signifiés dans l'opinion publique. Finalement, le direct télévisé contribue à troubler les consciences, grâce à la rediffusion on vit l'événement en boucle, ce qui empêche toute prise de recul et inscrit l'événement dans la durée.

- 30 Robert Thompson (*Le Monde Télévision*, 23-24/09/01) insiste sur l'importance des médias, de leur discours dans la diffusion de la propagande terroriste : « Pendant les deux premières heures, les médias étaient contrôlés par les terroristes, nous avons vu exactement ce qu'ils voulaient qu'on voit et les télévisions n'avaient pas d'autre choix que de montrer ces images ». Dans le même ordre d'idée, Daniel Bounoux (*Télérama*, 19/09/01) constate que « c'est le plus grand scénario de l'histoire des médias. Face à de tels événements, les télévisions deviennent otages des terroristes qui en jouent ». Robert Thompson insiste sur la spectacularisation de l'événement par les médias : « C'est comme si les pirates de l'air avaient produit et réalisé un show télévisé, calculant même le délai de 18 minutes entre les deux attaques pour s'assurer que le deuxième avion serait bien filmé ». En effet, sans les images, l'événement aurait eu moins d'impact. Les attentats ont initié la crise, les médias semblent l'avoir pérennisée.

Une ritualisation du traitement médiatique dans l'urgence ?

- 31 Les attentats du 11 septembre ont initié un nouveau mode de traitement de l'information. C'est comme si aujourd'hui, dans une situation d'urgence, un événement ne pouvait pas se produire sans sa représentation synchrone : « la réussite d'une action terroriste se mesure autant au nombre de personnes atteintes dans leur chair qu'au nombre de témoins assignés, astreints au spectacle ». L'événement est vécu en direct, mais appréhendé au passé. Les médias n'agissent pas seulement comme des moyens dont les événements sont indépendants, mais comme « la condition même de leur existence » (Nora, in *Communications* n° 18, 1972 : 162). Les médias de masse apparaissent alors comme des instances contribuant aux débats sociaux autant que des supports de représentation. En formant une « agora cathodique » (Lochard, 1998) ils permettent le déplacement, la réappropriation et une distanciation nécessaire à l'exposition de l'événement dans l'espace public. Ils interpellent les régimes de visibilité et d'intelligibilité (Nel, 1997) des images violentes et conduisent à une ritualisation de l'observabilité de l'événement. Si les termes d'urgence et de ritualisation semblent antithétiques, ils se révèlent pourtant complémentaires dans le cas d'un événement dramatique ; en effet, le second aide à exorciser le premier, l'urgence tend à susciter la ritualisation de l'information.
- 32 La question des représentations médiatiques de la violence se situe au carrefour de logiques de production, de régulation et de réception des informations. Elle instaure une dialectique entre risque de traumatisme et pouvoir de fascination lié à l'exceptionnalité des faits. Aujourd'hui, la médiatisation des attentats du 11 septembre semble être un étalon de référence dans la sphère de l'information catastrophe. Les événements du Tsunami, et, plus proche de nous, les récents attentats à Londres sont venus confirmer

l'existence de nouvelles modalités de traitement de l'information dans l'urgence situées entre espace privé et espace public, entre images prises sur le vif et recontextualisation des faits. Une conceptualisation plus poussée de la notion d' « urgence informationnelle » passerait par une mise en perspective des formes organisationnelles mises en œuvre dans l'espace médiatique lors d'événements traumatiques du même type. Nous pourrions alors partir du postulat d'Éliséo Véron (1989) qui prédisait l'émergence d'une société « en voie de médiatisation [...] où des pratiques sociales [...] se transforment du fait qu'il y a les médias ».

BIBLIOGRAPHIE

- Aron J.-P., « Audiographie de l'événement », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 156-160.
- Boorstin D., *L'image*, Paris, 10/18, 1968.
- Comolli J.-L., *Voir et pouvoir. L'innocence perdue : cinéma, télévision, fiction, documentaire*, Paris, Verdier, 2004.
- Dayan D., Katz E., *Les cérémonies télévisuelles*, Paris, PUF, 1996.
- Jamet C., Jannet A.-M., *La mise en scène de l'information*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- Lamy A., « La médiatisation de l'Apocalypse. Le traitement médiatique des attentats du 11 septembre 2001 dans la presse et à la télévision françaises (11-18 septembre 2001) », Thèse de Doctorat soutenue publiquement le 1^{er} juillet 2005, université Paul Verlaine - Metz.
- Lardellier P., *Violences médiatiques. Contenus, dispositifs, effets*, Paris, L'Harmattan, 2003.
- Lits M., *La peur, la mort et les médias*, Paris, éditions Vie Ouvrière, 1993.
- Lochard G., *La communication télévisuelle*, Paris, Armand Colin, 1998.
- Mac Luhan M., *Pour comprendre les médias*, Paris, Seuil, 1964, réédition 1968.
- Moles A., « Notes pour une typologie des événements », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 90-96.
- Nel N., « Les régimes de l'agir télévisuel », Intervention à l'université d'été d'Arrabida, Portugal, Septembre 1997.
- Nel N., « Les dispositifs télévisuels », Intervention au colloque « Penser la télévision », Cerisy la Salle, Juin 1997.
- Nora P., « L'événement monstre », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 162-172.
- Ogrizek M., *La communication de crise*, QSJ, Paris, PUF, 2000.
- Peirce C. S., *Écrits sur le signe*, Paris, Seuil, 1978.
- Véron E., « Interfaces sur la démocratie audiovisuelle avancée », CNRS, Hermès, 4, 1989, p. 113-126.

NOTES

1. « Photos et vidéos : la catastrophe de New York inaugure un nouveau rapport à l'image », *Le Monde*, 14 septembre 2001, p. 19.
 2. in Marc Litz, *La peur, la mort et les médias*, éditions Vie Ouvrière, 1993. Il oppose les peurs médiates et immédiates, les secondes étant plus soudaines que les premières. Le fait qu'une peur soit médiata induit un filtre des émotions et permet plus de recul dans l'appréhension de l'événement.
 3. « L'Amérique ne veut pas être filmée à genoux » *L'Express*, 20-26 Septembre 2001
-

RÉSUMÉS

Les attentats du 11 septembre 2001 aux États-Unis sont un événement limite, ils sont synonymes de rupture et de changement brutal. Cet article a pour objectif de rendre compte des activités communicationnelles dans une situation d'urgence informationnelle. Devant la soudaineté des faits, la diffusion d'informations est novatrice et conduit à une redéfinition de l'information en temps de crise. Les usages informationnels sont ici au cœur de la connaissance relative à l'événement, ils lui donnent un cadre interprétatif. Par la mise en place d'un discours simultané, la télévision joue le rôle de filtre créateur de stéréotypes et de représentations mentales. On assiste alors à une mondialisation de l'information à l'origine d'une mondialisation de l'émotion. L'urgence suscite un nouveau mode de traitement de l'information où direct, transparence et stratégie discursive sont les maîtres mots.

The attacks of September 11/2001 in the United States are a limited event, they are synonymous of rupture and brutal change. This text aims to account for the communication activities in an urgently informational situation. In front of the suddenness of the facts, the diffusion of information is innovative and led to a redefinition of information in time of crisis. The informational uses are here in the heart of the knowledge relating to the event, they give it an interpretative framework. By the installation of a simultaneous speech, television plays the part of creative filter of stereotypes and mental representations. One then attends an universalization of information at the origin of an universalization of emotion. The urgency causes a new mode of data processing where direct, transparency and discursive strategy are the Masters words.

INDEX

Mots-clés : usage informationnel, crise, télévision, mondialisation de l'information

AUTEUR

AURÉLIA LAMY

Aurélia Lamy est Docteur en sciences de l'information et de la communication à l'université Paul Verlaine de Metz. Chercheur au Centre de recherche sur les médiations (EA 3476), elle étudie la question des représentations médiatiques et analyse plus particulièrement, les représentations télévisuelles de grands événements. Ce questionnement sous-entend une étude des discours véhiculés dans l'espace public par l'écrit, l'oral ou l'audiovisuel. Mail : aurelialamy50@hotmail.com