



FORUM ENVIRONNEMENT 2004

Communication de crise et médias

Analyse des attentas de Madrid du 11 mars 2004

Patricia Claivaz

Rachel Cornaz

Gabriela Dvoracek

Eva Meier

Andrea Regazzoni

Gerold Reiser

Lausanne, juin 2004

Travail réalisé avec le soutien de Monsieur Pierre-François Chatton, TSR, que nous remercions chaleureusement.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....2

1. Introduction.....3

1.1 L'Espagne.....3

1.2 Relations Pouvoir politique– Médias.....4

1.3 Relations Pouvoir politique – ETA5

a) Historique de l'ETA5

b) José Maria Aznar et l'ETA5

2. Aspects théoriques.....6

2.1 Identification de la Crise.....6

a) La déstabilisation.....6

b) Situation difficile versus. crise7

2.2 Déroulement de la crise.....8

2.3 Rôle des médias et construction de l'information8

a) La construction de l'histoire immédiate.....8

b) Les médias et le public9

c) De l'événement à l'information.....9

d) Mise en récit de l'information10

e) Mise en scène de l'objectivité10

f) Quand l'événement devient perturbateur10

2.4 Droits et Devoirs des journalistes.....10

3. Application11

3.1 Chronologie11

3.2 Crise des Médias.....13

3.3 Témoignage d'un professionnel.....14

3.4 Crise politique.....15

4. Conclusion.....16

5. Bibliographie.....16

1. INTRODUCTION

Notre sujet traite des médias dans un contexte de crise. Généralement, on comprend le média comme un transmetteur : c'est celui qui reçoit l'information brute des émetteurs et la transmet, après sa mise en forme, vers le public, les récepteurs. Dans un contexte de crise, le rôle des médias est fondamental : ils remplissent un vide informationnel que ni les décideurs (autorités), ni le public ne peuvent assumer. Les premiers étant occupés par la gestion de la crise elle-même et les seconds trop impliqués émotionnellement. Pour se faire, ils peuvent s'appuyer sur un référentiel théorique qui définit les droits et leurs devoirs. Mais il arrive que l'analyse et le recul dont doivent faire preuve les médias soient relégués au second plan aux profits d'intérêts particuliers.

Pour illustrer cette thématique, nous avons choisi le cas des attentats de Madrid du 11 mars 2004. Les médias espagnols n'ont pas su assumer leur rôle, notamment en omettant d'analyser les informations relayées par le gouvernement et qui pour eux, tombaient sous l'évidence.

La première partie du travail met en évidence que ce dérapage médiatique trouvait en Espagne un terrain favorable : des médias à la botte du pouvoir et une organisation terroriste basque historiquement active. Ensuite, une partie théorique reviendra d'une part sur la définition, les dimensions ainsi que sur le déroulement d'une crise ; d'autre part, nous nous interrogerons sur le rôle des médias. Dans une dernière partie, à la lumière des appuis théoriques, nous reviendrons au cas espagnol, et plus précisément sur le rôle des médias. Une conclusion mettra en lumière les problèmes actuels que l'Espagne doit affronter.

1.1 L'Espagne

L'Espagne est une monarchie parlementaire. La Constitution attribue à la Couronne une fonction symbolique et représentative de l'unité et de la permanence de l'Etat tandis que le parlement, bicaméral, exerce la compétence législative. Par ailleurs, la Constitution reconnaît le droit à l'autonomie des populations qui la composent. L'Espagne est donc divisée en 17 régions autonomes et 50 provinces pour une population totale de 39.5 millions d'habitants. Depuis 1975, date de la mort de Franco, le chef d'Etat est le roi Juan Carlos I. Celui-ci a encouragé une révolution démocratique et des libérations de toutes sortes (de l'économie, des régions, des mœurs) qui ont changé le visage de l'Espagne. Malheureusement, des mouvements indépendantistes (Catalans) et séparatistes (Basques) ont perturbé le développement de l'Etat espagnol. L'ETA, qui revendique la liberté du Pays Basque, a d'ailleurs ensanglanté à de nombreuses reprises le pays en faisant usage de la violence.

Dès 1986 et jusqu'à récemment, l'actualité internationale relatait principalement l'entrée de l'Espagne dans l'Union Européenne et ses conséquences (chômage, croissance,...). Pourtant en 2003, le soutien du gouvernement Aznar à la guerre en Irak et l'envoi de troupes espagnoles ont embrasé l'opinion publique. Une année plus tard, le 11 mars 2004, la capitale Madrid était marquée au fer rouge par des attentats terroristes qui ont fait 200 victimes et des centaines de blessés.

1.2 Relations Pouvoir politique– Médias

Les événements tragiques du 11 mars 2004 ont mis en évidence la flagrante dépendance des médias envers le pouvoir politique. La quasi-unanimité des médias, publics comme privés, ont suivi, dans un premier temps, le gouvernement Aznar quand ce dernier a désigné l'ETA comme responsable des attentats. Cette illustration met en évidence des relations étroites entre la sphère médiatique et politique. Ce phénomène n'est d'ailleurs pas récent.

L'Espagne est une jeune démocratie : Dès 1939 et jusqu'au début des années 1970, le régime autoritaire de Franco a étouffé toutes les libertés, dont bien évidemment celle de la presse. Celle-ci était réduite à un organe de propagande au service du franquisme. Ce n'est qu'en 1977 qu'auront lieu les premières élections libres. Mais malgré ce retour à la démocratie, les médias publics n'ont jamais vraiment su s'affranchir de cette tutelle : les médias, et plus particulièrement la télévision, ont été utilisés par tous les gouvernements successifs comme un simple organe de diffusion du message politique.

Le gouvernement Aznar ne déroge pas à cette règle. Bien avant les attentats du 11 mars, les syndicats des médias publics dénonçaient l'emprise du gouvernement sur l'information. Ainsi, le manque de recul des médias qui a éclaté au grand jour avec les attentats était latent. Les attentats en ont simplement été la preuve la plus flagrante et en ont constitué le point de non-retour. Les événements du 11 mars mettent également en évidence que ce phénomène ne se limite pas aux médias publics, mais touche également les médias privés. Le jour des attentats, les directeurs des grands journaux privés espagnols ont été personnellement et à deux reprises appelés par le Premier Ministre Aznar. Celui-ci leur a confié « son intime conviction » que les attentats étaient l'œuvre de l'ETA, information que ceux-ci ont ensuite publiée.

Plus encore que les informations relayées par le gouvernement, c'est le passé de l'ETA et leur manière d'agir dans les attentats qui a incité tout un chacun à penser qu'ils étaient les auteurs des attentats de Madrid. Tellement de faits concordaient que personne n'a pensé à remettre cette attribution en question.

1.3 Relations Pouvoir politique – ETA

a) *Historique de l'ETA*

L'ETA (Euskadi Ta Askatasuna = Patrie et Liberté) est un mouvement nationaliste, puis marxiste, apparu en 1959, avec pour objectif l'indépendance de la région basque espagnole. Les effectifs exacts de l'ETA sont inconnus, mais on estime actuellement le nombre de militants actifs à 200-300 et le nombre de sympathisants à 200'000.

L'ETA entretient des liens réguliers avec l'organisation séparatiste basque française Iparretarrak, qui lui fournit un soutien politique et logistique. Elle a aussi des contacts avec les irlandais de l'IRA et avec un certain nombre de groupes révolutionnaires arabes.

En 1984, le trésor de guerre de l'ETA était évalué à quelques 200 millions de dollars par an, provenant en partie d'attaques de banques (3 attaques par jour, en moyenne, à cette époque) et de fonds privés - contraints ou non -, qui représentaient la majeure partie du financement de l'ETA.

Sur vingt attentats terroristes commis entre 1968 et 2004, douze d'entre eux ont été commis à l'explosif (bombe ou voiture piégée). Plus récemment, en décembre 2003, on a découvert une valise remplie de 20 kg d'explosifs dans un train. Cette tentative d'attentat a été attribuée à l'ETA. Le 29 février 2004, moins de deux semaines avant les attentats, une camionnette chargée de 500 kg d'explosifs a été interceptée. Selon les enquêteurs, elle devait exploser dans Madrid. Ces événements participent à l'ancrage de l'ETA comme groupe terroriste actif dans l'inconscient collectif.

b) *José Maria Aznar et l'ETA*

Depuis son arrivée au pouvoir en 1996, José Maria Aznar (Partie Populaire) a fait de la lutte contre le terrorisme de l'ETA une des deux priorités de son action politique.

De caractère affirmé, il n'a jamais cédé au chantage de l'ETA. Il a ainsi échappé de peu à un attentat en avril 1995, mais cela n'a fait que renforcer sa lutte contre le terrorisme. Il avoue que sa décision la plus difficile a été "lorsque la vie d'un otage, comme le fut Miguel Angel Blanco aux mains de l'ETA, en 1997, dépend de votre décision de céder ou non au chantage. C'est là qu'il faut décider avec des convictions très fortes. Sans cela, aucune politique gouvernementale ne tient, aucun parti, aucun pays démocratique ne résiste" (Descamps M-C., Leparmentier A. et Silber M : 2003).

Ainsi, le 16 septembre 1998, grâce à l'insistance du parti nationaliste basque Herri Batasuna, l'ETA déclare une trêve unilatérale de durée indéfinie. Le 3 novembre, le président Aznar demande l'ouverture de pourparlers afin d'obtenir un cessez-le-feu définitif, mais les

discussions restent au point mort : le gouvernement est prêt à faire des concessions sur les 530 membres de l'ETA détenus ainsi que sur les membres exilés de l'organisation, tandis que l'ETA place des conditions politiques sur l'autodétermination de l'Euskadi.

En août 1999, l'ETA juge les concessions proposées par le gouvernement encore trop timides. La violence reprend au pays Basque, mais l'ETA maintient sa trêve. En juin 2002, Aznar fait adopter une loi permettant d'interdire un parti qui soutiendrait des actes de violence.

Plus généralement, on peut dire qu'en huit ans de pouvoir, l'option policière d'Aznar a tout de même réussi à faire reculer l'ETA. Mais désormais, l'Espagne se trouve maintenant confrontée à un terrorisme international.

2. ASPECTS THÉORIQUES

Les attentats de Madrid vont générer de multiples crises : une crise humaine, une crise dans la communication du gouvernement et enfin une crise politique. Parce que l'emploi du terme « crise » est employé par tous et dans de nombreuses occasions, il est utile de rappeler sa signification, ses dimensions, son déroulement.

2.1 Identification de la Crise

Quelles grands traits caractéristiques d'une crise nous permettent d'affirmer, au-delà de l'évidence, que l'événement sélectionné est une crise, et en quoi précisément ? Comment, en somme, définir une crise ?

a) La déstabilisation

Avant tout, il n'est pas inutile de rappeler que la crise ne prévient pas. La crise surprend. Crozier (Crozier : 1991) propose une définition intéressante et très englobante de la crise: « Une crise, c'est le changement de tous les paramètres de l'environnement physique et humain, de telle sorte que les repères n'existent plus et que les gens ne savent plus comment se comporter. » Une crise est donc par définition une profonde déstabilisation. Pourquoi?

- parce que l'information décisive est partagée par trop de personnes ; par conséquent, il devient très difficile d'en faire une synthèse qui satisfasse tous les groupes mobilisés. En Espagne, la présence des médias internationaux en raison des élections législatives a non seulement assuré une diffusion extrêmement rapide et internationale de l'information, mais cela a également été source de complexité.

- parce que trop d'éléments entrent en ligne de compte, il est donc extrêmement difficile de distinguer l'essentiel du secondaire. A quel problème doit-on accorder l'attention en priorité, quels éléments peut-on se permettre de laisser en suspens ? Communiquer avec les secours,

les hôpitaux, les victimes, les familles des victimes, les électeurs, la population dans son ensemble, ou encore l'« opinion » internationale, etc. ? Ce sont autant d'éléments qui ne peuvent être négligés mais qui, par leur nombre et leur diversité, compliquent la tâche du « communicateur ». Ce dernier doit apporter le plus rapidement et le plus efficacement possible des réponses multiples à des problèmes multiples.

- parce que le décideur est lui-même tendu, car intimement impliqué dans la situation : le contexte d'élections en Espagne illustre parfaitement ce manque de disponibilité – intellectuelle- du décideur.

b) *Situation difficile versus. crise*

Il est néanmoins important à ce stade de poser une distinction entre crise et situation difficile. Il existe en effet des différences fondamentales entre situation difficile (mais normale, dans la mesure où l'on dispose de moyens immédiatement mobilisables pour y remédier) et crise. Le problème soulevé par une situation de crise comporte des caractéristiques clé.

Premièrement, le problème a un caractère *fondamental*, dans la mesure où il risque de saper les fondements même de l'organisation et de l'autorité, notamment en mettant en question ses finalités ultimes, ses objectifs profonds. En l'occurrence, cet élément a pris une forme concrète dans la fragilisation, puis le renversement de la majorité politique.

Ensuite, une crise appelle des réponses internes et externes. En effet, la collectivité dans son ensemble est interpellée (grand public national et étranger, citoyens, électeurs...). De plus, une crise fait naître une série d'interactions entre les différents publics, qui, à l'ordinaire, ne se rencontreraient que rarement, voire pas du tout. La crise érode les catégories sociales, couches socio-professionnelles, ou autres distinctions permettant au sociologue d'appréhender l'espace-temps social. Chacun est concerné, de près ou de loin.

Troisièmement, une crise est complexe. Elle comporte de multiples facettes et n'est par conséquent, pas réductible à une seule dimension. La crise exige une communication et des réponses immédiates, alors même que les canaux de communication conventionnels sont saturés. La frénésie de la diffusion de l'information complique lourdement la bonne gestion de la communication. D'autre part, l'aspect « extraordinaire » de la crise renouvelle l'exigence des médias, qui voient leur devoir d'informer la collectivité acquérir une importance plus cruciale que jamais. Enfin, une crise peut survenir à un moment de vulnérabilité de la collectivité, par exemple parce que les décideurs ne sont pas faciles à joindre, ou parce que leur agenda politique a monopolisé leur attention sur d'autres thématiques (fêtes, élections...).

2.2 Déroutement de la crise

Baruch Spinoza (Daniel T. Gilbert, Patrick S. Malone, Douglas S. Krull :1990) nous apprend que l'information est d'abord entendue et "classée" dans notre esprit en tant que vraie. Ensuite, une fois analysée et comprise elle peut être classée en fonction de sa vraie nature, vraie ou fausse. Plus précisément, le *pattern* de toute crise est constitué de trois phases. Dans un premier temps, son impact est émotionnel et la capacité critique des individus est amoindrie. C'est à ce moment que l'information reçue est perçue comme vraie, sans remise en question. Une deuxième phase consiste dans la recherche de nouvelles informations pour compléter ses connaissances et comprendre l'étendue des conséquences que la crise a engendré. Ces informations permettent de se faire une image globale de ce qui s'est passé pendant la crise, mais ne sont pas encore l'objet d'une analyse qui permet de les reclasser. L'analyse qui constitue la troisième phase est celle qui permet de comprendre et donc d'accepter ou de rejeter l'information reçue. Cette phase de compréhension et d'acceptation est décrite dans les travaux que Gilbert a mené avec Tatarodi et Malone (1993).

2.3 Rôle des médias et construction de l'information

a) *La construction de l'histoire immédiate*

Il y aurait-il d'Histoire sans le regard des médias, qui sélectionnent, disposent et dissimulent pour mieux mettre en lumière les fait ?

L'actualité et un minimum d'esprit critique nous l'enseignent : les médias, en particulier ceux dont les formes sont les plus réactives en termes de proximité et de rapidité, comblent souvent un vide. Un vide de certitudes qui se crée lors que chacun, après le choc ou la surprise, rassemble ses esprits pour panser ses plaies ou pour agir, conscient que la réalité - sa réalité - a définitivement été bouleversée.

Dans ce type de situations, décideurs, victimes et journalistes ne sont pas dans la même dynamique de communication, bien que tous en soient partie prenante.

Les premiers sont contraints de garder leurs esprits « dans l'événement », souvent contraints dans une réglementation ou des plans d'actions pré-établis, et sont en même temps appelés faire face à l'imprévu pour éviter que la situation n'empire ou pour sauver ce qui n'est pas à sacrifier. Pour eux, le réflexe est de viser à rétablir les équilibres d'avant ou de conduire la crise au plus près de ce qui était.

Les deuxièmes, touchés dans leur existence à des niveaux plus ou moins profonds, sont à la recherche de réponses, de mobiles et de coupables. Ils communiquent leur désespoir et leur souffrance alimentant une émotion qui prolonge l'instant, mais qui est loin de faciliter un récit

raisonnable des faits. Parfois cela mène à des dérives, à des réactions excessives ou aberrantes qui s'ajouteront aux difficultés de la gestion de la crise.

Les journalistes, quant à eux, doivent se donner les moyens d'atteindre les sources d'informations leur permettant de reconstituer une image de ce qui était, de décrire les changements intervenus et de faire le bilan de ce qui est et sera à l'avenir. Cette démarche n'est pas spontanée, surtout si l'on est étranger à l'environnement et on ne connaît pas les réflexes sous-jacents aux comportements des autres acteurs. Un travail de sélection des faits et des gens s'impose, guidé par l'expérience et le jugement du professionnel. Il s'en suit un travail de mise en scène de l'événement lui conférant avant tout une lisibilité mais qui le soumet à des contraintes diverses, de la ligne éditoriale à l'attractivité du « produit informationnel ».

b) Les médias et le public

Pour les médias, la première fonction de l'information est d'établir un contact avec son public. Mis à part des situations spécifiques, le rapport entre le média et son public s'inscrit avant tout dans un contexte d'offre et de demande. Par son choix, le lecteur-, auditeur-, spectateur-client exprime des préférences qui vont de la ligne éditoriale du média à la rapidité d'accès à l'information. Ce choix n'est pas toujours guidé par des éléments rationnels et ses besoins ne sont pas constants dans le temps.

Le travail du journaliste, la sélection des sources, le choix de la perspective jusqu'à la mise en forme de son texte, sera soumis à sa perception des attentes du destinataire.

c) De l'événement à l'information

Le journaliste élabore, produit de l'information. La première fonction de l'information, comme nous le rappellent Revéret et Moreau (Revéret et Moreau, 1996), sera d'établir le contact avec le public, contact qu'il s'agira ensuite de prolonger.

L'événement en est la matière brute. Pour qu'elle retienne l'attention de son destinataire, elle doit posséder les caractéristiques suivantes :

- Dimension temporelle : l'information doit être récente ou contenir des éléments nouveaux ;
- Dimension intellectuelle : malgré la complexité de ses contenus, elle doit être intelligible et pouvoir s'intégrer dans le référentiel du destinataire ;
- Dimension spatiale : la proximité géographique (ou ethnique) atteint des sentiments d'appartenance qui retiennent l'attention ;

- Dimension émotionnelle : le public confronté à ses émotions sera demandeur d'éléments provenant de perspectives diverses qui lui permettent de se donner des points de repère immédiats.

d) Mise en récit de l'information

Alors que l'émotion suscitée par l'événement est encore présente, le besoin du public en information se fait ressentir : il veut être mis au courant avant même d'être en mesure de comprendre. Dans un premier temps, les journalistes récoltent des signes, des témoignages, voire des rumeurs, ils en deviennent l'écho à défaut de disposer du recul nécessaire.

Le rapport brut des faits est le privilège du direct, les nouvelles se conjuguent au conditionnel et l'usage du présent est encore audacieux. La synthèse des faits suscite l'attente et entretient l'attention. L'intensité dramatique est à son maximum.

C'est dans ce contexte et sous la pression du temps que les premiers choix sont effectués pour s'écarter du décor et situer l'historique, soulever les enjeux, affiner le récit. La question que le journaliste se pose est donc : « Qu'est-ce qui va toucher, intéresser, émouvoir mon public et donc retenir son attention ? »

e) Mise en scène de l'objectivité

Une fois les éléments principaux relatés, une certaine distance peut être prise, qui permet de rechercher une certaine objectivité en abordant l'événement sous des angles divers. Pour retenir l'attention du public, la nouvelle doit garder ses quatre dimensions. L'émotion est de mise, on recherche les tensions, les contradictions et les conflits. C'est le moment idéal où des experts de tout bord apparaissent et exposent leurs analyses. Le public y adhère ou les rejette, en tout cas il assiste aux débats.

f) Quand l'événement devient perturbateur

Les faits sont admis comme tels et simplifiés dans l'imaginaire collectif. C'est le débat, la dialectique sur les responsabilités qui retient l'attention et devient l'élément perturbateur et nouvelle matière brute de l'information. La tension peut être maintenue jusqu'au prochain dénouement. L'information devient référence culturelle ou, plus simplement, opinion.

2.4 Droits et Devoirs des journalistes

Les journalistes ont une grande responsabilité vis-à-vis du public. Même si la liberté d'expression et le droit à l'information sont des libertés fondamentales des êtres humains, il est important de protéger les journalistes de l'influence de leurs employeurs ou des pouvoirs publics pour assurer que l'information soit bien documentée, objective et correcte.

Les devoirs (Déclaration des droits et des devoirs des journalistes :1971) consistent à rechercher la vérité, défendre la liberté de l'information, vérifier et mentionner les sources, ne pas utiliser de méthodes déloyales pour obtenir des informations, images ou documents, rectifier les informations démontrées inexacts, garder le secret professionnel et ne pas révéler de sources confidentielles, respecter la vie privée des personnes, ne pas être corruptible, ne pas confondre le journalisme avec la publicité (n'accepter aucune consigne, directe ou indirecte, des annonceurs) et n'accepter de directives seulement des responsables de la rédaction.

Les droits mentionnent le libre accès à toutes sources d'information, en outre le journaliste ne doit accomplir aucun acte contraire aux règles de profession et de confiance, doit refuser toute contrainte s'écartant de la ligne éditoriale et doit avoir des conditions de travail et de rémunération lui garantissant l'indépendance.

3. APPLICATION

A la lumière de ces apports théoriques, penchons-nous sur le cas espagnol en portant notre attention sur le rôle des médias.

3.1 Chronologie

Il convient tout d'abord de situer brièvement les faits. La chronologie ci-dessous (Bourcier Nicolas et Schmitt Olivier : mars 2004) relate les principaux événements et met plus particulièrement en évidence le dérapage de la communication du gouvernement Aznar. Elle débute le jour des attentats et se termine 4 jours plus tard.

Jeudi 11 mars 2004.

7h42 : 13 bombes explosent dans 4 trains de banlieue à destination de la capitale espagnole. Le premier bilan établi par les pompiers fait état de 15 morts. Heure après heure, ce bilan s'alourdit pour finalement en fin de journée se stabiliser à 190 morts et 1247 blessés. 9h30 : Le président du gouvernement régional basque, Juan José Ibarretxe déclare : « *Les terroristes ont signé leur fin étant donné que l'ETA est coupable.* » 10h45 : La quasi-totalité des partis espagnols annoncent qu'ils suspendent la campagne en vue des élections du dimanche 14 mars. 13h00 : Le président du gouvernement, José Maria Aznar, entre en contact avec les directeurs des principaux journaux espagnols. Il confie sa « *conviction absolue que l'ETA est derrière les attentats.* » 17h28 : Ana Palacio, ministre des Affaires étrangères, adresse à tous les ambassadeurs les instructions du gouvernement. Dans cette note lapidaire, elle écrit :

« Vous devrez profiter de toutes les occasions qui se présenteront pour confirmer la responsabilité de l'ETA dans ces attentats brutaux ; cela aidera à dissiper toute sorte de doutes que certaines parties intéressées pourraient vouloir faire surgir. » 20h00 : Le ministre de l'Intérieur explique que 7 détonateurs et une cassette contenant un enregistrement de versets du Coran ont été découverts dans la camionnette blanche retrouvée le matin. Il ajoute qu'il a « donné l'ordre pour que ne soit écartée aucune piste de recherches et aucune hypothèse » mais que « la ligne essentielle de l'enquête suit la piste de l'ETA. » 20h45 : A la faveur d'un nouvel appel aux journaux, José Maria Aznar confirme sa « conviction » que les attentats sont dus à l'ETA.

Vendredi 12 mars 2004.

11h37 : José Maria Aznar affirme devant la presse qu'il n'écarte « aucune piste ». Il assure que son gouvernement a « toujours fait preuve de transparence » sur le terrorisme. Il confirme que l'hypothèse ETA continue d'être privilégiée par la police. 18h15 : Le ministre de l'Intérieur, Angel Acebes, assure qu'il ne dispose à ce moment-là « d'aucun motif pour que l'ETA ne soit pas la principale piste de recherche ». 18h30 : Un communiqué non signé, écrit « au nom de l'ETA », transmis au journal basque Gara, indique que l'organisation terroriste basque « n'a aucune responsabilité dans les attentats ». Dix minutes plus tard, le ministre de l'Intérieur déclare : « Nous ne les croyons pas ». 19h00 : Début des manifestations qui réuniront quelque 11 millions d'Espagnols dans les principales villes du pays. En tête du cortège madrilène, José Maria Aznar. 20h18 : Le ministre de l'Intérieur espagnol, Angel Acebes, affirme que l'ETA reste le suspect principal des attentats. Interrogé sur le démenti relayé par la télévision ETB et le journal Gara basques, il rit avant de lever la conférence de presse.

Samedi 13 mars 2004.

14h55 : L'enquête suit « deux directions » distinctes et elle « progresse », déclare le ministre espagnol de l'Intérieur. Il répète que la piste de l'ETA reste privilégiée ». 16h13 : La radio privée la plus importante d'Espagne, Cadena Ser, affirme que les indices sur les attentats signalent à « 99% le terrorisme islamiste ». 18h57 : Plus d'un millier de personnes se rassemblent devant le siège du Parti populaire à Madrid pour exiger la vérité sur les attentats. Les manifestants crient « les bombes d'Irak ont explosé à Madrid », « pour la démocratie, assez de dissimulation. Nous voulons savoir maintenant, nous voulons la vérité, finie la manipulation ». 22h38. Le parti socialiste ouvrier espagnol (PSOE, opposition) appelle « les citoyens à garder leur calme » et à voter dimanche « pour rendre hommage aux victimes ».

Dimanche 14 mars 2004.

0h10 : Quelques 4000 personnes manifestent à Madrid demandant la démission du chef du gouvernement, José Maria Aznar. 8h28 : L'ETA réaffirme n'avoir aucune responsabilité dans les attentats de Madrid. 9h00 : Ouverture des bureaux de vote pour les élections législatives auxquelles sont conviés 34,5 millions d'électeurs. 11h45 : Des manifestants lancent « *Menteur !* » et « *Sors nos soldats d'Irak !* » à l'adresse de Mariano Rajoy, candidat conservateur à la succession de José Maria Aznar, alors qu'il vote. 22h10 : Le PSOE gagne les élections législatives. Dans l'opposition depuis 1996, les socialistes recueillent 42,64% des voix et obtiennent 164 sièges contre 37,64% et 148 sièges pour le Parti populaire. 23h13 : Le candidat socialiste victorieux, José Luis Rodriguez Zapato, affirme que sa « priorité absolue sera de combattre toute forme de terrorisme ». Quelques minutes plus tard, José Maria Aznar apparaît à une fenêtre du siège du PP à Madrid et salue une dernière fois les militants du parti.

3.2 Crise des Médias

Comment: Le titre est bien intégré dans le plan du texte, mais le contenu ne parle pas vraiment de la crise des médias

Comment les médias ont-ils réagi face à la communication officielle ? Nous avons choisi de porter notre attention sur différents médias espagnols. Nous posons l'hypothèse que plus ceux-ci sont diversifiés (du point de vue de la couleur politique, du public auquel ils s'adressaient,...) plus la couverture des attentats auraient reflété cette diversité. Nous avons choisi 7 journaux (El Pais, ABC, El Mundo, La Vanguardia, Gara, El Periodico de Catalunya et El Correo), 2 télévisions (TVE et Telemadrid) et 3 radios (RNE, Cadena Ser, Cadena Cope). Les critères étaient la portée (régionale ou nationale), les ventes, le groupe de presse d'appartenance, la tendance politique et une participation financière de l'état.

Les conclusions sont les suivantes : aucun groupe de presse ne contrôle plusieurs médias importants, toutes les tendances politiques sont représentées (du journal indépendantiste au journal conservateur) et l'état espagnol ne participe pas financièrement (sauf pour TVE 1-2 et la RNE). Les conditions sont donc remplies pour avoir une information multiple (certains prenant position pour l'ETA, d'autres pour Al-Quaida,...)

Mais ces hypothèses ne sont pas confirmées dans les faits : malgré leur apparente diversité, tous les médias condamnent l'ETA. À l'étranger, les médias se font rapidement l'écho d'indices menant à Al-Quaida et cette piste est prise très au sérieux. En Espagne par contre, l'organisation terroriste basque reste la piste unique, et cela jusqu'à vendredi soir. Une interview réalisée avec un journaliste suisse présent sur les lieux vient confirmer ces propos.

3.3 Témoignage d'un professionnel

Nous avons choisi d'exposer le contenu d'un entretien que nous a accordé Monsieur Abraham Zsyzadis à titre d'illustration du rôle du journaliste et de la façon dont il peut se tenir aux principes qui régissent sa profession face à une situation de crise majeure.

Monsieur Zsyzadis est journaliste à la télévision suisse romande. Il est considéré comme un expert de l'Espagne et se trouvait à Madrid le jeudi 11 mars 2004 pour assurer la « couverture » des élections législative du 14 mars suivant.

Auteurs : *Allons directement au cœur du sujet. Lorsque vous avez appris la nouvelle de l'attentat, avez-vous émis des hypothèses quant aux responsabilités éventuelles ?*

M. Zsyzadis : Pour tout vous dire, lorsque j'ai eu la nouvelle, je n'ai pas eu de doutes, pour moi les attentats portaient la signature de l'ETA. Mon expérience me permettait de reconnaître plusieurs signes dans sa façon de procéder. Certes, je me posais des questions sur le message que ces actes véhiculaient et les profit que l'ETA voulait en tirer.

Avez-vous essayé de remettre en question vos convictions ?

Mon premier objectif dans la journée de jeudi a été de comprendre ce qui s'était passé. Je devais préparer mon sujet pour le Journal Télévisé de 12h30. Un fois dans la rue, j'ai croisé des regards de peur, de colère et d'incrédulité. L'émotion était palpable. A midi, mon rédacteur en chef m'a téléphoné des Etats-Unis. Il m'a demandé, si d'après moi, les attentats pouvaient être attribués à Al-Quaïda. Je lui ai répondu qu'il lui fallait revenir à la réalité et ne pas voir des terroristes islamistes partout. Ici, on était en Espagne !

Quelles étaient vos sources d'information ?

J'ai écouté en premier lieu quelques récits de collègues se trouvant sur place et les informations de la télévision locale. Ensuite, je me suis adressé au public, aux victimes et aux secours. Les informations officielles venaient du Ministre de l'Intérieur, c'est lui qui contrôle l'information du gouvernement dans de telles situations de crise.

A quel moment êtes-vous revenu sur vos convictions ?

Pendant la journée de vendredi, l'hypothèse islamiste prenait de l'importance dans les discussions, mais ni les sources ni les éléments permettant d'attribuer la responsabilité à Al-Quaïda ne paraissaient crédibles. Par contre, les journalistes de la presse écrite, qui par la nature de leur travail sont le mieux à même d'effectuer des analyses plus approfondies, soulevaient quelques doutes quant à la façon de procéder de l'ETA. Au début de la soirée, une manifestation a eu lieu. Savoir à qui elle était destinée n'était pas clair : à l'ETA, au terrorisme en général ou au gouvernement Aznar qui paraissait ne pas donner toutes les informations en sa possession ? Tout compte fait, jusqu'à tard dans la soirée de vendredi, ma conviction penchait plus vers une responsabilité de l'ETA.

Que s'est-il passé après vendredi soir qui a fait évoluer votre opinion ?

La presse de samedi a livré ses dernières analyses possibles avant lundi, car en raison des élections de dimanche ils n'auraient pas pu publier d'informations touchant aux élections. En fait, à partir de samedi minuit, la constitution interdisait toute information relative aux sujets électoraux. Compte tenu de la position prise par le gouvernement, toute communication relative à la responsabilité des attentats pouvait avoir un impact électoral, la presse écrite était de ce fait « hors-jeu ».

Les experts de terrorisme internationaux commençaient à arriver à Madrid et la piste de l'ETA commençait à s'effriter. Cadena Ser (radio nationale) mettait en question la position du gouvernement et pendant la journée, les avis qui mettaient en doute la position officielle de Monsieur Aznar étaient nombreux.

Dès la fin de l'après-midi, la manifestation devant le siège du Parti Populaire a donné le départ à la bataille électorale entre les partis qui depuis jeudi avaient officiellement cessé leur campagne. Rajoy, le candidat à la succession d'Aznar, a assumé la communication « officielle ». Au candidat Zapatero de lui répondre par intervention télévisée. Il ne s'agissait plus désormais des attentats, mais de savoir si le Premier Ministre Aznar avait menti.

Et les médias, à ce moment-là ?

Ce que je peux dire, c'est que dans la nuit de samedi à dimanche, compte tenu des événements des trois derniers jours et des changements de perception auxquels nous avons été confrontés, il était très difficile de faire un vrai travail d'analyse. Nous avons l'impression d'être devenus de simples canaux de transmission de l'information.

3.4 Crise politique

Une des conséquences de la crise de communication des médias est le déclenchement d'une crise politique. Une semaine avant les élections, le Parti Populaire était donné, selon divers sondages, comme le vainqueur des élections législatives. Mais ces prédictions ne se sont pas vérifiées dans les urnes. Le parti socialiste (PSOE), dans l'opposition depuis 1996, avec leur candidat Rodriguez Zapatero, ont remporté la victoire, recueillant 5% de plus que le Parti Populaire de l'ancien chef du gouvernement, José Aznar. Les attentats ont bouleversé cette donne. En effet, l'enjeu dans l'attribution de la responsabilité des attentats était lourde de conséquences. La première information concernant la responsabilité de l'ETA tendait à avantager le Ministre Aznar. En fait, sa politique sécuritaire contre l'ETA, en aurait été légitimée, voir même renforcée. Par contre, une attaque d'Al-Qaida signifiait clairement que la politique étrangère d'Aznar et son engagement dans la guerre irakienne, se trouvaient en cause.

4. CONCLUSION

La question qui demeure, est de savoir comment éviter qu'une telle crise de communication ne se reproduise à nouveau.

Il est primordial que la prudence dicte les conclusions des journalistes. Car même s'ils sont des experts dans leur domaine, ils restent confrontés à l'erreur. L'illustration espagnole en est un criant exemple : la quasi-unanimité des journalistes ont immédiatement attribués les attentats à l'ETA. Pour ne pas tomber dans l'erreur ou la manipulation, le journaliste doit pouvoir s'adresser à son rédacteur en chef. C'est lui qui doit remettre en question les certitudes et les impressions du journaliste. Dans la crise espagnole, les rédacteurs, appelés personnellement par le chef du gouvernement n'ont pas pu remplir ce rôle.

En outre, un autre problème espagnol est la dépendance des médias vis-à-vis du gouvernement. Les médias ont longtemps été considérés comme une marionnette dans les mains du pouvoir politique. Les informations transmises par le pouvoir politique en place sont diffusées sans d'avantage de vérifications. Le nouveau Premier Ministre Rodriguez Zapatero a annoncé des mesures immédiates pour instaurer l'indépendance des institutions médiatiques. Car si un traitement médiatique de l'information exclue de facto l'objectivité, l'honnêteté et le professionnalisme font partie de ce que l'on peut attendre des médias dans un système démocratique.

5. BIBLIOGRAPHIE

- Bourcier Nicolas et Schmitt Olivier (2004), Après les attentats de Madrid, les minutes d'un mensonge d'Etat (Article).
- Crozier Michel (1991), Cahiers de la sécurité intérieure (Article).
- Descamps M-C., Leparmentier A. et Silber M. (2003), José Maria Aznar: mes vérités sur l'Espagne, l'Europe et la France. (Article)..
- Déclaration des droits et des devoirs des journalistes (1971), <http://www.mediasinfos.com/munich71.htm>
- Gilbert Daniel T., Tafarodi Romin W., Malone Patrick S. (1993), You can't Not Believe Everything You Read in Attitudes And Social Cognition (Article).
- Gilbert Daniel T., Malone Patrick S., Krull Douglas S. (1990), Unbelieving the Unbelievable in Attitudes And Social Cognition (Article).
- Revéret Régis et Jean-Nicolas Moreau (1996), Les Médias et la Communication de Crise, Paris, Economica.