COVID-19 EN AFRIQUE : QUAND LES MÉDIAS SOCIAUX BOUGENT LA LIGNE DES STRATÉGIES INSTITUTIONNELLES DE COMMUNICATION

Clémentine LOKONON
Institut Universitaire Panafricain (IUP), Bénin
clementinelokonon@gmail.com

Résumé : L'objectif de cet article est de montrer comment les productions discursives numériques, dans le contexte de la Covid-19 en Afrique ont, à travers les actes langagiers et les relations construites, bousculé les propriétés de l'espace public et les prérequis en stratégies institutionnelles de communication de crise. En effet, toute crise impose une communication sensible dont la seule visée est la gestion de la crise et le contrôle de l'espace argumentatif. Ainsi l'espace devient plus ratifié en termes de responsabilité sociale, de morale sociale et de solidarité sociale pour la légitimation de l'instance énonciatrice. La réduction des bruits, la légitimation de l'instance énonciatrice et l'établissement du capital-confiance participent à la construction de la politique en matière de stratégie institutionnelle. Notre réflexion s'oriente vers l'impact des réseaux sociaux numériques (RSN) sur la construction de l'espace public communicationnel, l'opérationnalisation de l'information de crise et le positionnement des divers acteurs sur l'axe de la communication. Ceci permet de poser que, toute stratégie institutionnelle en matière de communication de crise pour l'atteinte du but communicationnel est désormais tributaire de l'e-information. Les travaux de Saucin 2015, Douvinet et al. 2018, Hamon et al. 2015, Cœur-Bizot 2020 et Milcent 2020 nous aident à conduire cette réflexion.

Mots clés : production discursives numériques, construction de relation, espace public communicationnel, communication sensible, information de crise sanitaire.

Abstract: The objective of this article is to show how digital discursive productions, in the context of Covid-19 in Africa, have, through language acts and built relationships, disrupted the properties of public space and the prerequisites in institutional strategies of crisis communication. Indeed, any crisis requires sensitive communication, the sole purpose of which is crisis management and control of the argumentative space. Thus, the space becomes more ratified in terms of social responsibility, social morality and social solidarity for the legitimation of the enunciating body. The reduction of noise, the legitimization of the enunciating body and the establishment of trust capital participate in the construction of policy in terms of institutional strategy. Our thinking is focused on the impact of digital social networks (RSN) on the construction of the communicational public space, the operationalization of crisis information and the positioning of the various actors on the communication axis. This makes it possible to pose that any institutional strategy in terms of crisis communication for the achievement of the communicational goal is now dependent on e-information. The work of Saucin 2015, Hamon et Al. 2015, Douvinet et al. 2018, Coeur-Bizot 2020 and Milcent 2020 help us to lead this reflection.

Keywords: digital discursive production, relationship building, communicative public space, sensitive communication, health crisis information

Introduction

La manipulation qu'offrent aujourd'hui les progrès techniques, à travers le web 2.0, font des médias sociaux des plateformes communicationnelles puissantes et révélatrices de la volonté des citoyens de s'introduire dans l'espace public (Douvinet et al. 2018) pour s'en approprier au risque de contribuer à l'effondrement de ce qui est construit jusqu'ici. Une intelligence collective se construit (Stenger et Courtant 2009) et fait de l'espace argumentatif un réel ''*public space*'' versus ''*public sphere*''(Nassima 2016, sq. 6-9). Le comportement des populations face à la pandémie de la Covid-19 démontre un flux d'information soutenu par les RSN face aux médias traditionnels. Le but de cet article est de poursuivre les réflexions pour contribuer au renforcement des théories qui font des RSN des outils de bouleversement et d'effondrement des construits à divers niveaux ; et ce, dans le domaine de la communication. Ce qui ouvre un nouveau champ de réflexion pour ce qui est de la communication de crise. Ainsi il est question d'une part de répertorier minutieusement les productions discursives numériques liées à la Covid-19 qui désorganisent les construits sur fond de polémique et d'autre part de procéder à leur analyse pour la réorientation du débat vers l'opérationnalisation de ''l'informationnel'' en temps de crise. C'est pourquoi nous postulons que les RSN ont bousculé et ont fait basculer dans le contexte de la Covid-19 en Afrique les prérequis en matière de communication de crise. Ainsi, dans un premier temps les polémiques soutenues par les productions discursives numériques participent-elles à l'effondrement des construits et dans un second mouvement réorientent-elles sur l'information opérationnelle en temps de crise pour le but communicationnel. Ainsi, l'instance énonciatrice ratifiée dans l'espace n'est plus la porteuse et encore moins la gestionnaire de l'information transmise pour le changement de comportement. Aussi perd-elle sa position et son statut d'énonciateur ratifié comme le veut la tradition en temps de crise.

Dans le cadre de ce travail, tout en implantant les cadres méthodologique et théorique, il est question de voir dans un premier temps comment avec la pandémie Covid-19, les RSN ont fait basculer et ont bousculé les préétablis (i) puis dans un second mouvement à travers les analyses de montrer comment ils imposent reconstruction en termes du ''communicationnel'' dans l'espace public que ce soit dans un sens pragmatique, sociologique, philosophique, politique, …

1. Cadre théorique et présentation du corpus

Il est de bon aloi de préciser dès l'entame que cette étude s'inscrit de façon globale dans une approche théorique et plus précisément dans la méthodologie qualitative d'analyse. Ce qui conduit à la présentation circonscrite du cadre et du corpus.

0.1 Cadre théorique

L'analyse sémantique du corpus (Boyd 2007, Zappavigna 2012) et la théorie de la perception sont croisées aux outils des actes du langage (Austin 1974, Searle 1972, 1982), et de la politesse linguistique (Goffman 1974, Kerbrat-Orecchioni 1992), pour lire les sentiments (Hamon et al. 2015) et les relations construites par les internautes. Ce qui s'offre à la lecture à partir des moments forts qu'ont offerts les diverses stratégies institutionnelles de communication pour la gestion de la Covid-19 dans les pays africains. L'analyse sémantique du corpus permet de ressortir les signes et les sens dans les énoncés des posts des internautes pour ressortir les constructions des significations qui sont vues dans ce travail comme « des résultantes de la lecture et de l'écriture des autres » (Paveau 2013). D'où l'influence de la théorie de perception mais plus précisément dans le sens de « perçu imaginaire ou identifié de l'interlocuteur » (Boyd 2007, Zappavigna 2012). L'avantage de ce travail c'est qu'il utilise les deux méthodes, à savoir, l'extraction où l'étude est faite de manière logocentrée et la capture d'écran pour laisser le discours dans son environnement afin d'élargir l'étude aux autres éléments d'expression qu'offre la technologie. Ceci permet la convocation de la théorie de l'analyse des sentiments qui va au-delà des affects positifs et négatifs dans ce cadre-ci pour s'étendre aux actes langagiers à la construction des relations et aux questions de face sur l'axe de la communication. C'est ce qui justifie ici l'application des outils des actes du langage et de la politesse linguistique aux études des médias sociaux et de la CMC (Computer Mediated Communication). Ceci remet grâce aux comportements des citoyens avec cette pandémie de la Covid-19 la réflexion sur le relationnel entre ''l'informationnel'' et le ''communicationnel'' pour la communication[1].

0.2 Présentation du corpus

Dans le cadre de cette étude, nous optons donc pour la capture des posts à ''temps différés''. *A*insi notre corpus porte-t-il sur les posts des citoyens sur les réseaux sociaux, tels que : Facebook, WhatsApp, YouTube, Instagram, selon les moments forts créés par les stratégies institutionnelles de communication en Afrique. Pour ce faire, sont analysées les productions discursives numériques avant l'apparition des cas en Afrique pour montrer combien les RSN en ce moment de la Covid-19 ont causé l'effondrement de certaines approches définitoires et de la conception phasique d'une crise. Aussi, pour la légitimation des instances énonciatrices et de la place des acteurs sur l'axe de la communication, les productions discursives au moment des détections des premiers cas dans certains pays africains, l'annonce des mesures barrières et surtout les alertes de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) sont-elles analysées. Ce qui permet de renforcer la position sur la théorie des RSN comme outils de bouleversement. Il est judicieux de préciser ici que, les données sont

[1] Et non pour la com. Comme le martèle Benedetti A. (2018) qui différencie la valeur de la chose (la communication) de l'activité communicationnelle.

sélectionnées pêle-mêle mais privilégient la contradiction entre les gouvernants et les gouvernés sur la bienséance de telle ou de telle autre information, de telle ou telle autre action, de telle ou telle autre mesure, de tel ou tel autre acteur.

1. Présentation des résultats et analyse

Aujourd'hui malgré la sonnette d'alarme que ne cessent de tirer les médias traditionnels et les communicants publics, la lecture des comportements des citoyens face à la pandémie de Covid-19 semble promouvoir une maxime socialisante, révolutionnaire dans la société : « *vivre avec la mort* » et ne plus avoir peur d'elle. Où est alors la communication ?

1.1 L'effondrement des préétablis en stratégie institutionnelle en communication

La force de toute crise est de montrer les limites de toute réflexion, de toute action et de toute vision des choses en installant l'incertitude, le malaise, le désordre et parfois la peine et la souffrance. Informer en une période aussi sensible ne peut donc répondre aux normes requises et acceptées de tous. La communication à cet effet,

> […] évolue dans un domaine où la réalité des actions observées s'effectue en décalage avec la vision idéalisée du discours dans lequel priment les arguments de ''qualité de dialogue'', ''pertinence des arguments'', ''écoute'', ''transparence''. […] Elle s'affirme dans un contexte éthique discutable tant les acteurs qui en font l'usage semblent bien souvent s'éloigner de l'agir communicationnel et de la communication rationnelle, pour penser leurs rapports aux autres acteurs sur le seul mode agonistique
>
> Libaert et Allard-Huver (2014, p. 82)

Entre les populations qui manifestent contre le port de masque, se liguent contre les divers confinements, rejettent la promesse des leaders politiques d'une fin de la maladie par la découverte d'un vaccin, […] et les décideurs politiques qui nagent entre la perte de crédibilité et la mise sous boisseau des droits humains de la personne, il est difficile de retrouver les instances énonciatrices. Une situation qui renforce les théories d'effondrement par les RSN.

-Le bouleversement conceptuel

S'il est admis qu'une crise donne lieu *in fine* à l'état prévisible des choses, la Covid- 19 met à mal toutes les prévisions. Avec le contexte situationnel actuel, il est aisé de dire que le virus SARS-COV-2 porte en lui-même ses rebondissements et ses imprévisibilités. Ainsi quand il est dit de lui qu'il ne peut survivre dans un milieu chaud, il s'installe et voyage même à travers le désert ; quand on parle de corps humains qui lui résistent, il attaque enfant, jeune et vieux ; quand on rejette son port par l'air, il finit par se faire accepter comme un agent circulant dans l'air. De graves contradictions que continuent de révéler les

RSN par rapport à l'information des citoyens[2]. Alors que ce soit par rapport aux mystères sur le mal (le virus à couronne 2019), aux mythes d'émetteurs ratifiés-véritables producteurs ou détenteurs de l'information dans le sens de Charaudeau (2011), les RSN ont contribué à leur profanation. Ce que n'auraient pas favorisé les médias traditionnels.

Jusqu'ici selon l'approche définitoire, il est aisé de continuer de voir la crise comme une « situation due à un incident, […], une défaillance de grande ampleur, qualitativement très déstabilisante, […]» (Lagadec 1991, p. 29) ou une situation « […] qui menace […] ou surprend les responsables » (Hermann 1972), ou encore qui « trouble le monde subjectif des individus, […] » (Pauchant et Mitroff 1988). Cependant, l'aspect du choc et de la sourde angoisse (Lagadec 1991, p.29) semble s'estomper. Bien que selon cet auteur « le tableau de bord [apparaisse] inopérant […], mesures sans signification », les uns et les autres aussi submergés qu'ils soient, ne disent plus « qu'est-ce qui va encore nous tomber dessus ? ». Ainsi, faut-il faire noter que l'aspect de l'impuissance dans l'approche définitoire dans ce contexte de Covid-19 reste muable. En effet, de son statut de phénomène imprévisible, il est possible de dire que cette crise devient prévisible. De l'annonce des contaminations au protocole de traitement en passant par les actions de lutte, tout devient du déjà-vu et du déjà-entendu[3]. Ce qu'explique dans l'ensemble la récurrence dans les paroles que dans les actions. De ce fait, il est difficile de croire à la survie à la stabilité des conceptions en ce qui concerne le déploiement dans l'espace et dans le temps.

-Les RSN et l'effondrement de la conception phasique d'une crise

Toute logique en communication d'urgence impose une construction processuelle et réfléchie de la gestion d'une crise. À chaque étape, une politique, une mise en scène, sa spectacularisation. Ceci justifie donc les préétablis sur une échelle de valeur. Alors, quand il est asserté qu'au moment de la phase de pré-crise ou phase préliminaire (Libaert et al. 2018, p.12) ou de « gestation » (Saucin 2015, p. 33), la crise « est encore embryonnaire ; […]. À ce stade, rien n'est définitif […]. » (Libaert et al. 2018, p.12), les stratégies peuvent passer de l'organisation d'un ''blocus informationnel'', à la ''volonté délibérée'' de couvrir une vérité. Seulement qu'avec la Covid-19, les RSN ont démontré que tout peut être déverrouillé. Il suffit d'un mouvement, d'un seul clic, un post fut-il d'un directeur vers une autre autorité et ce qui est caché est sur la place publique. De ce fait, la phase que toute considération permettait de juger de ''préliminaire''

[2] Jusqu'à amener le Directeur Général de l'OMS, Tedros Adhanon Ghebreyesus le 15 février 2020, à créer un néologisme ''infodémie'' pour signifier « l'extraordinaire emballement médiatique autour de l'épidémie du covid 19- pourtant alors principalement cantonnée à l'Asie. Il alertait ainsi son auditoire sur les ravages de la communication massive, anarchique et toxique qui accompagne la propagation du virus » (Zbienen, R. 2020, p. 1).

[3] Les images se bousculent d'elles-mêmes : soit quelqu'un a attrapé ce virus, soit toute une zone est contaminée. Aussi les mesures ne changent-elles pas, quarantaine, isolement, traitement, selon les protocoles admis par chaque Etat.

peut être transformée en phase « aiguë et chronique »[4] à la fois. La preuve en est que les fuites des informations, l'alerte des influenceurs ont fini pas sauter les verrous et l'humanité a su que quelque chose de grave se passe en Chine. Puis, il a été observé la cascade de réactions sur le plan de l'information même à l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS)[5]. L'Afrique est mêlée rapidement aux événements. Des mesures sont prises de tous azimuts. Les médias traditionnels sociaux s'en mêlent et amplifient la situation. On peut lire sur le site de afrik.com sous la plume de Maceo Ouitona, le 28 janvier 2020, en titre « Coronavirus : les pays africains en alerte, le Bénin silencieux » ; puis développe-t-il

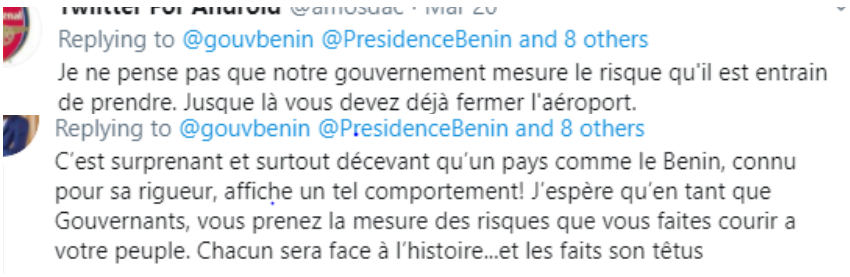
> […] ce silence est d'autant plus inquiétant que la Côte d'Ivoire a annoncé son tout premier cas de contamination détecté à l'aéroport d'Abidjan. La nouvelle a été rendue publique, samedi par le ministre de la santé, […]. L'opinion publique est donc en attente d'une réaction urgente du gouvernement béninois, alors que la situation échappe à la Chine elle-même, en dépit des nombreuses mesures de dépistage et de quarantaine. Seulement 886 kilomètres séparent les frontières béninoises et ivoiriennes que plusieurs dizaines de ressortissants des deux pays traversent, chaque jour.

De cet extrait de l'article posté, se détachent les groupes ou unités linguistiques permettant à l'émetteur de poser non seulement des actes langagiers mais également de construire des relations linguistiques. On peut citer : « silence », « d'autant plus », « inquiétant », « a annoncé », « tout premier cas de contamination », « à l'aéroport d'Abidjan », « rendue publique », « opinion publique », « réaction urgente », « gouvernement béninois », « la situation échappe à la Chine », « en dépit de », « seulement 886 kilomètres », « séparent », « les frontières béninoises et ivoiriennes ». À travers ces unités linguistiques, on note de forts arguments implicites tels que : la passivité du gouvernement béninois, l'aéroport de Cotonou resté sans aucune précaution, les frontières délaissées dans leur porosité, la mise en danger des citoyens béninois qui sont en relation permanentes avec leurs frères de la Côte d'ivoire. Ce qui est renforcé par

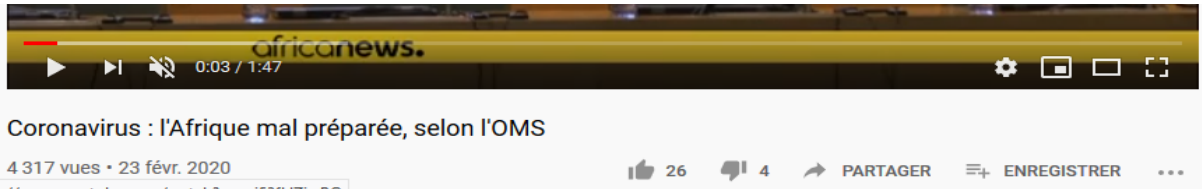
[4] Pour Libaert T. et al. (2018, pp. 13-14), **la phase aiguë** constitue « la phase la plus intense de la crise et prend place le plus souvent immédiatement après une situation d'absence de problèmes apparents. […] En une période très courte, de quelques heures, l'organisation concernée se retrouve sous les feux de l'actualité médiatique et sous un angle majoritairement négatif. […]» ; tandis que, **la phase chronique** « […]. Elle s'explique par l'effet de saturation médiatique où, après quelque temps, le sentiment que tout a déjà été dit sur la crise s'installe. […]»

[5] Comme l'explique Milcent C., (2020), « Les premiers cas avérés remonteraient à novembre 2019. […]. Il faut attendre le 12 janvier pour que l'OMS déclare l'existence d'un nouveau virus nommé « coronavirus ». Ce même jour, les scientifiques chinois partagent la séquence complète du génome du nouveau coronavirus. Le laboratoire où ont été effectuées les analyses sera fermé le lendemain de ce partage. […]. En parallèle, le comité d'urgence de l'OMS est réuni […], il ne sera pas déclaré d'urgence de santé publique de portée internationale. […]. L'OMS recommande, ce 24 janvier 2020, la mise en place de mesures pour la détection des cas de Covid-19 […] C'est également ce jour que le président Xi Jinping prononce un discours sur ce virus et la gravité de la situation. On observe aussi la concomitance entre les déclarations de l'OMS et ceux du gouvernement central chinois. »

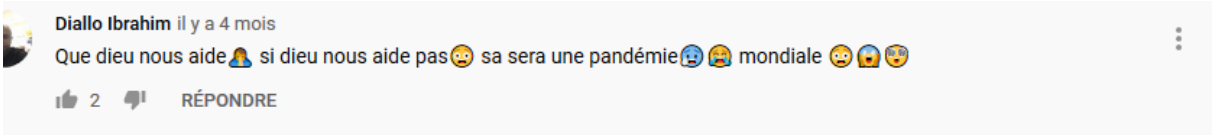
des arguments ad hominem : mis en doute de la capacité des autorités béninoises de mesurer les risques, de savoir quand il faut réagir et comment réagir. Et tout ceci travaille pour un but réel de la communication : attirer l'attention des Béninois sur le danger qui les guettent, mettre le doigt sur leurs vies que mettent en danger les autorités à qui, le rédacteur, dénie le statut d'autorité, de dirigeants pouvant protéger les populations. Sentiments partagés par les internautes retrouvés sur Twitter.

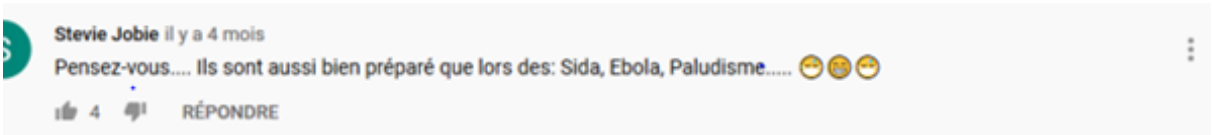


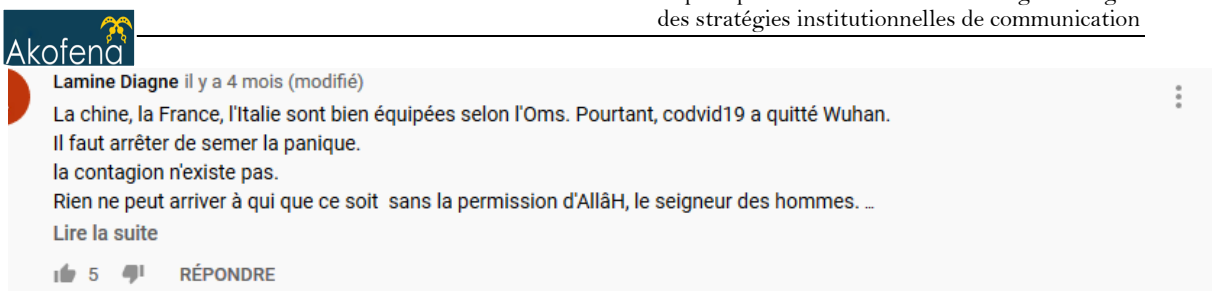
Sans les RSN, il aurait été difficile de vivre cette relation interactionnelle et cette disparition des frontières à tous les niveaux. Comme il faut le faire observer, les avertissements réguliers de l'OMS à l'Afrique ont délibérément installé tôt l'Afrique dans la crise. Seulement que le stimulus n'a pas enregistré la réponse proportionnelle au but visé. Le post ci-dessous en est un exemple de production numérique ayant rendu caduque certaine maxime.



Quand on observe ce post, on constate que 4317 personnes l'ont regardé, 26 seulement l'ont aimé, 4 ont exprimé leur mécontentement, 0 personne a partagé ; ce qui donne un chiffre de 4287 personnes restés neutres, soit 99,30 % restés sans expression d'un quelconque sentiment, c'est-à-dire nullement émus. Ceci fait fondre l'idée selon laquelle, « […] des situations de crise [peuvent] être délibérément installées [pour servir] de mode de gestion et d'autorégulation » ou encore comme « porteuse de perturbations » (Loneux 2012, p.1). Au contraire, les processus stimulés se sont entre-influencés *mais ils ne se sont pas entre-détruits*. L''analyse sémantique des posts en réaction au post primaire le confirme.







Comme le montre les résultats fournis par l'algorithme d'analyse des sentiments, il est aisé de faire observer que les posts en réaction à l'alerte de l'OMS ont suscité une autre génération de réaction (la 3e) renforçant positivement les discours. Ainsi, est-il noté deux internautes pour le premier, quatre pour Stevie Jobbie, et 5 personnes pour la 3e réaction-celle de Lamine Diagne. Mais quand on observe bien ces tweets, les deux premiers ont non seulement utilisé des textes pour dire ce qu'ils pensent, ils ont également fait appel à des émojis pour amplifier leur sentiment. Une rédaction particulière qu'offrent les RSN et qui renforce la question du feedback sur l'axe de communication.

Ainsi, il est à faire noter dans ce contexte que, sept (7) différents émojis sont utilisés par Diallo Ibrahim qui prend une position basse avec ce 1er émojis 🤲 où il s'incline en appel à son Dieu, puis fait référence à la situation embarrassante en signe de choc, avant 😦 de montrer le changement de son état : ironiquement ou véritablement criant à l'horreur avec ceci 😱 tout en partageant sa douleur, sa peine avec cet autre 😩 émojis pour finir par rappeler 🥶 l'effroi, la préoccupation intense 😳 et la supplication pour ne pas être témoin 😨 quand le désastre va réellement s'installer. Les mêmes réactions s'observent avec Stevie Jobbie qui pense qu'il parle déjà trop avec ceci 😬 et qu'il doit plutôt fermer sa gueule.

Voilà des citoyens qui se voient impliqués dans une crise qui est encore loin d'eux. Avec les RSN, on peut dire que l'œil permet aux populations, à travers ce qu'ils lisent, et voient ou entendent de passer au cerveau de multitude d'informations qu'il doit analyser, trier pour une synthèse afin d'induire les réactions nécessaires du corps humain (Anderson et Milson 1989, Ghiglione 1993). De Twitter à Facebook en passant par YouTube, Instagram, WhatsApp, les réactions des Africains montrent une avance sur la situation que connaît l'Afrique. Ne pas en tenir compte peut contribuer à la mise en place d'une politique organisationnelle non performante en matière de stratégie institutionnelle de communication.

1.2 Le basculement du principe organisationnel de l'espace argumentatif

L'opinion générale montre que la Chine, le premier pays ayant été victime du virus à couronne 2019 a la capacité de gérer les crises sanitaires en situations d'urgence et à les endiguer[6]. Comme souvent, il faut juste faire le nécessaire :

[6] On peut citer la grippe espagnole, causée par une souche de type A H1N1 de 1918 à 1919 avec plus de 50 millions de mort ; le SIDA, causé par le virus VIH, avec plus de 30 millions de mort dans le monde ; la fièvre Ebola, …

contrôler et gérer[7]. C'est aussi là l'apport de ces outils à la modification des éléments de la stratégie institutionnelle sur le plan organisationnel en ce qui concerne les porteurs du message et le contenu du message. L'analyse de quelques réactions des internautes après les sorties officielles des décideurs politiques lève un coin du voile sur la question.

Internaute 1 :

> Regarder les mesures prises ailleurs !!
> Prenez vos dispositions et n'attendez aucun gouvernement.
> Je le dis et j'assume.

Internaute 2

> Ce n'est quand même pas compliqué à comprendre. Une seule personne touchée contamine plus de 40% des personnes qu'elle croise qui à leur tour contamineront aussi 40% chacune. Dans un pays comme le Bénin où il

Internaute 3

> **Bien être méditation Chanel** il y a 5 mois
> Les frontières et aéroports doivent être contrôlés ou fermés.

Les énoncés tels que « *regarder les mesures prises ailleurs* », « *prenez vos dispositions* », « *n'attendez aucun gouvernement* », « *ce n'est quand même pas compliqué à comprendre* » dévoilent le statut des internautes[8] en termes de maîtrise du sujet abordé dans l'espace de communication. Il est important d'ajouter à cette capacité de remise en cause des places qu'offrent les RSN l'effondrement du principe de création des émotions. Ainsi, la pathémisation organisée par un émetteur dans un discours peut ne pas toujours conduire au but émotif visé : l'opinion (accord contre désaccord), le sentiment (satisfaction contre insatisfaction), l'émotion affective (déplaisir, peur, haine, tristesse, […] contre plaisir, quiétude, amour, joie, […]). Contrairement à l'espace public unidirectionnel que permettait de construire la communication de crise avec les médias traditionnel, les RSN bâtissent un espace mouvant, dynamique à fort risque à tout moment et en tout instant dans la sphère de l'argumentation. Une régulière adaptation s'impose donc pour la conservation des places et positions auto-octroyées et construites.

---

[7] « L'attitude de la Chine pour tenter d'endiguer l'épidémie du virus Covid-19 a été la fermeture brutale et complète de la province du Hubei, et de façon encore plus serrée, un confinement très autoritaire de la ville de Wuhan. En tant qu'observateur, et rétrospectivement, on peut se demander pourquoi n'a-t-elle pas réagi comme l'on a alors fait dans les pays ou territoires voisins comme Singapour, Taiwan et Hong Kong. Dès les premiers cas sur leur territoire, on a pu observer à Taiwan, Hong Kong, Singapour et en Corée du Sud, des mesures drastiques. Suivant les endroits, une systématisation de tests à un stade précoce a été mise en place. Un confinement sévère des personnes infectées a été instauré. […]» (Milcent 2020, p. 7)

[8] Ils se construisent l'image d'émetteurs qui savent et maîtrisent ce dont ils parlent, se mettent en position d'évaluateurs des émetteurs ratifiés en temps de crise, détruisent l'image du sachant voulue construire par ces derniers, s'en inventent de très élogieuses et reluisantes, … ; ce qui justifie cette position haute qui indique et impose aux émetteurs ratifiés l'action à faire. Les RSN favorisent, peut-on dire, à cet effet, une facile remise en cause des contenus des messages à faire passer et également des places occupées.

2. De la nécessité de la reconstruction du ''communicationnel'' dans l'espace public

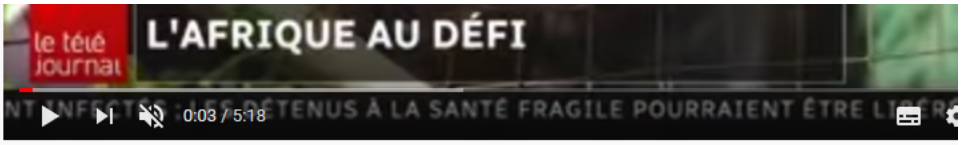
Une nouvelle ère s'ouvre donc pour la communication de crise avec les RSN.

> Désormais, consommateurs, militants, citoyens disposent de médias accessibles, disponibles en permanence pour exprimer leur mécontentement et mobiliser leurs pairs : blogues, forums des grands sites, en plus des réseaux sociaux. […] Ce nouveau contexte augmente la pression sur les entreprises, les institutions : il renforce l'accès à l'information, les exigences de réactivité et modifie les modalités transactionnelles.
>
> Saucin (2015, p. 35)

C'est pourquoi, il est impératif de répondre aux questions suivantes : pourquoi on veut parler ? que doit-on dire ici et maintenant ? et à qui cela doit être destiné[9] ?

3.1 Une stratégie flexible pour l'instance énonciatrice

La séquence de posts étudiée ici pour étayer notre argument porte sur ce jeu de productions discursives entre les internautes et l'OMS. Ceci intervient après l'annonce des premiers cas en Afrique.



COVID-19 : l'Afrique, une « bombe à retardement »

Face à ce post, tous les RSN visités n'ont offert aucun post en réaction ni une discussion. En réalité, cette situation ne peut être observée qu'à la phase de cicatrisation[10] (Saucin 2015, p.33, Libaert et al. 2018) ou encore de post-crise. Ce qui prouve davantage l'effacement de la conception phasique de crise par les RSN. Ainsi, est-il mis en exergue dans l'espace argumentatif la question de place de l'instance énonciatrice et du but communicationnel pour tout discours en temps de crise. Dans ce cadre, la réflexion sur le but communicationnel ne peut prospérer que si elle n'est pas dissociée de celle concernant l'information opérationnelle en temps de crise. Car, en situation de crise sanitaire, toutes les

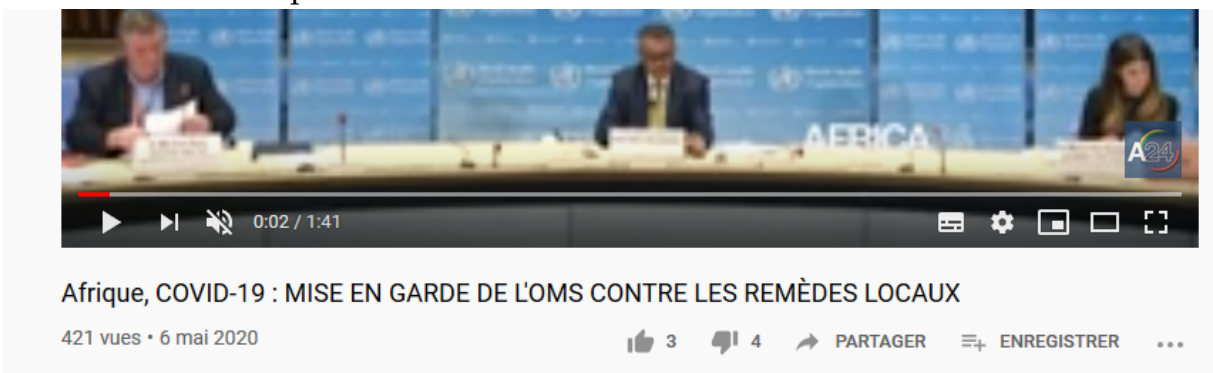
[9] La gestion de la crise en Chine ne le prouve-t-elle pas ! « Tout au long de cette crise sanitaire, qui se poursuit avec le dé-confinement, le pouvoir central a été très attentif à sa communication. Il a tenu un discours à destination exclusive de la population (et donc non traduit en anglais, notamment) et un autre destiné principalement à l'international. Le pouvoir central doit à la fois donner l'ampleur de l'épidémie et gérer l'angoisse et l'anxiété de 1,4 milliard d'habitants. La Chine n'a pas réellement la possibilité d'afficher des chiffres à faire trembler. Il faut faire prendre conscience de la dangerosité de la maladie tout en ne laissant pas la population s'enflammer et éviter d'affoler la population dont une partie a perdu son emploi et se retrouve sans ressources, tout en imposant des consignes strictes. » (C. Milcent (2020, p. 12)

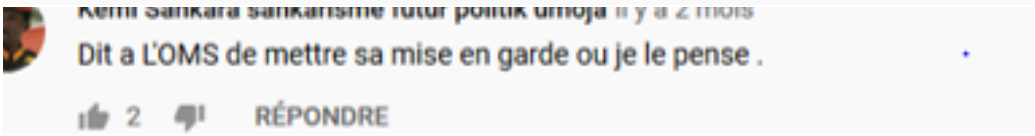
[10] Selon Libaert T. et al. (2018, p. 14-15), la phase de cicatrisation forme « la période où la crise ne fait plus l'actualité médiatique ; elle peut toutefois réapparaître pour quatre raisons : commémoration (régulièrement aux dates d'anniversaire), technique (plusieurs années après, les conséquences peuvent toujours se faire sentir, juridique (chaque crise donne lieu à de nombreux procès : procès, appel, cassation, informatique (fortement traités sur les rsn, ses traces perdurent). »

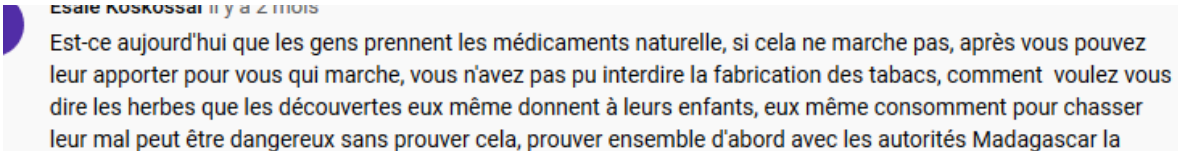
âmes sont fragiles, les populations pensent toujours qu'il y a quelqu'un quelque part qui n'a pas fait ce qu'il doit faire, il y a aussi quelqu'un qui souhaite profiter de la crise.

2.2 La nécessité d'une reconstruction par rapport au but

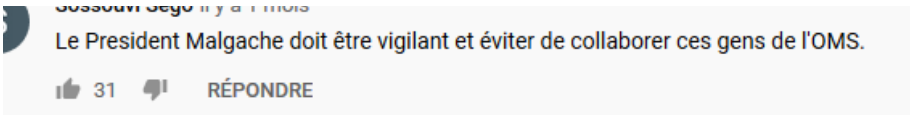
Les doutes, le contenu du message sont autant de paramètres qui dans le contexte de la Covid-19 ''virussent'' davantage l'atmosphère et le système communicationnel dans son ensemble. Alors, quand l'OMS oublie, qu'elle a suffisamment prévenu les populations africaines et leurs gouvernants sur le désastre qu'ils connaîtront dès le passage du SARS-COV 2 qui s'est installée en Chine et fait des ravages en Europe et en Amérique et que chacun traite selon les moyens de bord[11], il est de bon droit de s'interroger sur le but de ses productions discursives dans l'espace de communication.

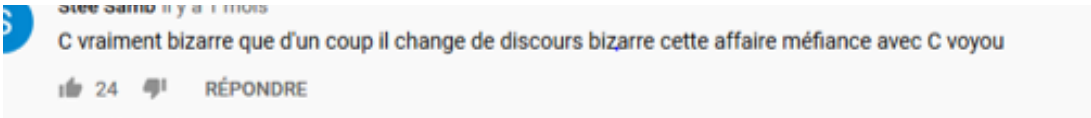




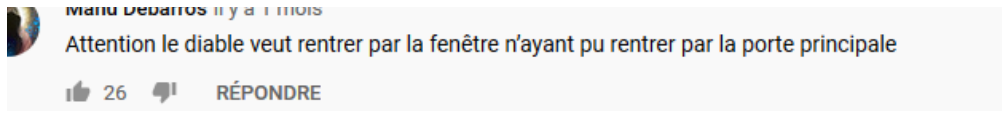


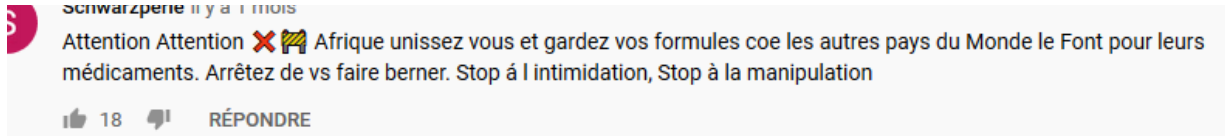
Et même quand l'OMS se repositionne pour mieux exprimer sa pensée, les internautes ne lui redonnent plus leur confiance.

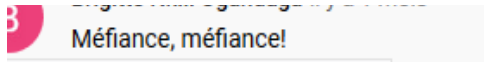




[11] Il faut signaler ici la gamme variée de protocole mise en place jusqu'à ce jour de la chloroquine associée à d'autres médicaments en passant par la plasmo-méthode sans oublier la Déxaméthasone, tout demeure efficace partiellement et non totalement







Quand on procède à l'analyse des données que nous livre le logiciel, on constate que ce sont là des interventions aimées par les membres de cette plateforme ; plus d'une vingtaine partagent valablement les avis avancés avec ce signe ( ) par rapport à chacun des cinq (5) posts mis en exergue ici. Aucun avis émotif négatif par rapport aux divers contenus (Hamon et al. 2015) n'a été enregistré. Quand on applique les outils de la politesse linguistique à l'analyse des posts, on ne note dans les productions discursives que d'actes de menaces de faces : jugement négatif du discours de l'OMS (« attention ! attention », « stop à l'intimidation, stop à la manipulation », « méfiance ») ; dénie de la compétence des autorités sanitaires à ce haut niveau (« comment pouvez-vous dire que les herbes … peut être dangereux sans prouver cela »)- en réalité, qui mieux que l'OMS veille en aux questions de qualité en matière de santé ?. Puis, le plus grand acte de menace de face est observé, tel que l'injure (« ces gens de l'OMS », « c voyou », « le diable »). On peut donc déduire que quand le message est rejeté et ne rassure pas, deux grands volets de la stratégie institutionnelle sortent perdant, à savoir l'instance énonciatrice et l'information. Ce qui plonge ici le débat dans la théorie de « l'éthique en communication de crise sanitaire » et de « l'engagement et la responsabilité du communicant »[12].

Comme il est démontré tout au long de cette analyse, la variation du contexte doit rendre flexible le contenu du message, conduire à une politique catégorielle selon les destinataires et favoriser la construction d'une relation symétrique. Ce qui donne lieu à l'enregistrement de réactions purement positives en termes d'opinion (accord et valorisation) de sentiment (satisfaction) d'affect (plaisir, surprise positive, amour) (Hamon et al. 2015, p.4). Face à la massification de l'information sur une question donnée, comme c'est le cas pour le SARS-COV-

[12] Selon Franrenet S. (2007, p. 10), analysant la gestion de la crise de la canicule en France et citant Ternier J-F., par rapport à la question de l'éthique, elle conclut que « au lieu d'assumer à la fois en tant que [ministre de la santé] et communicant public, les conséquences désastreuses de la canicule, il a préféré une stratégie consistant à se défausser sur le directeur […]. Le recours au ''fusible'' politique évoqué par Barroz O. n'a pourtant, dans cette hypothèse, pas été d'un grand secours à l'homme public pour deux raisons : d'abord les médias et derrière eux l'opinion publique n'ont pas été dupes et ensuite parce qu'il a été finalement évincé du gouvernement. ». C'est vrai que l'Afrique a toujours mobilisé ; elle a toujours fait pitié ; mais si l'OMS était un gouvernement, la gestion de l'Afrique aurait pu donner lieu exactement à ces remarques des chercheurs sur la gestion de la crise Covid-19.

2, les citoyens finissent par se faire leur propre opinion et développent toutes stratégies de défens. Les théories complotistes et les rumeurs s'enflent et s'amplifient. Ce qui renforce le bad buzz dans les RSN et ne permet nullement la construction des stratégies pour l'atteinte du but communicationnel : la solidarité morale. Et l'Afrique devrait tirer leçon toujours grâce aux RSN de ce qui se passe ailleurs. C'est pourquoi, le quoi ? ici, n'est plus simplement l'information. Les populations l'ont déjà lue, vue et entendue. Les gouvernants ont alors le devoir de dire juste « ce qu'elles doivent entendre et ce qu'eux, pensent que tout le monde doit faire face au mal. ». De plus l'image construite doit être atour de l'identification de soi-gouvernants au peuple, de soi partageant les mêmes sensations que lui, partagent les mêmes appréhensions. Pourquoi faire dire par les médias que soi gouvernants, on fait ce qu'il faut, on maitrise la situation alors que grâce aux RSN des applications démontrent le contraire de diffusions ? En réalité, dans la majorité des pays du monde et plus précisément en Afrique, il a été observé des actions voulant construire ''la parfaite gestion de la crise à tous points de vue'', en un mot ''des héros de circonstance''. Et pourtant, les uns et les autres se copient. -. Autant d'éléments qui ont fini par briser la connexion entre la solidarité morale, la moralité sociale et la responsabilité sociale.

Conclusion

Comme il est aisé de le constater, les RSN réinventent réellement les phases en termes de crise. Ce qui renforce l'introduction par Cœur-Bizot (2020, p.2) d'une phase dénommée le ''temps zéro''[13]. Une nouvelle réorientation qui valorise l'e-information et donne aux stratégies institutionnelles la force d'exister dans le contexte des RSN. De plus, ceci valorise la nécessité de l'adoption d'une catégorie de discours dans le contexte de crise sanitaire. Loin de l'invention d'image de soi héroïque, la persuasion s'appuie beaucoup plus sur l'explication et non la déclaration ou l'assertion. Ce qui renforce la légitimation de l'instance énonciatrice et favorise la maîtrise de l'espace argumentatif. Car, en réalité, comme le montre la situation en Afrique par rapport à la pandémie Covid-19, le seul paramètre que doit chercher à maitriser le continent reste et demeure l'argumentation qui « permet d'établir la confiance avec la population et avec l'ensemble des acteurs mobilisés ; […] de confirmer une légitimité et une capacité à gérer l'événement. » (Cœur-Bizot 2020). Les discours doivent donc être beaucoup plus explicatifs avant de chercher à persuader. Ce qui inscrit dans les agendas, le développement de l'e-information- loin des considérations de présence en ligne comme on le note aujourd'hui-. Ainsi, la politique devient l'intégration des informations numériques dans tous les aspects de la stratégie de communication. Les approches évolueront donc à tous les niveaux : approche

[13] Le schéma montre qu'il y a une communication pour ce temps zéro avec la phase de gestion que l'auteur regroupe dans la communication de crise ; puis après, la communication de sortie de crise avant que les choses ne rentrent dans l'ordre avec la communication classique.

définitoire, étapes phasiques, politique de légitimation de l'instance énonciatrice, information opérationnelle et paramètre d'éthique en communication d'urgence.

Références bibliographiques

ANDERSON John Robert et MILSON Robert. 1989. « Human Memory : An Adaptive Perspective », *Psycho-logical Review*, vol. 96, n° 4, [En ligne], consulté le 17 juillet 2020, URL : https://www.researchgate.net/publication/232550371.

ANDERSON John Robert. CONRAD Frederick et CORBET Albert. 1989. « Skill Acquisition and LISP Tutor », *Cognitive Science* 13, 39p.

ARPAGIAN Nicolas. 2010. « Internet et les réseaux sociaux : outils de contestation et vecteurs d'influence ? », *Revue internationale et stratégique* 2, n°78, [Consultable en ligne], le 22 août 2020 URL : https://www.cairn.info/revue-internationale-et-strategique-2010-2-page-97.htm

BLOCH Emmanuel. 2012. *Communication de crise et médias sociaux, Collection marketing communication*, Paris, Dunod

BOGUI Jean-Jacques et AGBOBLI Christian. 2017. « L'information en périodes de conflits ou de crises : des médias de masse aux médias sociaux numériques », *Communication technologiques et développement* [En ligne], 4 I 2017, mis en ligne le 04 juillet 2017, [En ligne], consulté le 29 juin 2019. URL : http://journals.openedition.org/ctd705: DOI : 10.4000/ctd.705

CŒUR-BIZOT Anne-Lise. « ''Le temps zéro'' en communication de crise : le temps de la synchronisation » *La LIREC, n°61, Communication et crise : vers un changement de paradigme*

COUTANT Alexandre et STENGER Thomas. 2009. « Les configurations sociotechniques sur le web et leurs usages : le cas des réseaux sociaux numériques ». 7e colloque au chapitre français de l'*ISKO*, Intelligence collective et organisation des connaissances, juin 2009, Lyon, France, pp. 27-34, hal-00458327

DELBECQUES Eric et SAINT RAPT Jean-Annet. 2016. *Management de crise*, Paris, Vuibert

DOUVINET Johnny. GISCLARD Béatrice et MARTIN Gilles. 2018. « Révolution numérique et médias sociaux : un changement de paradigme dans la gestion globale des risques ? », Congrès Lambda MU 21, '' Maîtrise des risques et transformation numérique : opportunités et menaces'', octobre 2018, Reims, France, hal-02065001

DUFES Eric et RATINAUD Christophe. 2014. « Situation de crise : une réponse modélisée en 3 D », *Perspective 12*

FRANRENET Sandra. 2007. « Éthique et société : la question de la communication en situation de crise sanitaire, [En ligne], www.ethique.inserm.fr

GILBERT Claude. 2007. « Comment gérer les crises ? Les pouvoirs publics face à des risques polyformes. Regards sur l'actualité », *La Documentation Française*, 328

HAMON Thierry. et al. 2015. « Analyse des émotions, sentiments et opinion dans les tweets : présentation et résultats de l'édition 2015 du défi fouille du texte (DEFT), Actes de la 22e conférence sur le Traitement Automatique des Langues Naturelles (TALN 2015), Caen, France, Hal-01617180

HEIDERICH Didier. 2020. « Pour une approche intégrée de la communication sensible », *La LIREC n°61, Communication et crise : vers un changement de paradigme*

HIRSCH Emmanuel. 2009. « Enjeux éthique d'une pandémie », *Espace Ethique*, [En ligne], consulté le 30 juin 2020, URL : http://www.espace-ethique.org/resspouces/editorial/enjeux-ethique-d'une

ILEF Danièle. 2010. « Crises sanitaires de la préparation à la réalité », *Cahier de la sécurité* 10, En ligne], consulté le 30 juin 2020, URL :http://www.cahierdelasecurite.fr/sites/default/files/fichiers/article_gratuits/CS10.pdf,

LAGADEC Patrick. 2010. « La force de réflexion rapide. Aide au pilotage des crises » *Préventique sécurirté* 112, [En ligne], Consulté 1er juillet 2020, URL : http://www.petricklagadec.net/fr/pdf/PS112_p31_Lagadec-

LAGADEC Patrick. 1991. *La gestion des crises. Outil de réflexion à l'usage des décideurs*, McGraw-Hill

La PORTE Todd et CONSOLINI Paula. 1991. « Working in Practice but Not in Theory: Theoretical Challenges of High Reliability Organizations », *Journal of Public Administration Research and Theory*, vol. 1, no 1, p. 19-47

LIBAERT Thierry. 2010. *La communication de crise*, Paris, Dunod

LIBAERT Thierry. et al. 2018. *Communication de crise*, Paris, Pearson

LIBAERT Thierry et ALLARD-HUVER François. 2014. « La communication sur les sujets sensibles au prisme des sciences de l'information et de la communication », *Communiquer* [En ligne] 11, mis en ligne le 01 février 2015, consulté le 19 avril 2019, URL : http://journals.openedition.org/communiquer/574, DOI : 1O.4000/communiquer 574

LONEUX Catherine. 1999. « Communication institutionnelle : codes de déontologie et usage spécifique de la notion de crise », *Communication et organisation* [En ligne] 16I 1999, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 01 mai 2019. URL: http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2261; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2261

MICHEL Jean-Dominique. 2020. *COVID : anatomie d'une crise sanitaire. L'analyse qui démystifie le discours officiel*, Paris, Payot

MILCENT Carine. 2020. « La Chine et la crise sanitaire de COVID 19 », *IRIS, Observatoire de la Santé mondiale, Global Health*

NASSIMA Dris. 2016. « Introduction. Repenser l'espace public à l'aune des transformations sociales contemporaines », *Les Cahiers d'EMAM*, [En ligne],

consulté le 03 septembre 2020, URL :http://journals.openedition.org/emam/1194; DOI : httpas://doi.org/10.4000/enam.1194

OLLIVIER-YANIV Caroline. 2015. « La communication publique sanitaire à l'épreuve des controverse », *Hermès* 73, pp. 69-80

PAUCHANT Thierry C. et MITROFF Ian. 1988. « Crisis Prone Versus Crisis Avoiding Organizations: Is Your Company's Culture Its Own Worst Enemy in Creating Crises? », *Industrial Crisis Quarterly*, vol. 2, no 1

SAGAN Scott D. 1993. *The Limits of Safety: Organization, Accidents and Nuclear Weapons*, Princeton, Princeton University Press.

SAUCIN Joël. 2015. *Communication de crise*, Belgique, CEICS

WALLEMAQ Anne. JACQUES Jean-Marie et LAURENT Nathanaël. 2010. « langage de crise ou crise du langage ? », *Recherches qualitatives – Hors-Série* – numéro 9

ZBIENEN Randal. 2020. « Coronavirus et réseaux sociaux : première réflexion stratégique sur ''infodémie'' », *NOTE*, n° 34/20, Fondation pour la recherche stratégique