

Médiatisation d'une épidémie à l'ère du nouvel écosystème d'information des réseaux socio-numériques

Arnaud Mercier

Professeur Information-Communication
université Panthéon-Assas (Paris)

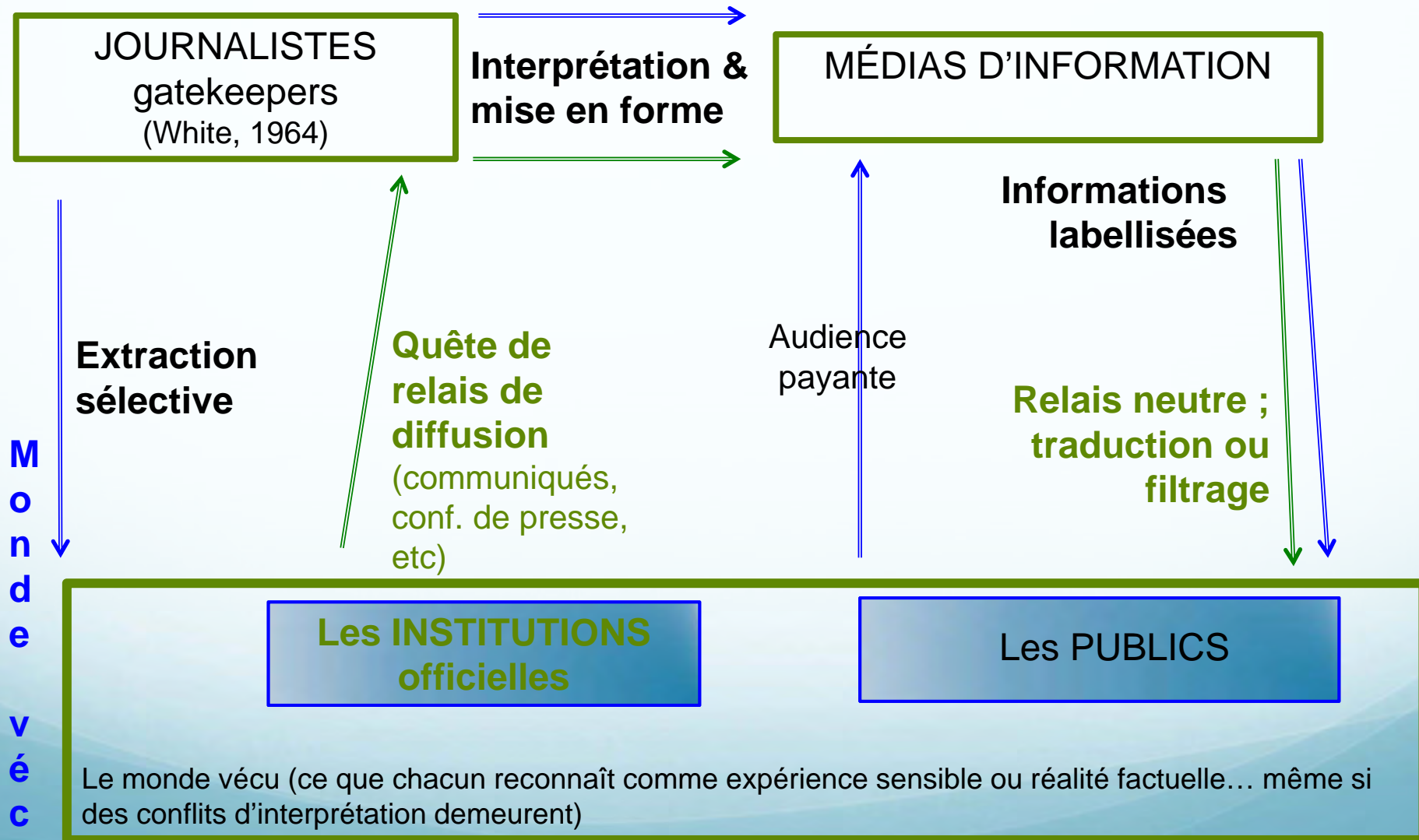
**EBOLA: RUMORS, DISPUTES AND
CONTROVERSIES. Perspectives from the Digital
World**

Piloté par Laëtitia Atlani-Duault
Financement IMMI / IRD / IHU



[@arnauddmercier](https://twitter.com/arnauddmercier)

Ecosystème traditionnel de la médiation journalistique



**Les citoyens s'informent de plus en plus grâce aux réseaux
socionumériques**

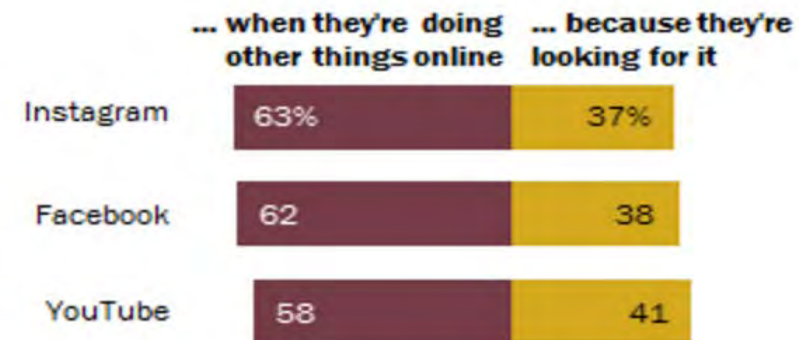
(Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit, Weibo, What's App, Snapchat...)

→ On est en train d'assister à **la mise en place d'un
écosystème socionumérique de l'information**

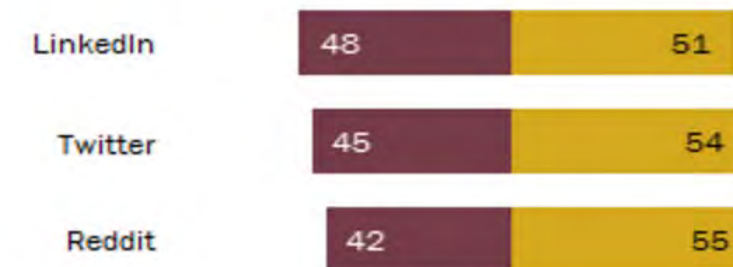
* Bien sûr, l'accès régulier à l'information par les RSN reste encore minoritaire, socialement ciblé, et il est plus le fait de la sérendipité que d'une action stratégique, (Ex. ici, aux Etats-Unis)

Instagram, Facebook and YouTube news users most likely to happen upon news online

% of news users of each site who mostly get news online ...



But LinkedIn, Twitter and Reddit news users are more evenly divided between news seekers and non-seekers



Note: Sample sizes for Vine, Tumblr and Snapchat are too small to include in this analysis.

Source: Survey conducted Jan. 12-Feb. 8, 2016.

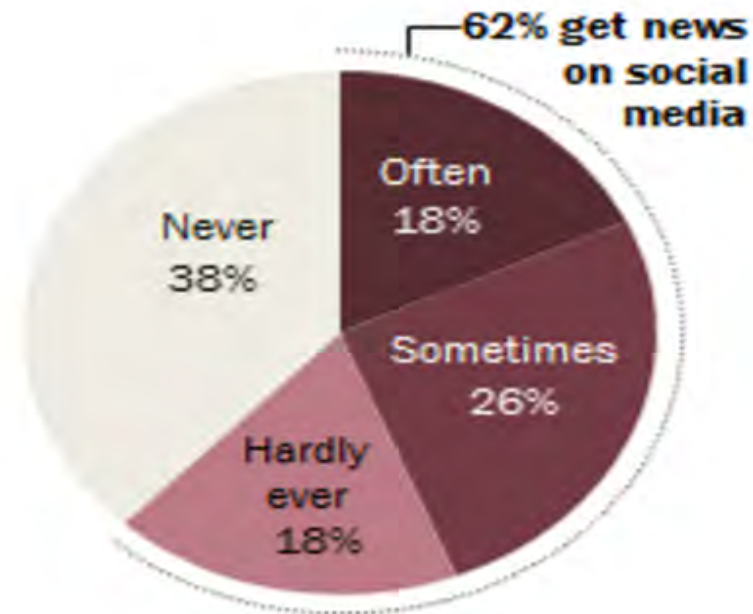
"News Use Across Social Media Platforms 2016"

PEW RESEARCH CENTER

**MAIS l'accès à
l'information via les
RSN ne cesse de
croître**

About 6-in-10 Americans get news from social media

*% of U.S. adults who get news on a
social networking site ...*

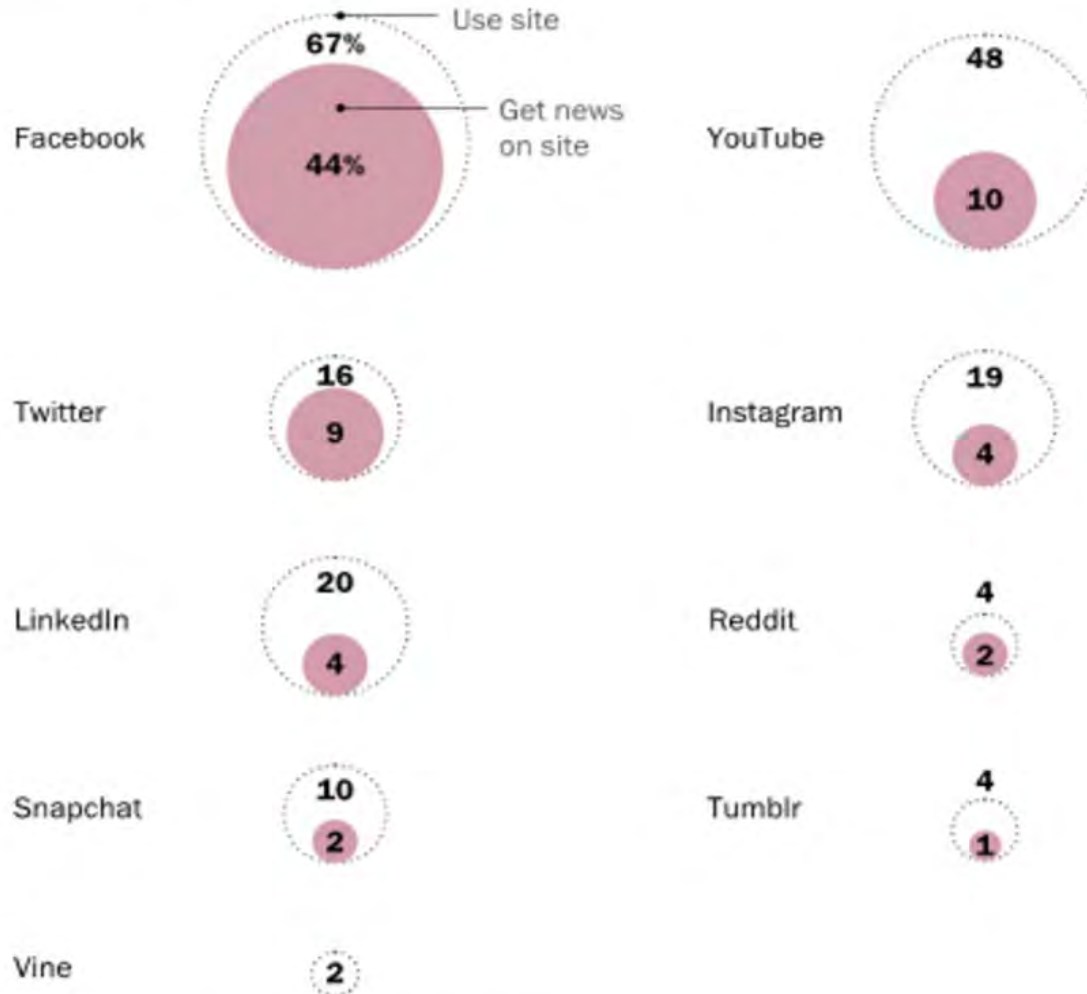


Source: Survey conducted Jan. 12-Feb. 8,
2016.
"News Use Across Social Media Platforms
2016"

PEW RESEARCH CENTER

Social media news use: Facebook leads the pack

% of U.S. adults who ...



Source: Survey conducted Jan. 12-Feb. 8, 2016.
"News Use Across Social Media Platforms 2016"

PEW RESEARCH CENTER

Étude du Pew
Research
Center, février
2016

- principales voies d'accès aux informations en ligne

TOP GATEWAYS TO NEWS – % FINDING BY BRAND, SEARCH, SOCIAL NETWORK, AND EMAIL

	US	UK	GER	FR	DEN	FIN	SPA	ITA	BRA	JAP
BRAND	33%	45%	27%	22%	46%	57%	46%	39%	46%	20%
SEARCH	40%	29%	42%	40%	15%	26%	35%	59%	59%	41%
SOCIAL	28%	17%	15%	14%	16%	24%	38%	34%	46%	12%
EMAIL	27%	9%	12%	24%	16%	11%	12%	12%	22%	18%

Q10. Which were the ways in which you came across news stories LAST WEEK?
(Please select all that apply)

Base: Total sample per country

(source : « Digital News Report 2014 » du Reuters Institute for the Study of Journalism de l'Université d'Oxford)

Enquête projet ANR INFO-RSN auprès de 1676 étudiants français sur leurs usages de Facebook pour s'informer (hiver 2016)

69% accèdent souvent à des informations d'actualité via FB,
38% souvent via Twitter,
44% parfois sur Youtube,
22% parfois et 8% souvent via Snapchat → Facebook / Twitter et... les autres

Des liens indiscutables entre RSN & actualité

* Facebook est déclaré **un moyen important pour suivre l'actualité** mais pas le plus important par 61% des enquêtés, et Twitter pour 53%

* Facebook est utilisé très fréquemment (42%) ou assez souvent (33%) pour **chercher des informations d'actualité**.

57% sont **abonnés à des pages médias** sur Facebook,
75% à des comptes médias sur Twitter

MAIS sur Facebook, **les contenus d'actualité proviennent** essentiellement d'amis (55%) ou de pages médias suivies (52%)

Mais les pratiques d'approfondissement et de partage de l'actualité encore minoritaires

Cliquer sur des liens de contenus d'actualité est très fréquent pour seulement **26%** et assez fréquent pour 43%

43% des enquêtés déclarent **partager des contenus d'actualité** de temps en temps sur Facebook, 18% assez souvent et **13%** seulement très fréquemment

Sur Facebook et sur Twitter, l'information arrive au fil de l'eau, l'accès y reste aléatoire, sans véritable stratégie organisée. Mais la seule vue des posts et des tweets peut suffire à apporter la sensation d'être informé (sur le modèle des notifications par sms) y compris les seules images

L'idée d'accès à plusieurs sources, par plusieurs canaux, sur des modalités variées et pas toujours prévisibles, semble justement constitutif des motifs de succès de ces dispositifs (mais aussi de rejet pour d'autres)

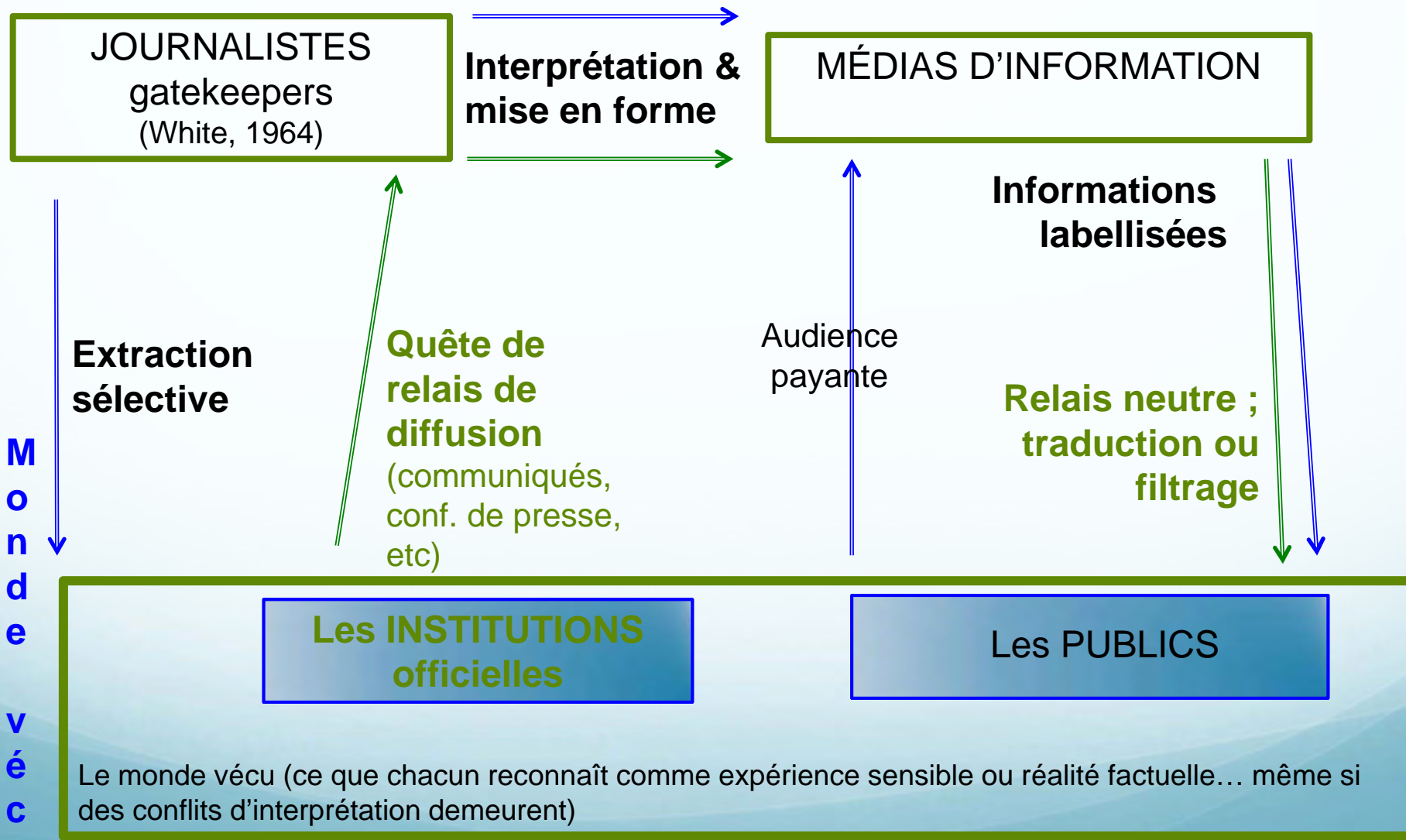
Le nouvel écosystème de l'information ou ce qui change avec l'internet en général et les réseaux sociaux numériques (RSN) en particulier

- * « la self communication de masse » (Robert Castells) → le picorage de l'information (une très large majorité des membres de nos panels Twitter & Facebook partagent régulièrement des contenus venant de plus de 4 titres de presse)
- * Les RSN = un accès à l'information par la recommandation des proches, des pairs, de ses contacts : inventivité des formes de « discours d'escorte » : par texte (« à lire ») par émoticônes, par « mots-clics », par images jointes...

- * Les RSN = un outil permettant aux citoyens de se muer en « informateurs » (vecteurs de promotion et de visibilité de ses contenus mis sur le net ; curations d'informations médiatiques ; commentaire de l'actualité)
- * Les institutions doivent trouver elles aussi la manière de s'insérer dans ce nouvel écosystème informationnel en sachant que les RSN = outils de désintermédiation journalistique
- * Les RSN = nouvelles voies, pour les médias, de se connecter avec et d'engager l'audience (Nic Newman, 2014)
- * Construire non plus « the people formerly known as the audience » (Jay Rosen) mais des communautés d'affinité et d'échanges
- * Nouveau triangle de l'information, où les RSN deviennent le lieu de publication, partage, veille et commentaires pour les journalistes, les internautes et les institutions
- * L'accès à l'information par les RSN se fait massivement via les téléphones mobiles → l'adaptation des contenus devient de plus en plus impérative

RAPPEL

Ecosystème traditionnel de la médiation journalistique

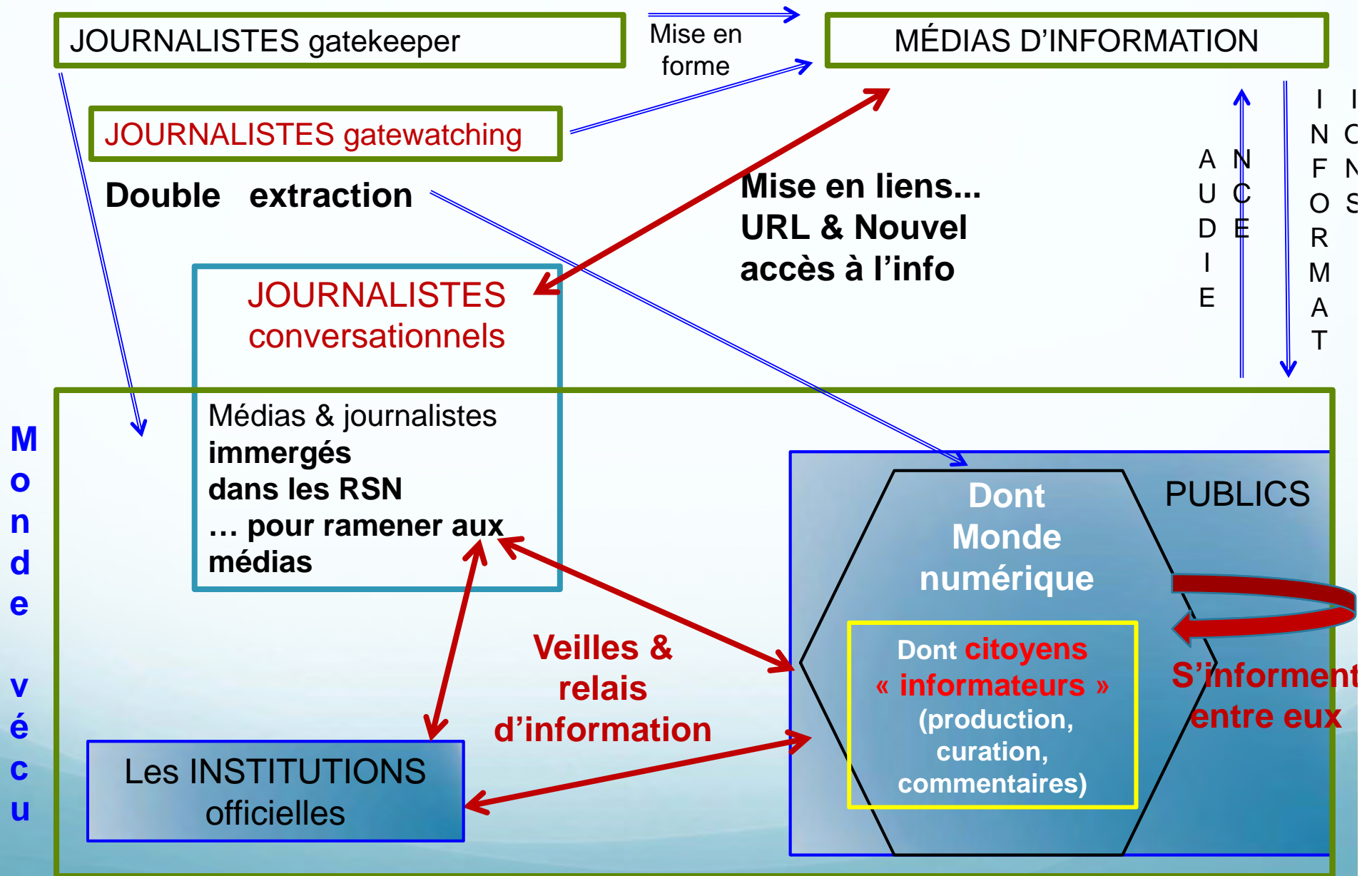


M
o
n
d
e

v
é
c
u

Le monde vécu (ce que chacun reconnaît comme expérience sensible ou réalité factuelle... même si des conflits d'interprétation demeurent)

Nouvel écosystème de l'information à l'ère des réseaux socionumériques



Quelle application de cet écosystème pour la médiatisation de l'épidémie d'Ebola ?

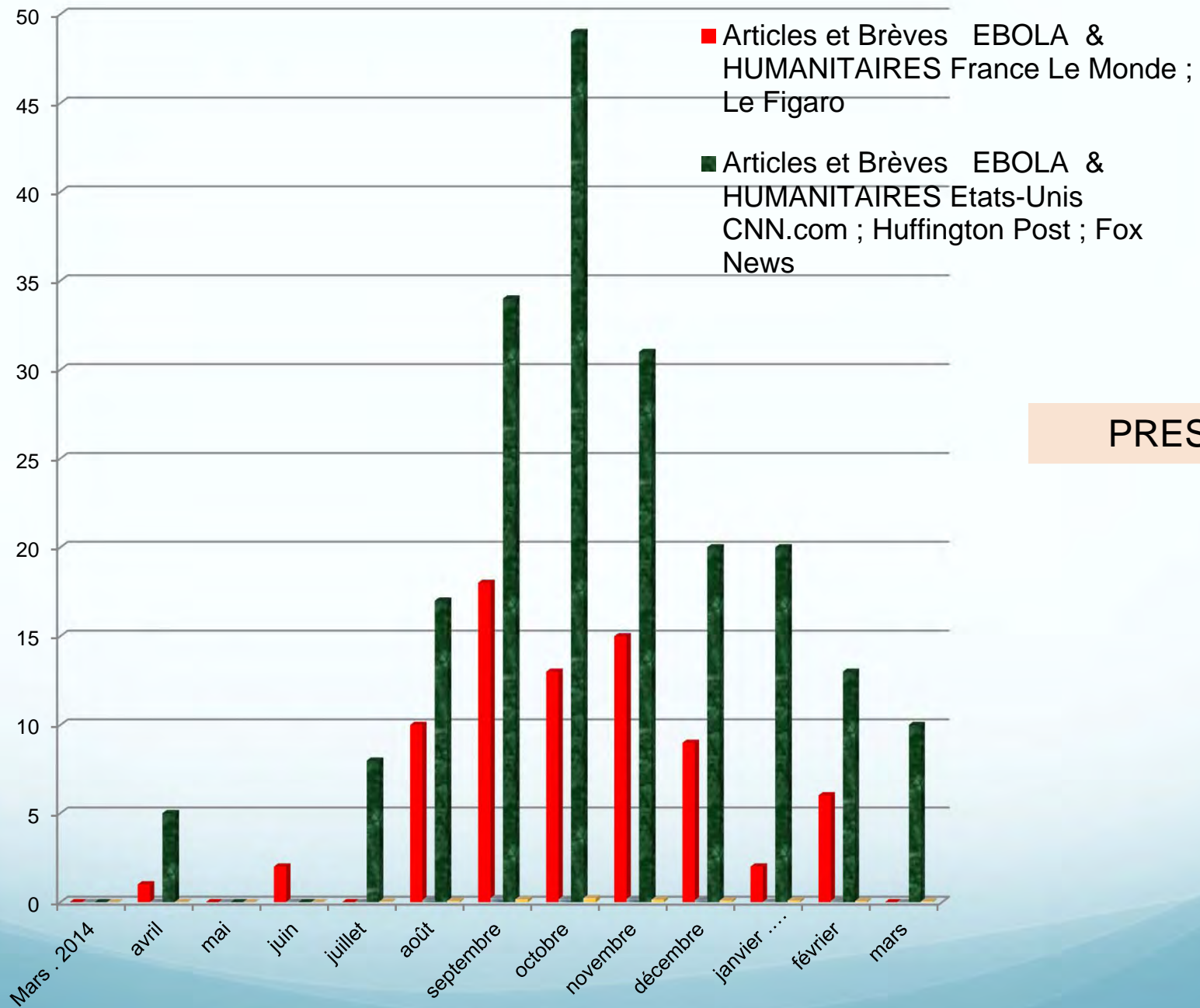
Les RSN = nouveau terrain d'expression sociale, de ses opinions personnelles, y compris en exprimant ses sentiments, ses craintes, ses problèmes en livrant ses états d'âme et des infos à caractère privé, intime et médical (logique de l'extimité)

- interrogations sur ce que les RSN peuvent nous apprendre sur la santé publique, sur les épidémies, sur les opinions sur certains vaccins ou médicaments...
- lieu d'observation pour les chercheurs mais aussi pour les autorités (d'ailleurs le CDC d'Atlanta en a fait un outil d'alerte épidémiologique....)

Et puisque RSN = source importante d'information, la question se pose de l'articulation entre ce qui circule sur les réseaux et ce qui est diffusé dans les médias et par les autorités sanitaires

Quelques idées directrices sur la médiatisation

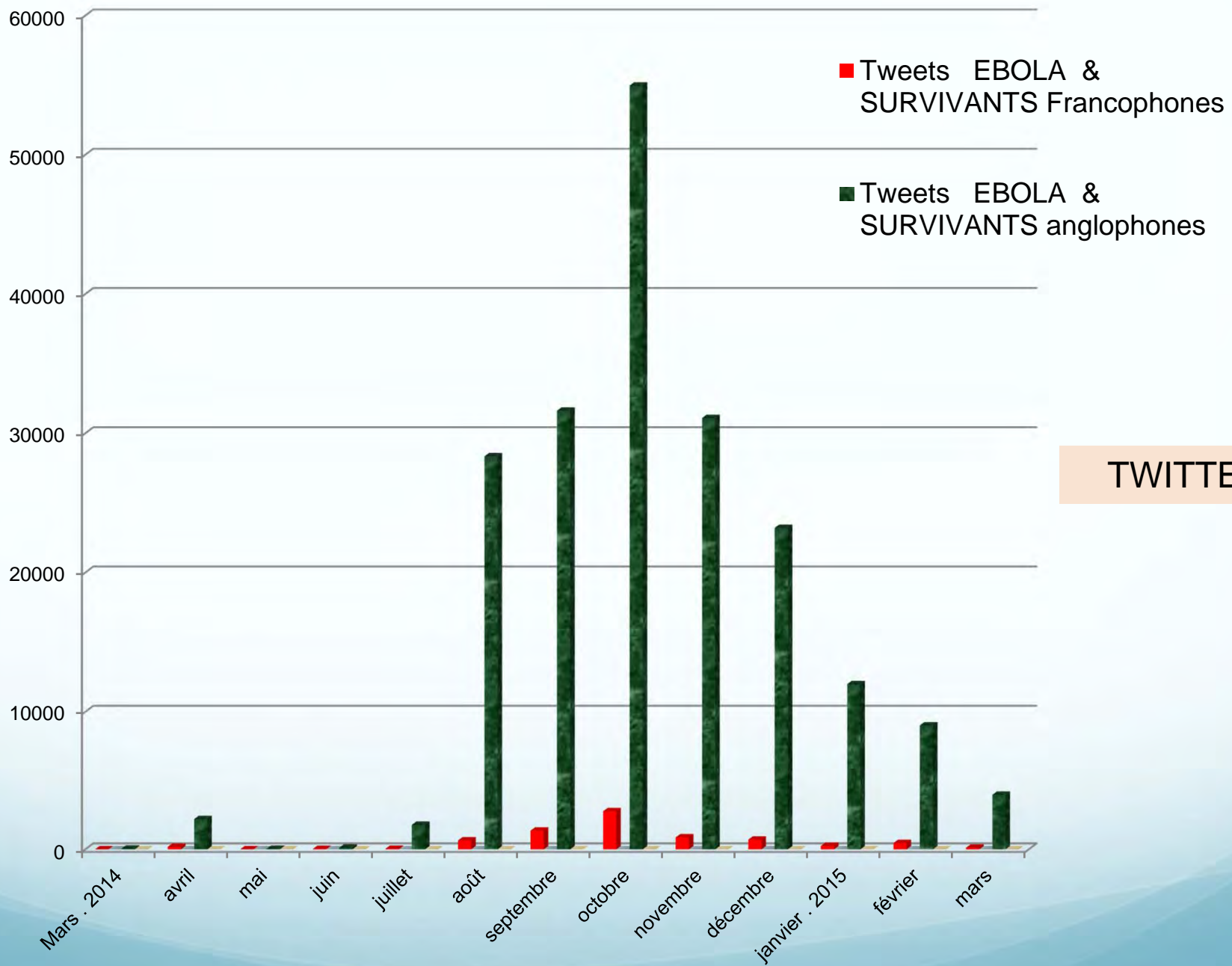
- Entre mars 2014 et mars 2015, distribution gaussienne des articles portant sur la transmission du virus Ebola, avec un pic entre mi-septembre et mi-novembre



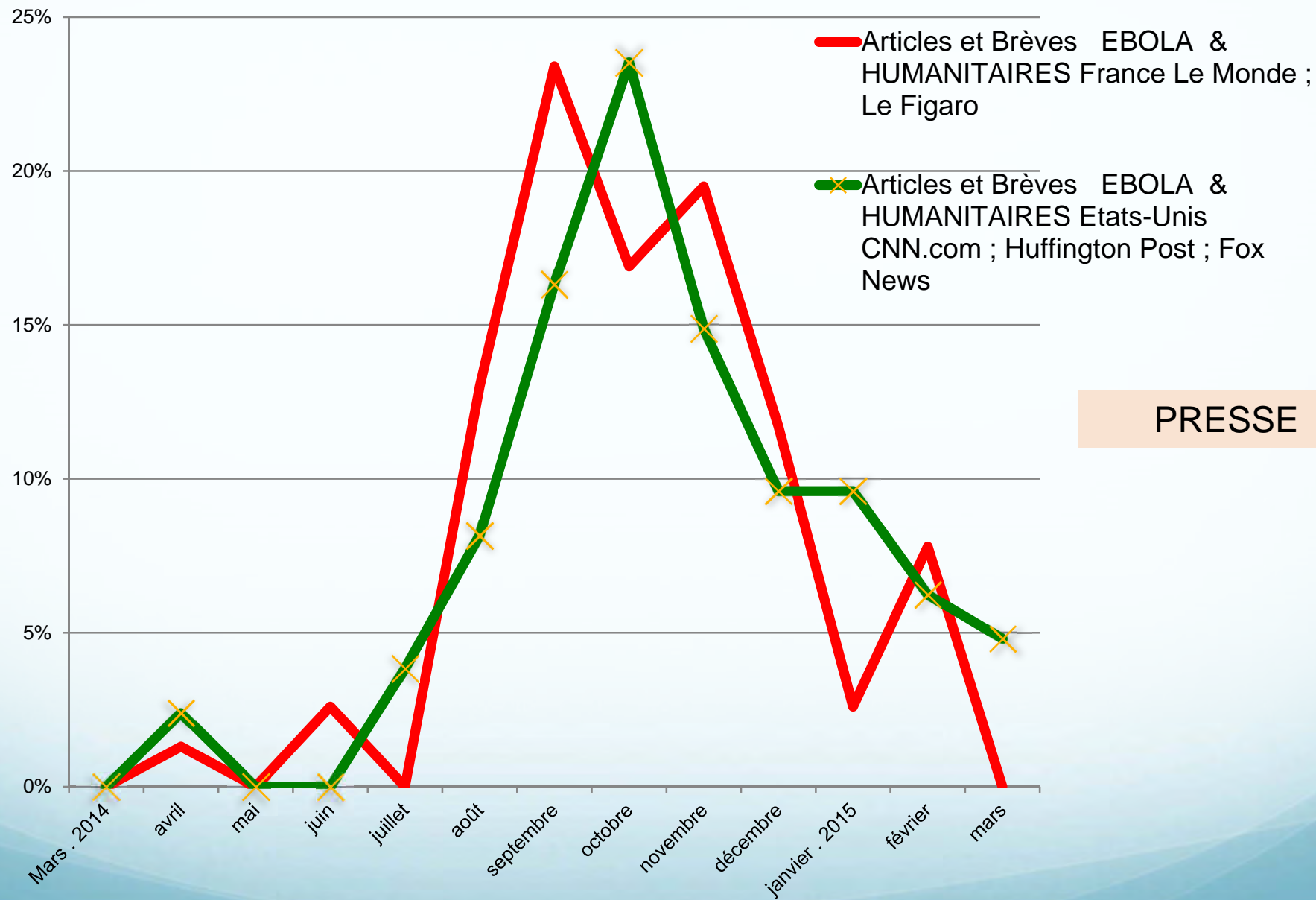
PRESSE

La distribution des tweets sur le même sujet est identique, si ce n'est qu'elle amplifie le mouvement, l'écart entre la période de forte activité et les autres mois est encore plus grand.

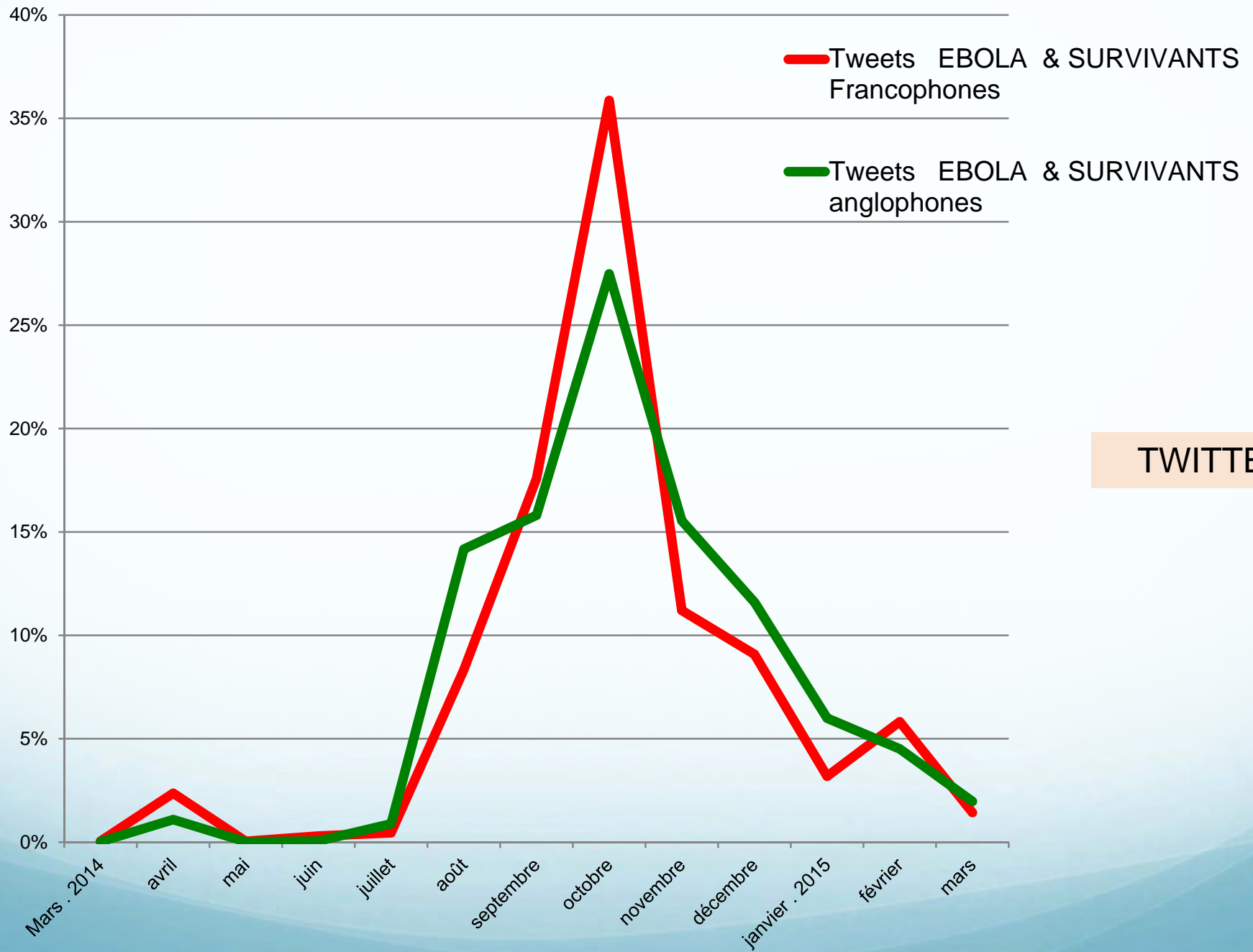
→ Les tweets sont pour beaucoup une chambre d'écho des articles



Cet effet de parallélisme, mais sous forme de chambre d'écho décuplée, est encore plus flagrant si on compare la distribution des articles et des tweets en pourcentage sur la période et non plus en valeur absolue



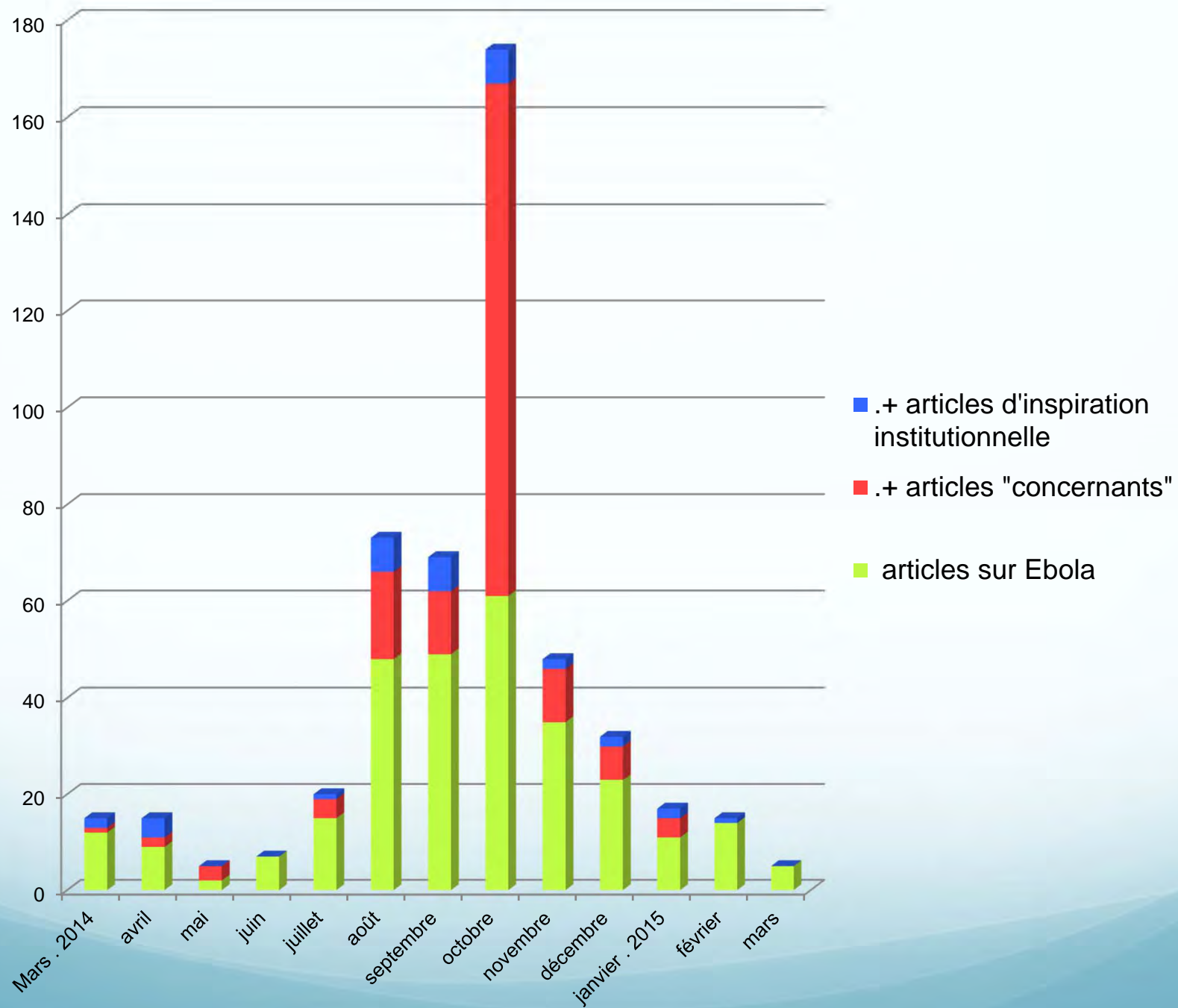
PRESSE



TWITTER

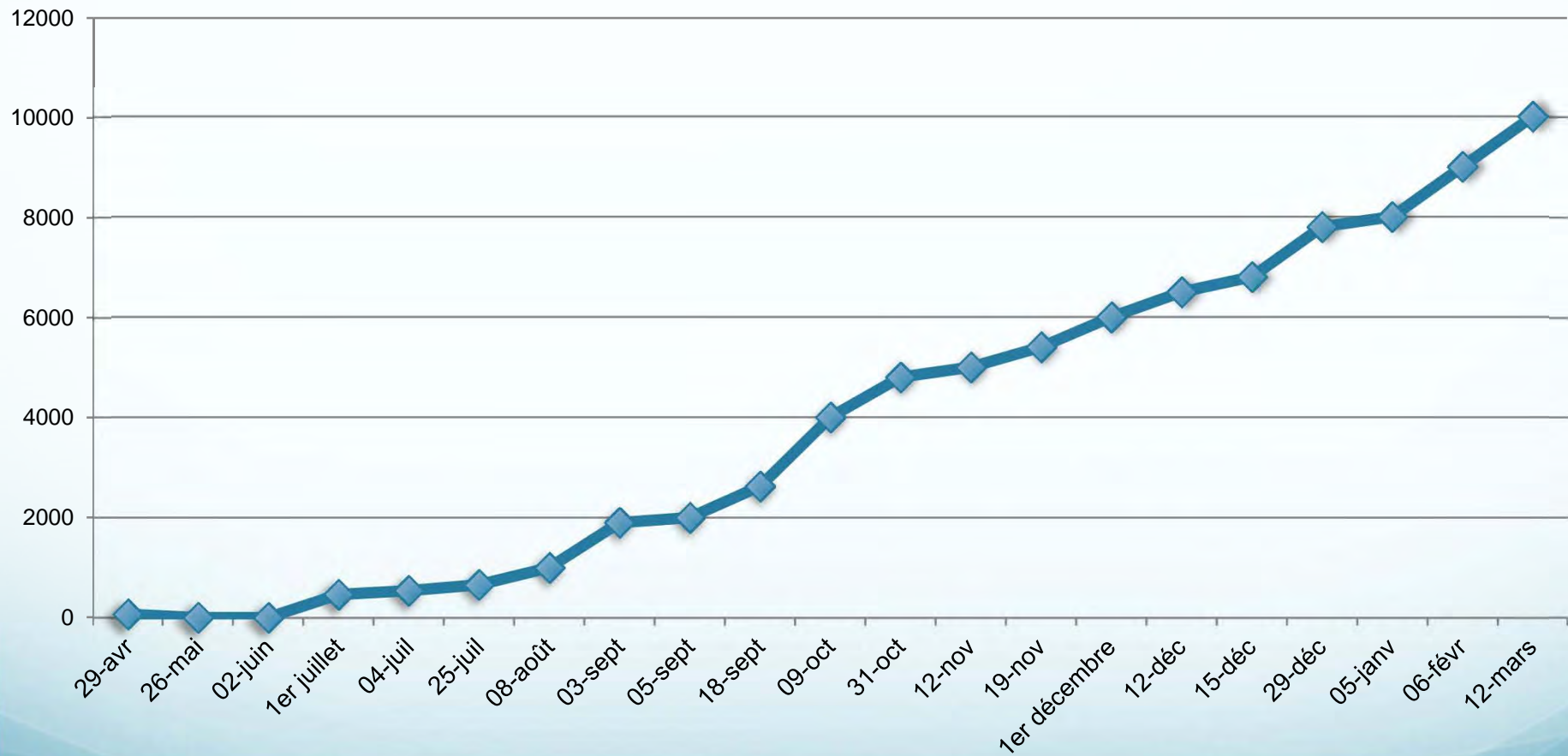
Un retour sur le concept de newsworthiness permet de mieux comprendre ce phénomène de pic en octobre 2014 : **l'importance des sujets concernant** dans l'agenda des médias et donc pour les internautes qui s'expriment et partagent sur les réseaux sociaux numériques

Notons aussi que **l'agenda des institutions de santé reste d'influence assez faible**



Il n'y a pas de corrélation directe ou mécanique entre la croissance du nombre de victimes et l'amplification de la médiatisation mesurée par le nombre d'articles publiés

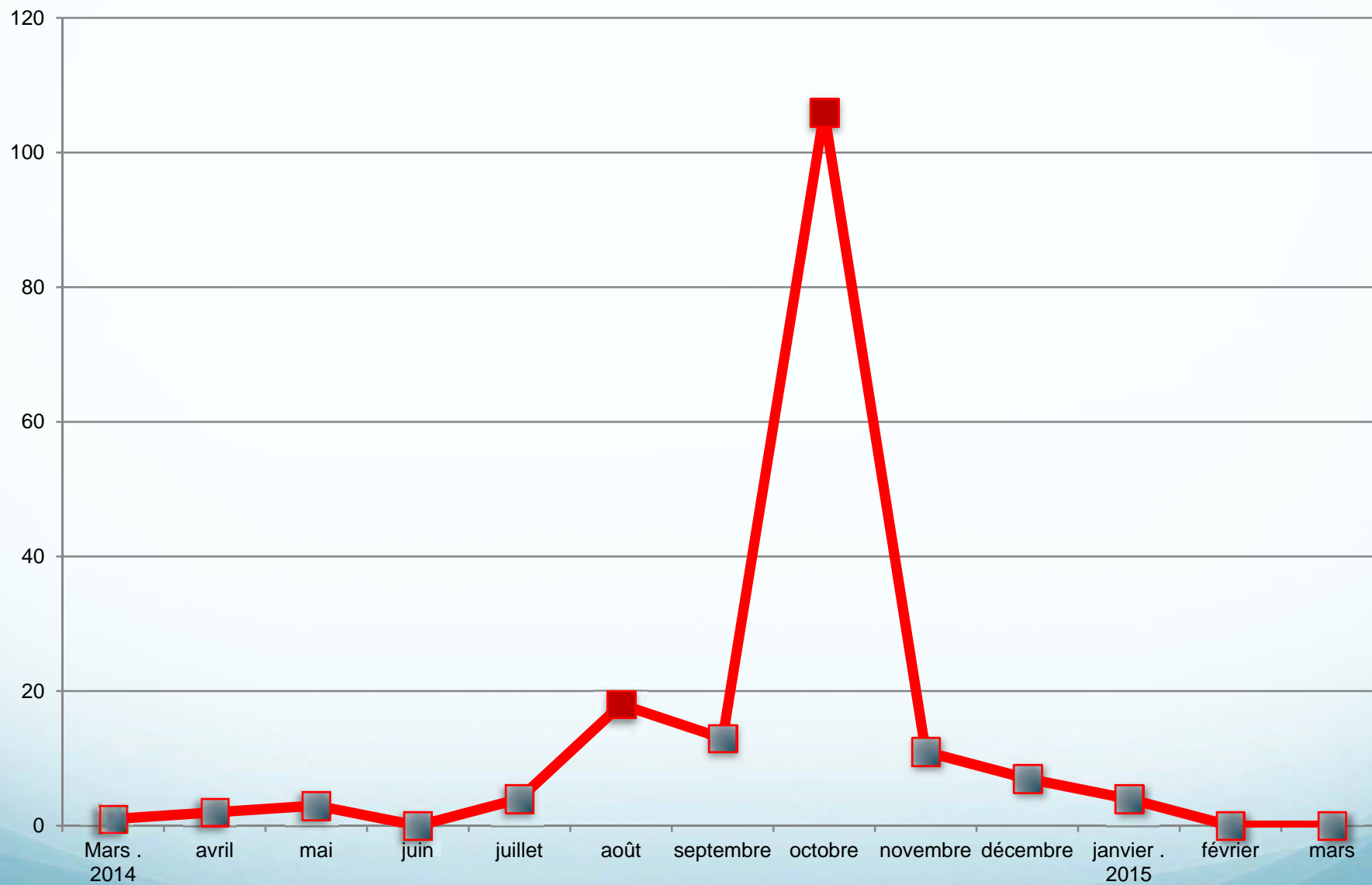
nombre de morts évoqués dans le corpus (mars 2014 - mars 2015)



Nombre d'articles parus pas "concernants" (mars 2014 - mars 2015)



Nombre d'articles "concernants"



L'existence d'une bosse en octobre pour les articles non-concernants, prouve que le pic dû aux articles concernant produit par un effet de halo, un regain d'intérêt pour l'épidémie dans les principaux pays touchés

30/09/14 21:25	Un premier cas d'Ebola diagnostiqué hors d'Afrique
01/10/14 10:16	Un premier cas d'Ebola détecté hors d'Afrique, aux Etats-Unis
01/10/14 17:22	Aux Etats-Unis, des enfants ont été en contact avec le patient atteint d'Ebola
02/10/14 08:41	Ebola : une personne placée à l'isolement à Hawaï
02/10/14 14:08	Ebola/USA: 80 personnes en contact avec le malade
03/10/14 17:47	Ebola: 10 patients à risques élevés aux USA
05/10/14 13:29	Le risque que Ebola atteigne la France est élevé (étude)
06/10/14 09:48	Quel est le risque que la France soit touchée par le virus Ebola ?
06/10/14 17:11	Ebola: une infirmière espagnole infectée, première contamination en Europe
06/10/14 17:51	Ebola : inquiétude dans une école des Hauts-de-Seine
07/10/14 08:57	Ebola: la psychose s'intensifie dans une école élémentaire de Boulogne
07/10/14 11:36	Ebola : une soignante norvégienne rapatriée
07/10/14 20:12	Ebola/Espagne:le chien de la malade euthanasié
08/10/14 06:56	Ebola : « pas de risque zéro » mais « la France est prête à faire face », selon Touraine
08/10/14 09:36	Ebola : la défaillance du système sanitaire espagnol inquiète l'Europe
08/10/14 15:34	Ebola : l'Espagnole contaminée aurait touché un gant infecté
08/10/14 19:37	Un deuxième cas d'Ebola suspecté à Dallas
09/10/14 10:40	Ebola : comment l'infirmière de MSF a-t-elle été soignée en France ?
09/10/14 15:35	Ebola : le chien de la malade tué inutilement
10/10/14 09:04	Un cas probable d'Ebola à l'hôpital Bichat, à Paris
10/10/14 11:49	Récit d'une fausse alerte à la fièvre Ebola à Cergy-Pontoise
16/10/14 08:46	Ebola : les Occidentaux en état d'alerte
16/10/14 15:44	Ebola/Madrid: trois personnes suspectées
18/10/14 07:57	Ebola : premiers contrôles de passagers en France, à Roissy
18/10/14 16:08	Ebola: la psychose frappe une école aux USA
18/10/14 17:31	Le missionnaire espagnol pas atteint d'Ebola
23/10/14 00:34	Ebola : la seconde infirmière du Texas, Amber Vinson, est guérie
23/10/14 17:56	Ebola/France: 480 signalements, tous négatifs
24/10/14 01:16	Un médecin atteint par le virus Ebola à New York

Pour les tweets, les institutions de santé sont loin d'être moteurs du flux d'échange. Les médias en revanche sont un élément déclencheur de tweets par le partage d'articles (ce que nos travaux issus de l'ANR INFO-RSN confirment)

	Francophones	Anglophones
Nombre de tweets total (corpus Ebola survivants)	7365	198349
% comportant un lien URL	78,60%	81,30%
% Mentionnant une institution officielle de santé	9,00%	3,50%
dont Unicef	205	1818
dont MSF	229	1087
dont ONU ; un.org ; @UN ; united nations	32	1137
dont OMS ; @WHO ; woh.int	152	1055
dont Ministère ; ministre	39	904
dont CDC		993
dont Croix rouge	9	
sous-total	666	6994

	Francophones	Anglophones	
Nombre de tweets total (corpus Ebola survivants)	7365	198349	
Principaux médias mentionnés dans les tweets francophones	nombre de tweets	nombre de tweets	Principaux médias mentionnés dans les tweets anglophones
% Mentionnant un des principaux médias francophones	23,60%	10,60%	% Mentionnant un des principaux médias anglophones
BBC	88	6253	BBC
		3751	Reuters
AfricaTv.net	356	2503	NBC
Le Parisien	325	3145	CNN
RFI	165	1798	NPR
Le Monde	132	1481	Nytimes
AFP	172	615	AFP
jeune Afrique	87	566	CBS
Afropages.fr	84	505	YahooNews
Courrier International	64	465	Huffington Post
20minutes	60	197	AP
Maliactu.net	51	21082	sous-total
LeFigaro	48		
RTBF	42		
L'Express	32		
Libération	31		
sous-total	1737		

Dans notre corpus de tweets sur la question du lien entre Ebola & transmission sexuelle nous constatons :

1°- Les tweets sont essentiellement utilisés pour **diffuser de l'information** (62 % des tweets)

- La diffusion d'informations est régulièrement rattachée à la peur et à l'inquiétude, **mais reste principalement neutre** : de nombreux tweets mentionnent simplement un titre d'article et donnent le lien pour y accéder, ce qui nous permet d'identifier une **correspondance évidente entre la parution d'un article et sa reprise sur twitter**, ce dernier agissant clairement comme une chambre d'écho. Il y a peu de questions (6,5%) et peu de négation d'information (2,7%).

2°- sinon il s'agit de rendre public **des émotions, au premier rang desquelles la peur** (1902 tweets)

- Les questions qui sont posées renvoient à la relation sexuelle (assez peu les body fluids) et **au quotidien des individus** qui les posent (dois-je porter un préservatif, est-ce que je risque quelque chose si je fais ceci ou cela ?), avec pour tonalité principale **la peur ou l'inquiétude**.
- Notons que la catégorie « peur » révèle en fait un grand intérêt porté aux autres par ceux qui twittent (que ce soit aux autres en général ou au cercle plus restreint de ceux qui les suivent). De nombreux tweets sont des conseils pour se protéger ou cherchent à rassurer les autres. **Twitter est utilisé comme un outil tourné vers les autres**. La visée empathique des tweets existe !

3°- Même sur un sujet pareil (ou peut être au contraire car c'est un sujet angoissant, et qu'on connaît bien la fonction cathartique de l'humour) l'ironie, la blague, le sarcasme sont présents (2018 tweets).

➤ Si l'ironie est bien présente, **on ne rigole pas sur tout :**

il y a peu d'ironie liée à la survivance du virus dans le sperme,

il y a peu d'ironie liée à la question des « body fluids »,

➤ Par contre, on plaisante sur la relation sexuelle, sur les rapports sexuels avec les animaux et sur le sperme comme remède (ex. : *How we wish"@Adeesewa:@OluwaSwizzhits: Imagine if the Cure for Ebola was semen, gals would have to pay us big money to cum in their mouth."*, ou encore : *Let's say it becomes medically proven that Semen can cure Ebola. Men will just become endangered Species.*). **Le sperme semble transformer Ebola en un sujet « potache ».**

4°- Il y a **peu d'expression d'opinions** (qui, quand elles sont présentes, sont essentiellement amenées par de la colère), peu de rumeurs malveillantes, de dénonciations, de discours racistes ou homophobes, etc. L'opinion la plus exprimée est la critique de l'action publique.

Conclusions

Utilité pour les institutions de santé de se pencher sur les RSN :

- effet de démultiplication de la circulation d'informations (mais penser à s'adosser sur les médias plutôt que de penser à jouer solo sur les réseaux : ex. relancer des tweets à partir de la reprise dans des articles de presse des infos que l'organisme a voulu diffuser)
- repérage de propos déviants, de contestations, afin d'adopter une communication visant à tuer dans l'œuf certaines idées fausses (mais pas forcément en les combattants frontalement, plutôt en les étouffant sous le poids des tweets véhiculant l'info contraire)
- possibilité de jouer de registres que la communication institutionnelle sur les RSN ne s'approprie pas forcément : l'humour & la visée empathique des messages

- importance croissante des images jointes aux tweets (qui ont des fonctions argumentatives différentes) mais qui contribuent fortement à graver certaines représentations mentales de la maladie et des malades (=>> intérêt scientifique à se pencher sur l'articulation texte/image dans les messages sur les RSN)
- sur les épidémies en Afrique, toute une série de médias en ligne locaux existent et relaient activement toute une série de données, d'infos, de témoignages. Ils peuvent devenir des relais précieux auprès des populations pour peu qu'on fasse l'effort de les approcher, qu'on ne les ignore pas dans le cadre des stratégies presse des institutions officielles.

