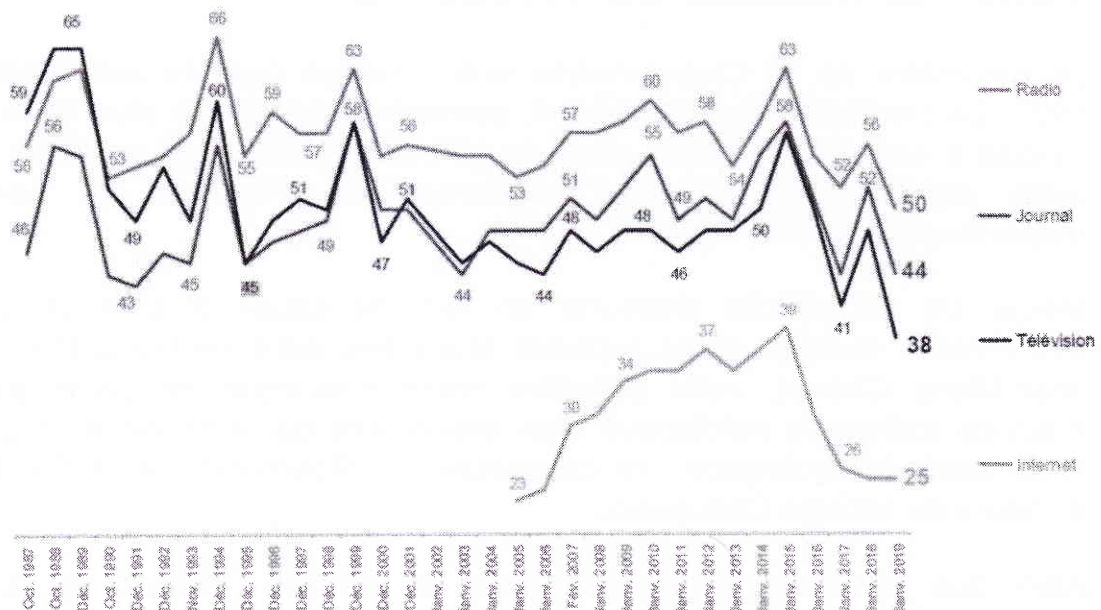


Les Français et les médias : entre confiance et méfiance depuis trente ans

La crédibilité des médias chute considérablement selon le 32e baromètre La Croix réalisé par Kantar. L'Institut de sondage enquête sur l'intérêt des Français pour l'actualité et la confiance qu'ils accordent aux journalistes depuis 1987. Une relation mitigée depuis plus de trente ans.

L'évolution de la crédibilité des médias

% Les choses se sont passées vraiment ou à peu près comme le journal/ la radio/ la télévision/ internet les raconte



KANTAR SOFRES

KANTAR MEDIA

Janvier 2019

LA CROIX

Coup de tonnerre dans la relation entre les médias et leur public. La confiance accordée par les Français aux journalistes est au plus bas selon le 32e baromètre Kantar pour La Croix, réalisé entre le 3 et le 7 janvier 2019. La crédibilité de la télévision dégringole à 38%, soit dix points de moins que l'an passé. Même constat pour la presse écrite qui perd huit points (44%). La radio, elle, sort à peine la tête de l'eau : seul un Français sur deux la juge fiable.

Un résultat inquiétant mais sans grande surprise pour autant. Ces dernières semaines, les journalistes ont été particulièrement pris à partie lors

des manifestations de "gilets jaunes". Critiqués, insultés, et même frappés, des reporters sont désormais accompagnés de garde du corps, eux-même pris pour cible. Le baromètre révèle d'ailleurs que 23% des Français interrogés trouvent que ces attitudes à l'égard des journalistes sont justifiées. Mais la crise des "gilets jaunes" n'est qu'un "symptôme" et non la "cause" de cette cassure, selon Carine Marcé, directrice associée de Kantar Public.

Le baromètre mis en place en 1987 révèle une confiance très fragile tout au long de ces dernières années. *"Le fond de carte est qu'une personne sur deux pense que les choses ne se sont pas passées comme les médias l'ont raconté"*, analyse le sociologue des médias Jean-Marie Charon. Mais certaines années restent plus marquantes que d'autres, avec des pics de confiance qui vont dans le bon ou le mauvais sens. *"On peut également poser comme hypothèse que ces pics ont un lien avec ce qu'il s'est passé dans l'année. Si on observe les différentes cassures qu'a connu le baromètre sur une trentaine d'années, nous pouvons voir que, comparé aux crises sociales, à leur violence, à leur durée et à leur importance, nous avons toujours eu un impact assez proportionnel à l'événement."* Retour sur quatre dates marquantes.

1989 : le malaise de Timisoara

Le baromètre de La Croix analyse une première cassure entre 1989 et 1990. La crédibilité de la télévision, considérée comme le plus fiable des médias à ses débuts, chute alors de 13 points (52%). Les journaux et la radio perdent également la confiance des Français en passant respectivement à 44% et 53%.

Même s'il est difficile d'assurer un lien de cause à effet entre les événements sociaux et les ruptures analysées dans ce baromètre, pour Jean-Marie Charon, cette première chute s'explique en partie par le mauvais traitement médiatique d'un événement qui a bousculé le public mais aussi la profession : la couverture en Roumanie de la fin de la dictature de Nicolae Ceaușescu.

Alors que des émeutes éclatent dans la ville de Timisoara et que la révolution fait rapidement chuter le dictateur, le monde entier découvre des images d'horreur dans les médias : des dizaines de cadavres de Roumains torturés. *"On apprend qu'un massacre s'est produit à Timisoara. La télé mais aussi la presse écrite montrent des images de corps alignés. Les commentaires, peut-être influencés par un certain nombre de sources locales très médiocres, vont laisser entendre que ces cadavres représentent la face immergée de l'iceberg"*, raconte Jean-Marie Charon. Certains journaux vont parler de plusieurs milliers de personnes massacrées à cet endroit. Finalement, le mois suivant, des journalistes révèlent que ce massacre n'était qu'une mise en scène *"pour déstabiliser le régime qui était en train de tomber"* ajoute le sociologue. Les cadavres ont été déterrés d'un cimetière et maquillés pour faire croire à une scène de torture.

Les journalistes sur les lieux se sont donc fait manipuler. *"Libération notamment fera une contre-enquête sur place où ils montreront que les journalistes sur place n'avaient pas été vigilants puisque les cadavres avaient des traces d'autopsie."*

Les médias ne regagnent pas la confiance des Français les mois et mêmes les années qui suivent. La guerre du Golfe, entre 1990 et 1991, n'arrange rien. *"On va avoir des reportages un peu surréalistes, où des journalistes iront voir sur place les militaires en train de se préparer."* Mais les militaires, notamment l'administration américaine, vont montrer aux médias ce qu'ils veulent que l'opinion publique voit, comme le rappelle l'Ina : le nombre de morts et les images de violence sont censurées, tandis que les progrès techniques sont largement mis en avant. *"C'est durant ces années-là que la télévision, en particulier, commence à perdre en crédibilité."*

1995 : la France paralysée contre le gouvernement Juppé

Après être parvenu à gagner quelques années plus tard, en 1994, la confiance des Français, les journalistes sont à nouveau remis en cause selon le baromètre. Ainsi, la télévision perd 15 points de crédibilité et passe de 60% à 45%. La presse écrite, que le public interrogé juge fiable à 45%, chute de 11 points. Seule la radio, qui chute de 11 points également, maintient une image plus "rigoureuse" avec 55%.

Là encore, plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène. L'année 1995 correspond à celle d'un des plus grands mouvements sociaux depuis 1968 en France. Celui-ci s'organise contre la politique du gouvernement d'Alain Juppé. Alors que Jacques Chirac avait fait campagne sur le thème de la réduction de la fracture sociale, quelques mois plus tard, son Premier ministre présente un plan de réformes de la Sécurité sociale. *"La plupart des éditorialistes de l'époque seront assez favorables à cette réforme. Mais quand on regarde le détail de ce qui a été traité en termes de reportages et d'analyses, il n'y a pas une telle unanimité"*, commente Jean-Marie Charon.

[Ce qui a quand même été soulevé par les leaders syndicaux de l'époque, est ce sentiment que les médias suivaient le pouvoir et n'étaient pas du tout en phase avec ce mouvement social.]

Le sociologue précise : *"Pierre Bourdieu, principalement, va s'exprimer sur des lieux de grèves et va commencer à produire des analyses sur la question des médias et du pouvoir à l'intérieur des rédactions. Ce mouvement intellectuel va jouer un rôle assez important dans l'apparition d'un courant critique chez les intellectuels sur le traitement de l'information. Il va donner un certain nombre de cadre de réflexions aux analyses"*. Jean-Marie Charon remarque également une modification des relations entre

certaines grandes organisations syndicales et les médias après 1995 : *"Certaines organisations comme la CGT ou SUD auront davantage tendance à être assez critiques à l'égard des médias et commenceront à adopter des attitudes pas très bienveillantes à l'égard des téléés notamment"*.

2005 : la révolte des banlieues françaises et le référendum européen

"C'est un autre type de divorce", annonce Jean-Marie Charon. Cette fois, le baromètre de La Croix ne révèle pas de fracture particulière. La crédibilité accordée aux médias n'est pas très importante mais elle est assez constante depuis l'an 2000 : entre 45% et 55%, la radio se positionnant à chaque fois comme le média le plus fiable.

Mais selon le sociologue, les émeutes qui ont frappé les banlieues en 2005 ont dégagé de nouvelles problématiques concernant le traitement médiatique. A l'automne 2005, des habitants des banlieues se soulèvent après la mort de deux jeunes électrocutés dans un transformateur EDF en voulant échapper à la police de Clichy-sous-Bois. Le "mouvement" dure trois semaines. Trois semaines durant lesquelles, les journalistes de télévision, notamment, ne parviennent pas à trouver "la bonne distance", selon le sociologue : *"Les chaînes de télévision n'offrent pas les bonnes grilles d'analyses pour expliquer ce qui se passe dans les banlieues. Elles n'ont pas de spécialistes, de journalistes basés dans les banlieues. Les gens sur place sont très mécontents. Ils se plaignent de la stigmatisation, que les équipes de télé débarquent comme des envahisseurs."*

[Une autre thématique va apparaître : le décompte automatique des voitures brûlées. D'un côté, cela stigmatise et cela simplifie le traitement et de l'autre, il y a cette impression dans l'opinion publique que le traitement télévisuel met de l'huile sur le feu. Il y aurait donc une responsabilité des médias dans l'aggravation de la situation.]

Des comportements violents à l'encontre des journalistes commencent également à apparaître : *"Avant, les critiques étaient plutôt verbales. Mais là, on a des caméras cassées, des voitures d'équipes de télé abîmées. C'est plus violent"*.

Un autre événement, similaire à celui de 1995, marque également une fracture entre le public et les éditorialistes cette même année. Il s'agit du référendum européen. *"De nouveau, on retrouve un certain unanimité au niveau des éditorialistes qui trouvent que finalement c'est un bon texte alors que la société française est partagée"*. Pour Jean-Marie Charon, *"Les reportages de terrain et les articles d'analyse rendent compte de ce clivage. Mais à côté les éditorialistes ne retiennent pas cet aspect là, ils ont tendance à être condescendants à l'égard de ceux qui sont contre le texte."*

La sanction tombe le 29 mai 2005 : les Français rejettent majoritairement le traité établissant une Constitution pour l'Europe. Les médias sont particulièrement critiqués pour leurs prises de position assimilées à des leçons données à leur public, du "quoi penser".

2015 : effet Charlie ? Les médias gagnent en crédibilité

La courbe s'inverse en 2015. Selon le baromètre La Croix, les Français ont davantage confiance dans les médias. La radio, toujours première au classement, est jugée fiable par 63% des sondés. La presse écrite remonte à 58% et la télévision à 57%. Internet, qui était estimé digne de confiance par seulement un quart des Français en 2005, fait un bond à 39%.

Ce baromètre *"se colore d'une tonalité toute particulière"*, souligne le quotidien. L'enquête a été réalisée au lendemain de l'attentat contre Charlie Hebdo puis de la prise d'otages de l'Hyper Cacher de la Porte de Vincennes. *"Cela a eu un effet très fort"*, commente Carine Marcé directrice associée de Kantar Public. *"On a ce taux pour l'intérêt de l'actualité qui n'a jamais été aussi élevé et la crédibilité des médias qui est fortement remontée."*

L'enquête révèle également que les Français se disent majoritairement satisfaits du traitement médiatique de ces attentats mais 35% ne le sont pas, dont 10% pas du tout.

Ces attaques qui ont frappées la France ont notamment entraîné une forte solidarité autour des journalistes tués lors de ces attentats conclut Jean-Marie Charon : *"L'attentat contre Charlie a conduit à toute une série d'initiatives en matière d'éducation. Globalement, on a eu un mouvement qui a donné l'impression qu'on était plutôt dans une dynamique qui tendait à surévaluer le soutien aux journalistes et aux médias. Une société soudée derrière des médias."*

2019 : la révolte des "gilets jaunes"

La 32e édition du baromètre La Croix a été réalisée en pleine crise des "gilets jaunes". L'enquête réalisée entre le 3 et le 7 janvier 2019 fait ainsi une large place au traitement médiatique du mouvement.

Sans surprise les résultats ne sont pas bons. Alors que les journalistes sont critiqués et parfois même agressés physiquement lors des manifestations, seul un tiers des Français interrogés dans cette enquête se disent satisfaits de la couverture médiatique de la crise des "gilets jaunes". Il est majoritairement reproché aux médias, à 67%, d'avoir dramatisé la situation. Parallèlement, le baromètre révèle que la crédibilité accordée aux médias

est au plus bas, notamment pour la télévision qui perd dix points : seuls 38% des Français la jugent fiable.

Pour Jean-Marie Charon, cette chute ne s'explique pas que par ce mouvement social, à l'image des précédentes baisses : *"Il y a d'autres phénomènes qui interviennent : nous sommes dans des sociétés plus éduquées, dans lesquelles la question de l'expertise des journalistes, par exemple, ne se présente plus de la même manière. Aussi, les facteurs collectifs (les syndicats, les partis, la religion...) qui permettaient à chaque individu de se sentir bien intégré dans la société n'ont pas disparu mais sont quand même beaucoup moins prégnants."*

« LES JOURNALISTES NE SE POSENT PAS ASSEZ DE QUESTIONS SUR LEUR RESPONSABILITÉS »

Géraldine Muhlmann, politiste

Professeure de science politique et de philosophie à l'université Paris II, titulaire d'un diplôme de journalisme de l'université de New York, elle a animé l'émission C politique sur France 5 en 2011-2012. Elle a notamment publié Une histoire politique du journalisme, XIX^e-XX^e siècle (rééd. Points, 2007) et Du journalisme en démocratie (rééd. Klincksieck, 2017).

Qu'est-ce qui a changé dans le statut et la diffusion de l'information ?

Au milieu du XIX^e siècle, dans les démocraties occidentales, la presse d'information est née avec le projet de raconter des histoires plutôt que de publier des opinions. On pouvait se mettre d'accord sur des faits. On faisait confiance à ceux qui les racontaient et qui se donnaient souvent comme objectif de neutraliser ou de vérifier certaines rumeurs. L'exemple de Nellie Bly est parlant. En 1887, cette journaliste est allée voir ce qui se passait vraiment dans l'asile de Blackwell's Island, un établissement psychiatrique pour femmes au large de Manhattan. De terribles rumeurs circulaient mais nul n'y était allé voir. Elle a proposé à Joseph Pulitzer, son patron, de se faire passer pour folle. Elle y est restée dix jours puis a publié son reportage dans le *New York World*, devenant alors une vraie star. C'était un geste fondateur : opposer des faits à la rumeur. Ce qui a conduit d'ailleurs à la fermeture de l'asile. Et ce geste a fait du journaliste un « témoin-ambassadeur ». Ambassadeur du public, mais à condition d'être témoin : d'y aller avec son corps, avec ses sens, pas avec ses idées. Cette idée du témoin-ambassadeur pose évidemment plein de questions, mais elle est décisive dans l'histoire du journalisme. Elle a mis au centre de la déontologie journalistique l'*accuracy*, l'« exactitude factuelle », due au public. Elle a connu des crises. Mais aujourd'hui, trois nouveautés ont mis la pagaille.

Lesquelles ?

D'abord, le mode de diffusion de la rumeur est devenu beaucoup plus efficace. Avant, c'était d'espace privé en espace privé – d'alcôve en restaurant, de canapé en oreiller. Avec les réseaux sociaux, on est dans un espace à la fois privé et public, on parle à un auditoire privé mais tellement massif qu'il devient public. Cela pose le problème du statut exact de ces réseaux sociaux qui échappent en partie aux législations sur l'expression publique. Pas de « directeur de publication », pas même d'équivalent de l'« imprimeur » ou du « vendeur », prévus par la loi française de 1881 sur la liberté d'expression.

Ensuite, l'habitude de la lecture sur écran modifie l'attention. Des études montrent qu'elle est de plus faible qualité qu'une lecture traditionnelle. Un fait exige de la réflexion pour apprécier ce qu'on nous raconte. La notion de fait est de plus en plus évanescence. Je le constate auprès de mes étudiants, face aux « faits » récoltés sur Internet. Le caractère empirique du fait, tangible, saisissable par le corps, et raconté comme tel, n'est plus une évidence.

Enfin, il y a l'atmosphère complotiste. Moins les médias « officiels » parlent d'un phénomène, plus celui-ci est tenu pour vrai. C'est terrible ! Dans le régime de confiance qui s'était mis en place, le journaliste allait vérifier à notre place. Il respectait des règles qui nous permettaient de le croire. Il prouvait ce qu'il écrivait avec des données sensorielles, des documents, des sources réputées fiables. Il y a toujours eu des crises de confiance, d'autant que la profession journalistique a parfois trahi ces règles, mais maintenant, c'est le principe même d'une confiance fondée sur des règles qui est mis en cause. Je rattache ce qui se passe à la notion de « personnalité autoritaire » du philosophe Theodor Adorno (1903-1969). Avec

d'autres penseurs, il a très tôt diagnostiqué des phénomènes de rejet de ce que disent les élites sur le monde, au profit d'une construction très solide qui mélange une incrédulité formidable – on ne croit rien de ce qu'on nous dit – et une crédulité formidable – on avale des histoires rocambolesques.

Pourquoi cette crédulité irrationnelle ?

« Populisme » est un mot piégé. Je préfère dire – en fidélité à Adorno, notamment – qu'il s'agit d'une ambiance fascisante, nourrie par des envies de reconstruire le réel. Elle advient sur un fond de détresse véritable, mais elle porte aussi un désir d'autorité – d'une autorité qui enverrait tout valdinguer pour reconstruire un autre monde. La situation socio-économique générale alimente détresse et défiance. Mais il y a eu aussi, depuis plusieurs décennies, dans ce pays comme dans d'autres, un abandon des classes populaires de la part des élites politiques de tous bords aussi bien que des médias. On a trop peu raconté et pensé les inégalités sociales, les souffrances de « classe » – comme on disait avant, quand Marx était encore présent dans les esprits. C'est pourquoi je comprends la révolte. Mais les révoltes peuvent aussi générer de nouvelles formes de domination. C'est tout le problème.

Dans son poème sur la statue de... Jupiter, La Fontaine écrit : « L'homme est de glace aux vérités ; il est de feu pour les mensonges. » Dans *La Société du spectacle* (1967), Guy Debord estime que « dans un monde *réellement renversé*, le vrai est un moment du faux ». Depuis quand le fait est-il affaibli, et partant, celui qui le dit et l'écrit, à savoir le journaliste ?

La crise du journaliste « témoin-ambassadeur » n'est pas récente. Mettre en crise tous les mandats, à certains moments, cela fait partie de la dynamique démocratique. Mais c'est devenu très aigu à partir des années 1980, sur fond de crise économique, avec la chute spectaculaire des ventes de journaux qui avait commencé avant l'essor d'Internet. Pour y remédier, on a vu naître aux États-Unis le *public* ou *civic journalism*. C'était l'idée que certains journaux devaient se faire en public pour renouer avec leurs lecteurs. Au même moment, les politiques ont commencé à chercher eux aussi les « vrais citoyens ». Pendant la campagne opposant Clinton et Bush père en 1992, les candidats ont un peu contourné les grandes rédactions : ils envoyaient plutôt des fax à des journaux locaux et cherchaient à se confronter à des citoyens lambda. Internet, au début, a prolongé cet espoir d'une démocratie directe qui viendrait ressourcer la politique comme le journalisme. On en est un peu revenu, ensuite.

Pas tout à fait, si on considère que les réseaux sociaux, Facebook et Twitter, permettent ce dialogue direct en court-circuitant les médias institutionnels ?

C'est vrai, mais pour le coup, le journaliste est complètement zappé, cette fois-ci. Et haï. Aux débuts du net, on pouvait penser qu'entendre davantage les citoyens, découvrir des formes de journalisme faites par des non-professionnels, tout cela apporterait un nouvel oxygène au métier. Quitte à lui donner quelques coups, parfois mérités. Or, la crise démocratique et celle du journalisme n'ont fait que s'accroître. On mesure à présent les effets pervers des nouvelles technologies.

On a lu ces temps-ci sur les réseaux sociaux que Macron allait vendre la France à l'ONU, en signant le traité de Marrakech sur les migrants. En quoi les *fake news* atteignent-elles la perception du vrai ?

C'est un cauchemar, cette construction du réel ! On est ahuri. Mais ça ne sert à rien de condamner. On est au stade où il faut comprendre. On est obligé de comprendre la force du sentiment de trahison que toute une partie des populations ressent à l'égard de leurs élites. L'ancien Premier ministre Manuel Valls a un jour dit qu'expliquer c'était déjà excuser.

Quelle ineptie ! Depuis soixante-dix ans, on essaie d'expliquer le nazisme et personne n'envisage de l'excuser ! Il est temps d'expliquer et de comprendre en mobilisant toutes les sciences sociales. Dans la revue de philosophie *Prismes*, que j'ai cofondée l'année dernière (chez Sens & Tonka), nous allons bientôt traduire des extraits d'un ouvrage de 1949, *Les Prophètes de la tromperie* de Leo Löwenthal et Norbert Guterman. Les deux sociologues, dont le travail était connecté à celui d'Adorno, décryptaient, dans la démocratie américaine de l'époque, le discours très construit qui consistait à présenter « le monde » comme « hostile ». Aucune forme de mandat, pas plus électoral que journalistique, ne résiste à un tel point de vue. Il se passe quelque chose de ce genre. Je le sens même chez mes étudiants.

C'est-à-dire ?

J'entends parfois des phrases étonnantes comme : « Entre une *fake news* sur Internet et un journal possédé par un grand capitaliste honni, pourquoi ferais-je plus confiance à l'un qu'à l'autre ? » Ce sont des propos d'étudiants en science politique à Assas. Ils n'appartiennent pas, a priori, à des milieux très défavorisés.

Quelles sont les grandes menaces qui visent l'information ?

Il y a une menace qui va au-delà de la presse : le rapport au texte est très malade. Un texte exige une attention profonde, un temps de lecture. Tout cela n'est pas du tout en forme en ce moment. La bonne nouvelle est que le documentaire se porte bien. Une autre menace concerne le financement des médias. Voyez ce que l'économie actuelle de la presse française suscite comme réactions !

Quelles responsabilités ont les journalistes dans cette défiance vis-à-vis des médias et de leur profession ?

Une part très importante. Le métier ne se pose pas assez de questions sur ses responsabilités. Que le journalisme se fasse de plus en plus derrière un ordinateur est un vrai problème, quand il faudrait, précisément, rendre le monde moins virtuel et plus réel. Je pense à ces patrons qui, à la fin du XIX^e siècle et au XX^e siècle, ne supportaient pas que leurs reporters soient au bureau. Qui leur criaient : « Je ne veux pas vous voir là ! » Je sais que cela pose aussi des problèmes économiques, d'envoyer des reporters. Tout est lié. Mais il faut vraiment reconstruire le contrat. J'espère que le sens du terrain va passer les générations.

Comment retrouver une crédibilité ? La nouvelle législation pour lutter contre les *fake news* peut-elle y contribuer ?

Je ne vois pas d'autre solution que de continuer à faire du journalisme, le meilleur possible. En espérant qu'on aura toujours besoin de repères factuels dans une société qui raconte tout et n'importe quoi. Je ne crois pas, en revanche, que ce type de mandat se reconstruise par la loi. En France, la loi de 1881 évoquait déjà les « nouvelles fausses » dans son article 27. Je défends cette loi contre ceux qui veulent la réécrire toutes les cinq minutes ou la contourner. Les deux propositions de loi votées en novembre sur les *fake news* sont maintenant devant le Conseil constitutionnel. Elles créent, pour les périodes électorales, un nouveau délit, distinct de celui de « nouvelle fausse » présent dans la loi de 1881, et une procédure en référé pour aller vite. On aurait donc une liberté d'expression pour tous les jours, et une liberté d'expression spéciale pour les temps d'élections. Je me méfie des états d'exception. Il n'y a que des effets pervers à en attendre. Des juges, dans l'urgence, risquent de suspendre une information qui plus tard s'avérera exacte. Ou bien ils refuseront de le faire, faute d'éléments factuels suffisants, ce qui sera perçu comme une validation de la *fake news* incriminée...