

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Sidération, prophétie autoréalisatrice et gestion de l'incertain

Klein, Annabelle

Published in:
Penser l'incertain

Publication date:
2012

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Klein, A 2012, Sidération, prophétie autoréalisatrice et gestion de l'incertain: les réseaux sosionumériques et microbloging. dans *Penser l'incertain: Actes des travaux de recherche du Comité de Recherche "sociologie de la communication"*. AISLF, Toulouse, pp. 170-177.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

**Sidération, prophétie auto-réalisatrice
et gestion de l'incertain :
Réseaux socionumériques et microblogging**

KLEIN Annabelle¹

Ce n'est pas un hasard si le titre de ce congrès, « Penser l'incertain », suscite autant d'engouement pour chacun de nous. Même si nous ne travaillons pas directement sur cette thématique, chacun de nous « s'y retrouve ». Pourquoi ? Parce que nous baignons tous dans un monde incertain qui nous oblige à agir face à lui et à « gérer » cet incertain.

Je vais ainsi me centrer sur cette notion d'incertitude qui prend une couleur toute particulière dès l'instant où on l'associe à l'angle spécifique de la communication. L'articulation entre la thématique de l'incertain et les perspectives théoriques de la communication amène tout naturellement à appréhender les liens entre information et incertitude. La question de la construction de la réalité par la communication est également abordée.

C'est dans cette perspective que je m'inscris en présentant l'analyse d'une situation imprévisible d'un point de vue communicationnel.

Je renoue ici avec des travaux plus anciens (1996) que j'ai menés sur les processus de rumeurs.

Second cadrage, j'aborderai cette analyse à partir d'un dispositif contemporain particulièrement tentaculaire, à savoir les réseaux socionumériques et, plus particulièrement, *Facebook* ainsi que les processus de microblogging à travers le dispositif *Twitter*.

Cette option me permet de relier cette communication aux travaux que je mène actuellement sur de tels dispositifs.

Cette approche permettra de considérer les réseaux socionumériques comme les réceptacles de situation d'incertitude et de l'émotion partagées lors de situations de crise. Telle sera l'hypothèse envisagée.

¹ Professeur en communication aux Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix à Namur et spécialiste des TIC au CRIDS (Centre de recherches en Information, Droit et Sociétés)

Pour ce faire, je partirai d'un événement tragique, un véritable drame survenu à Liège le 13 décembre 2011. Ce jour-là, un homme armé tire dans la foule, en plein cœur de la ville, sur une place très fréquentée. Le bilan est lourd : 6 morts dont un bébé de 17 mois, et 125 blessés.

Cet événement largement médiatisé a été nommé la « tuerie de Liège ». L'une des caractéristiques de la médiatisation de cet événement, c'est d'une part, *l'intrication des médias sociaux et des médias « traditionnels »*, et d'autre part, la *temporalité particulière de cette médiatisation qui a eu lieu quasi en direct*.

Durant celui-ci, les rumeurs ont circulé en temps réel sur le Net, brouillant ainsi les pistes des policiers dans leur action. Les réalités décrites sur le Web au moment de la tragédie se sont révélées, avec le recul, assez éloignées de la réalité des faits.

Dans cette communication, j'analyserai les ressorts, enjeux et conséquences de ces narrations particulières qui viennent, dans une certaine mesure, médiatiser notre relation au monde, participant ainsi à son « désenchantement ». J'aborderai l'intrication de la vie en ligne et hors ligne et la difficulté pour tout un chacun de gérer la complexité et l'incertitude qui caractérisent souvent les discours en question.

La question posée est de savoir si les réseaux socionumériques, peuvent devenir, à certaines conditions, une façon d'agir face à l'incertain.

LES RESEAUX SOCIONUMERIQUES, UNE FAÇON D'AGIR FACE A L'INCERTAIN ?

Il semble que les réseaux socionumériques remplissent deux fonctions d'importance : celle de relier bien sûr mais aussi celle de partager nos incertitudes. Nous pourrions presque les considérer comme des tentatives d'échappées face à l'incertain. Le contrôle social et la communication rumorale qui s'en dégagent contribuent largement à cette tentative de maîtrise de l'autre, des autres, en accédant à des informations sur leurs activités, sur leurs amis, etc. Nous pourrions même faire l'hypothèse que ce retour massif à une communication en réseau de type rumorale coïncide précisément avec un modèle sociétal qui tente de maîtriser l'incertain entre discours de progrès et risque « zéro ».

Ainsi, les réseaux socionumériques constitueraient à la fois des reflets de l'hypermodernité¹ tout en créant un retour vers une communication rumorale plus primitive où l'oralité et le contrôle social redeviennent centraux².

Pourquoi parler de retour à une communication rumorale ? On le sait, pour qu'il y ait émergence de rumeurs, plusieurs éléments sont indispensables. Je m'inspire ici des travaux du sociologue Shibutani en y ajoutant quelques

¹ KLEIN A., PROULX S. (2012), « Les individus connectés communiquent-ils ? » in Connexions. Communication numérique et lien social, Presses Universitaires de Namur.

² KLEIN A. (2012), « Facebook, quand tu nous tiens » in Web social. Mutations de la communication, Presses Universitaires de Québec.

éléments. La définition de Shibutani, permet de mettre en valeur deux coefficients d'intensité de la rumeur, *l'importance* du fait et *l'ambiguïté* sur ses causes. Effectivement, plus le fait est d'importance pour une population donnée, plus elle aura envie de propager la rumeur. Plus les causes du fait sont ambiguës, plus la rumeur va s'ancrer dans cette population et sera « efficace ».

Premièrement, il faut donc qu'il y ait nouveauté, que l'information qui circule soit d'importance pour qu'elle surprenne et ait des chances de se propager dans une population donnée. Deuxièmement, le contexte : un climat d'incertitude suscite la propagation de rumeurs. Enfin, les angoisses et peurs liées à des risques réels ou imaginaires font également le lit des rumeurs les plus folles. Pour rappel, une rumeur est une information non vérifiée qui peut s'avérer vraie ou fausse, contrairement au sens commun qui la définit plus volontiers comme une information fausse. Et ce serait donc en tentant de maîtriser l'incertain, le non-dit, le secret, et ce, en s'appuyant sur des faits d'importance que les rumeurs naissent, et que paradoxalement, l'on crée l'incertain !

Revenons maintenant à notre questionnement : Les réseaux socionumériques ne permettent-ils pas, au-delà du partage d'information et de liens sociaux, de partager des émotions, en particulier en situation de crise ou d'incertitude. C'est ce que nous allons découvrir avec cette étude de cas.

1. Étude de cas : analyse communicationnelle de la tuerie de Liège du 12 décembre 2012

Le 13 décembre 2011, vers midi, à Liège (ville francophone de Belgique de presque 200000 habitants, ce qui en fait la troisième agglomération après Bruxelles et Anvers), un drame s'est produit. La « tuerie de Liège », comme on l'appelle, s'est déroulée au centre de la ville, sur la Place Saint-Lambert, place centrale autour de laquelle se concentrent de nombreux commerces, administrations et arrêts de bus, très fréquentée particulièrement par de jeunes étudiants en période d'examens et de plus, à cette époque de l'année, aux abords du marché de Noël. Un homme de 33 ans, du nom de Nordine Amrani, résidant non loin de là, prend position sur une plate-forme surplombant la place et Il jette d'abord plusieurs grenades sur la foule qui attend le bus. Selon divers témoins, il semble maître de ses actes, il vide ensuite le chargeur d'un fusil d'assaut avant de se donner la mort avec un revolver. Bilan : 6 morts dont un bébé de 17 mois, et 125 blessés.



Photo 1 : Plate-forme d'où a opéré le tueur, et où il a été retrouvé mort.

2. Elle court elle court, la rumeur...

Voilà pour les faits. Pendant la fusillade, la ville est évidemment le théâtre de scènes de panique généralisée mais, ce qui est plus étonnant dans cette affaire, c'est que pendant plusieurs heures après la fin de la fusillade et la mort du tireur, les médias, la police et la rumeur publique, entre autres par le biais d'échanges sur *Facebook* et *Twitter*, font état de plusieurs tireurs d'élite disséminés à plusieurs endroits dans toute la ville. Ces communications en tous sens créent une confusion qui gagne rapidement toute la ville et plus tard, avec les médias traditionnels, tout le pays est sous le choc.

Sur place aussi, la panique et les mouvements de foule se multiplient : les forces de l'ordre déployées en nombre, enjoignent aux passants à s'abriter dans les commerces avoisinants et à ne pas en sortir. Les réseaux de téléphonie mobile sont saturés tandis que les réseaux sociaux se répandent en nouvelles contradictoires, tant pendant les faits que plusieurs heures après ceux-ci. Les abords de la Place Saint-Lambert resteront ainsi inaccessibles jusqu'en soirée.

Le lendemain, je serai interrogée par divers médias pour évoquer non pas les faits (je ne suis pas habilitée à le faire) mais pour tenter d'expliquer le rôle des réseaux sociaux dans cette panique généralisée. Analyser la situation à chaud était nécessaire mais difficile. Avec le recul, voici l'analyse que l'on peut en faire.

FACE A L'INCOMPREHENSION ET L'INCERTITUDE, DES TENTATIVES HERMENEUTIQUES

1. Gérer l'incertain

Face à cet évènement totalement imprévisible et incompréhensible, l'individu est dans un premier temps comme paralysé, sidéré, puis très vite, il cherche du sens, des explications et pour cela, il a besoin de la partager avec d'autres. Au moment de ce partage sur les RS, on ne sait rien encore du tueur et du sens à donner à son acte. On ne sait pas qu'il est seul, comment il s'appelle, qu'il est en liberté conditionnelle, qu'il a été condamné en 2008 à 58 mois de prison ferme pour la détention de plusieurs dizaine d'armes et pour la culture de 2800 plants de cannabis dans le cadre d'une association de malfaiteurs. On ne sait pas plus qu'il était convoqué par la police, le jour même du drame, pour des faits de mœurs. On ne sait rien de tout cela. Alors on cherche à comprendre, à cerner ce réel inimaginable, à maîtriser l'incertain. Chaque signe est interprété.

C'est ainsi qu'à partir de faits comme ce tireur perché sur les hauteurs de la Place Saint-Lambert, d'autres tireurs ont été « imaginés », « vus » et craints. La vision des policiers courant dans les rues en tous sens a mobilisé l'imagination des passants les plus proches qui s'est emballée. Les rumeurs les plus folles circulent alors et s'échangent, en particulier via les réseaux sociaux. Ainsi, certaines informations partagées font état de trois auteurs, dont deux sont en fuite dans la ville. La police prend ces rumeurs très au sérieux et un

périmètre de sécurité est installé. Deux heures après les faits, des personnes seraient ressorties des bâtiments de la Place, croyant le calme revenu, mais les policiers auraient hurlé de rester à l'abri. Eux-mêmes piégés par les rumeurs, les policiers en ont provoqué d'autres ou ont fourni les signes permettant de les entériner.

Twitter, a gonflé et amplifié toutes ces rumeurs, troublant considérablement l'intervention policière qui était soucieuse de vérifier toutes les pistes d'information en circulation.

A posteriori, on se rend compte que les informations qui ont circulé sur *twitter* étaient très souvent fausses. Pire, le flot continu d'informations non confirmées et systématiquement redistribuées a participé à une véritable vague de panique qui ne tarissait pas. Là où *twitter* était censé informer, il n'a servi que de caisse de résonance à des vérités fantasmées.

Car dans cette affaire le vrai et le faux se sont côtoyés en permanence, ce qui est le propre et le ressort de toute rumeur qui s'appuie sur des faits et indices pour construire, à partir de ces ingrédients, différents récits ayant une fonction herméneutique (du nom du dieu grec, Hermès, messenger des dieux et interprète de leurs ordres). Trouver et donner un sens à ce qui semble venu d'un autre monde, d'un autre ordre et qui fait irruption brutale au cœur de nos vies.

Là réside une première explication de ce dérapage informationnel largement relayé par les médias traditionnels. Néanmoins, on peut s'interroger sur les raisons qui ont poussé à utiliser massivement les réseaux socio-numériques plutôt que de garder la tête sur place, par exemple en aidant ses proches, touchés par les balles ou les grenades. Cela a été abondamment soulevé, cette position de spectateur, témoin, communicateur de ce qui se passait en direct. C'est d'ailleurs une question qui m'a été posée et qui revenait systématiquement dans le milieu journalistique (comme si cette préoccupation rejoignait un questionnement existentiel de ces professionnels dont le rôle se trouve en quelque sorte ici usurpé).

2. Les réseaux socionumériques comme tentatives de sortir de la sidération

Pour comprendre ce mouvement sur les réseaux socionumériques, un second élément d'explication est ici à rechercher du côté d'un processus psychologique singulier : la *sidération*.

L'étymologie première du terme signifie « l'anéantissement brusque des fonctions vitales (par électrocution, action de la foudre...) ». Ce phénomène était attribué à l'influence des astres, d'où son nom. La sidération est aussi un phénomène connu en psychologie. Elle y est définie comme un temps hors du temps : un moment où le sujet est happé par un trou noir, « scotché » à l'événement et aucune distance n'est possible, l'intentionnalité de la conscience y est complètement anesthésiée. La sidération se produit lors d'un événement traumatique, événement qui par sa violence et sa soudaineté entraîne un afflux d'excitation suffisant à mettre en échec les mécanismes de défense habituellement efficaces.

C'est précisément cet élément qui peut expliquer pourquoi les RS ont été investis de la sorte : pour sortir de cet état de sidération provoqué par un tel événement imprévisible, incompréhensible, inextricable, que celui de la fusillade qui semble venir « du ciel », les gens ont adopté massivement ce réflexe de « sortir de la scène » d'horreur en se connectant à une autre scène, celle de l'extérieur. A la fois pour sortir de la sidération et pour donner du sens à ce qui arrivait en ne restant pas seul face à cet indicible venu d'ailleurs, comme tombé du ciel ou des astres.

Les réseaux socionumériques ont ainsi offert un espace, une voie(x) pour sortir de l'enfermement ou de la sidération en renouant avec un lieu extérieur de communication. Tel serait l'un des processus permettant de comprendre certains phénomènes touchant à la création d'un espace public alternatif.

3. Entre Espace Public Alternatif et Espace Public Matériel

Nous pouvons établir des rapprochements avec des situations de crise (d'origine plus politiques) par cette dialectique entre espace public matériel et espace public alternatif. A titre illustratif, le mouvement tunisien a précisément reconfiguré son espace public de cette manière en établissant, dans un premier temps, des ponts entre l'espace public matériel (l'intérieur) et l'espace public alternatif (l'extérieur).

Lorsque Romain Lecomte met en avant, dans son article intitulé « Internet et la reconfiguration de l'espace public tunisien : le rôle de la diaspora », la dynamique de va-et-vient et les échanges grandissant entre Tunisiens de Tunisie (à l'intérieur) et les tunisiens de la diaspora, à l'extérieur de l'espace public matériel, s'agit-il d'autre chose que de cette sortie de scène ? D'un transfert de scène ?

Ce qui est intéressant à repérer, c'est ce processus de va-et-vient entre deux espaces permettant de changer de « scène » et de construire ainsi un espace public alternatif prenant un rôle de tiers salvateur.

4. Prophétie auto réalisatrice

Enfin, un dernier élément d'analyse qui me semble crucial et directement lié à ce changement de « scène », est à relier à ce que l'on appelle communément la prophétie auto réalisatrice. Pour rappel, une *prophétie auto réalisatrice* est une prophétie qui modifie des comportements de telle sorte qu'ils font advenir ce que la prophétie annonce. Ce qui n'était qu'une possibilité parmi d'autres devient réalité, par l'autorité de l'oracle qui énonce la prophétie ou par la focalisation des esprits sur cette possibilité.

Revenons à la tuerie de Liège : durant l'événement qui a duré quelques minutes et juste après celui-ci, chaque bruit, chaque feuille bougeant sur un arbre, chaque silhouette, chaque signe a été interprété par la foule dans le sens de plusieurs tireurs embusqués. Toutes ces interprétations ont très rapidement

quitté la scène du drame pour être communiquées via les réseaux sociaux et tout autre moyen de communication permettant de sortir de l'horreur. Ces hordes de tentatives de sens ont très tôt conduit vers des pistes et hypothèses à vérifier tant par le dispositif policier, qui a ainsi modifié son plan d'intervention en fonction de ces communications afin de vérifier qu'il n'y avait pas d'autres tueurs, contribuant par la même à accentuer et à renforcer les impressions sur le terrain (ayant cru à ces rumeurs, les policiers ont adopté un comportement qui coïncidait avec la thèse d'autres tueurs embusqués) que par le dispositif médiatique traditionnel qui a abondamment relayé les informations circulant sur Internet.

L'imagination collective communiquée a ainsi contribué à rendre réel ce qui ne l'était pas. La prophétie auto réalisatrice a ainsi opéré, rendant une nouvelle fois poreuse la frontière entre les deux scènes, entre l'espace public matériel et l'espace public alternatif.

CONCLUSIONS

Les réseaux sociaux peuvent s'envisager comme les réceptacles de l'émotion partagée lors de situations de crise telles que celle que je viens de décrire. Les rumeurs ont circulé en temps réel sur le Net, brouillant ainsi les pistes des policiers dans leur action. Les réalités décrites sur le Web au moment de la tragédie se sont révélées, avec le recul, assez éloignées de la réalité des faits. La manière dont les événements réels ont été relatés dans les médias et l'information en quasi direct qui a circulé sur les réseaux sociaux à leur sujet poussent à une réflexion sur la gestion des situations de crise, au point que la police fédérale belge s'interroge aujourd'hui sur les possibilités d'intégration de ceux-ci comme outil d'intervention.

J'ai tenté d'analyser les ressorts, les enjeux et les conséquences de ces narrations particulières qui viennent médiatiser notre relation au monde, surtout lorsque celle-ci tourne à l'horreur et à l'incompréhension en relevant trois processus actifs (gérer l'incertain, sortir de la sidération, prophétie auto réalisatrice) à travers les réseaux socio numériques, mettant en évidence la porosité des scènes, entre espaces publics matériels et espaces publics alternatifs.

Bibliographie

FROISSART P., « La rumeur ou la survivance de l'intemporel dans une société d'information », *Recherches en Communication*, 3, Louvain-la-Neuve, Belgique, p.63.

GAUCHET M., (1985) « Le désenchantement du monde. Une histoire politique de la religion », Gallimard, Paris.

GRYSPEERDT A., KLEIN A. (1996), *La galaxie des rumeurs*, Bruxelles, Editions Vie Ouvrière.

KLEIN A., PROULX S. (2012), « Les individus connectés communiquent-ils ? » in *Connexions. Communication numérique et lien social*, Presses Universitaires de Namur, 2012.

KLEIN A., (2012), « Facebook, quand tu nous tiens », in *Web social. Mutations de la communication*, Presses Universitaires de Québec.

SHIBUTANI T. (1966), *Improvised News : A sociological Study of Rumor. An Advanced Study in Sociology*, Bobbs-Merrill, Indianapolis.