

prévision notamment des prochaines étapes de l'évolution de cette crise sanitaire mondiale.

La première partie du rapport met ainsi en perspective à travers plusieurs constats, la contribution spécifique des médias audiovisuels à la mobilisation nationale.

- En termes de réactivité, le monitoring effectué par les équipes de la HACA relève qu'en quasi-totalité, les services de radio et de télévision marocaines ont adapté leur programmation et leurs contenus aux impératifs de l'état d'urgence sanitaire. Outre ces modifications importantes, des contenus de sensibilisation et d'éducation de différents formats ont fait l'objet d'une programmation intensive, contribuant ainsi à instaurer un climat de vigilance continue.
- Il a été établi par ailleurs que dans un contexte de communication de crise marqué par la grande circulation d'informations approximatives, manipulatoires et contradictoires en plus du risque de psychose collective dûe à la nature de la maladie, en tant que pandémie et crise sanitaire inédites, les radios et chaînes de télévision ont assumé un rôle spécifique durant la période observée. Elles ont ainsi pu se positionner comme un service d'information fondé sur des sources fiables, que ces sources soient publiques, citoyennes ou émanant des milieux de l'expertise médicale. Elles ont aussi, grâce au travail sur le terrain, à l'usage des langues nationales et à l'ouverture à la parole et aux expériences des citoyens, produit de nombreux contenus de proximité et d'interactivité.
- Il a été également noté un engagement et un effort inédits de la part de ces services audiovisuels en matière de déconstruction des informations fausses et trompeuses circulant sur les réseaux sociaux et les applications de messagerie instantanée.

Eu égard à ses missions en matière de régulation de la communication audiovisuelle, la HACA a formulé, en fin de ce rapport un certain nombre de propositions visant, dans le respect de leur liberté éditoriale et du droit du citoyen à l'information, à conforter davantage les efforts et les postures de vigilance au niveau de l'accompagnement médiatique des différents aspects et répercussions de cette crise pandémique. Il est ainsi recommandé de :

- Prendre toutes les précautions pour éviter le risque de stigmatisation des personnes touchées ou présumées l'être par le coronavirus (Covid 19) et veiller au respect de leur dignité, de leur droit à l'image et de leur vie privée.
- Éviter de divulguer l'identité des personnes présumées avoir enfreint les dispositions prises par les autorités publiques encadrant l'état d'urgence sanitaire, tout en se gardant de toute confusion entre la présentation critique des violations commises et l'incitation à la haine à

l'encontre de leurs auteurs présumés.

- Éviter tout traitement pouvant lier des villes et des quartiers spécifiques à l'augmentation du nombre de personnes infectées par le coronavirus pour prévenir tout risque de stigmatisation de leurs habitants et de génération d'attitudes et de comportements de défiance et de rejet à leur encontre et ce sans préjudice du droit du citoyen à l'information et à la transparence des données concernant la situation pandémique dans notre pays ;
- Prendre les mesures nécessaires pour garantir que les personnes invitées aux programmes pour s'exprimer sur la nature du coronavirus (Covid 19), les mesures de prévention et les perspectives de traitement de l'infection, ont l'habilitation et l'autorité scientifiques pour le faire. Il y a lieu aussi de s'abstenir de diagnostiquer des maladies et de prescrire des traitements sur les ondes et sur les plateaux de télévision ;
- Renforcer le traitement médiatique de la pandémie en abordant d'autres dimensions économiques et sociales notamment, car cela est de nature à contribuer à atténuer le sentiment d'anxiété au sein de la société et à consolider la confiance des citoyens dans l'action publique dédiée à la gestion de cette situation d'urgence. La participation de tous et l'engagement des citoyens dans la mobilisation nationale globale sont favorisés par la réduction des incertitudes grâce à l'effort d'information et d'anticipation.
- Capitaliser sur la couverture régionale des services audiovisuels pour consolider la proximité médiatique en tant qu'impératif d'efficacité de cette communication de crise et mettre en lumière la réalité et les répercussions de la crise sanitaire sur l'ensemble du territoire national y compris dans les zones les plus éloignées.

Les radios régionales et locales, publiques et privées, peuvent davantage contribuer à renforcer l'information de proximité en tenant compte de la diversité linguistique, culturelle et territoriale du pays.

Il s'agit ainsi de permettre aux citoyens, partout sur le territoire national, de faire connaître leur expérience de l'urgence sanitaire ce qui est susceptible de renforcer leur sentiment d'intégration à la mobilisation nationale dans cette circonstance exceptionnelle. En outre, cette inclusion médiatique est à même d'encourager dans toutes les régions, des initiatives citoyennes visant à limiter la propagation de la pandémie et à en réduire les répercussions.

- Accroître l'usage du langage des signes dans l'effort de communication et de sensibilisation déployé tout au long de cette période par les services télévisuels pour rendre accessibles tous les spots de sensibilisation et toutes les émissions d'intérêt général relatives à la question de la pandémie. Par ailleurs, il est suggéré - dans la mesure du possible - d'étendre cette accessibilité des capsules et programmes de sensibilisation à travers l'usage de sous-titres.
- Accorder une plus grande attention médiatique à la situation des migrants et des réfugiés résidants au Maroc dans le contexte de l'urgence sanitaire en accompagnement notamment de l'importance de la décision politique et humanitaire prise par le Royaume d'assurer les soins médicaux et la protection sociale et économique à ces populations particulièrement vulnérables

face à la pandémie.

- En prolongation et en approfondissement de l'effort inédit consenti par les services radiophoniques et télévisuels, publics et privés, pour la déconstruction des fausses informations, il y a opportunité à mettre à profit cette circonstance pour développer des contenus dédiés à renforcer l'éducation médiatique du citoyen et sa connaissance des exigences du travail d'information par le son et l'image.

Dans une situation marquée par le développement du phénomène du *deep-fake* qui exploite les techniques de l'intelligence artificielle et le pouvoir d'impact de la vidéo, un tel effort contribuera à la promotion de la vigilance du public et à l'aiguillage de son sens critique à l'égard des informations manipulatoires circulant sur les réseaux sociaux et les applications de messagerie instantanée.

Ce service ainsi offert au citoyen-usager des médias audiovisuels est de nature à renforcer par ailleurs, la confiance envers les services radiophoniques et télévisuels en tant que médias responsables et crédibles.

- En ces circonstances d'urgence sanitaire globale, la nécessité de répondre aux besoins des citoyens en matière de programmes audiovisuels culturels et de divertissement demeure avérée malgré le temps et l'effort exceptionnels consacrés pertinemment, au traitement des différentes dimensions de la crise pandémique.

Outre le fait que la diffusion de ce type de programmes est partie intégrante des missions de service public, une telle programmation contribue à divertir les citoyens et à les aider à surmonter le sentiment d'inquiétude et parfois de panique pouvant résulter de leur exposition à un volume important de contenus médiatiques plus ou moins anxiogènes, exclusivement focalisés sur la pandémie et ses risques et déclinés sur différents supports. Il est par ailleurs recommandé d'informer le public par une notification spéciale lors de la diffusion de spectacles, programmes artistiques et autres émissions de divertissement enregistrés avant la propagation du Coronavirus et qui pourraient laisser croire que les gestes barrières et les mesures de précaution contre le covid-19 n'y sont pas respectées ;

- Mutualiser entre les différents services radiophoniques et télévisuels publics une partie de l'effort de recherche, de collecte de l'information et de réalisation de contenus consacrés à la pandémie. Une telle mesure permettra d'alléger la pression, en termes d'efforts, de moyens logistiques et de ressources humaines, sur le service public et réduira la mobilité des journalistes et des équipes techniques dans cette situation exceptionnelle.

[Pour télécharger le Rapport](#) [2]

Lazos

[1] <https://www.haca.ma/es/javascript%3A%3B> [2]

<https://www.haca.ma/sites/default/files/upload/Rapport%20Services%20audiovisuels%20Coronavirus%2009%20avril%202020%20%28%29.pdf>