

Communication de crise et responsabilité des médias publics face aux catastrophes : analyse de la couverture du séisme d'Al Haouz par la Société Nationale de Radiodiffusion et de Télévision (SNRT)

Nouhaila BENLAKBIRA¹

nouhaila_benlakhira@um5.ac.ma

Mohammed ELHASSOUNI¹

mohamed.elhassouni@flsh.um5.ac.ma

¹ Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université Mohammed V de Rabat - Maroc

Mots clés	Résumé
<i>Communication de crise</i> <i>Médias publics</i> <i>Ethique journalistique</i> <i>Désinformation</i> <i>Couverture médiatique.</i>	dans un contexte national marqué par la répétition de crises naturelles et par l'accélération des flux informationnels, la communication de crise constitue un enjeu central pour les médias publics. Cette étude examine la manière dont la Société Nationale de Radiodiffusion et de Télévision (SNRT) a organisé et mis en scène sa communication d'urgence lors du séisme d'Al Haouz (septembre 2023), en tenant compte des contraintes de rapidité, des exigences éthiques et des attentes citoyennes. Le terrain d'enquête repose sur une analyse de contenu audiovisuel (journaux télévisés, éditions spéciales, magazines) couvrant la phase d'urgence, la continuité de la couverture et la recontextualisation post-crise, ainsi que sur dix-neuf entretiens semi-directifs menés auprès de journalistes, rédacteurs en chef et expertes et experts. Les résultats montrent une forte mobilisation logistique, une hiérarchisation des messages centrée sur les sources institutionnelles et une prudence visuelle visant à préserver la dignité des victimes. Ils mettent également en évidence une lutte réactive contre la désinformation, appuyée sur des coordinations internes informelles, et une responsabilité sociale assumée sous la forme d'un cadrage stabilisateur axé sur la solidarité. L'article propose, à partir de ces constats, une lecture systémique des arbitrages éditoriaux et des limites structurelles du service public en situation de catastrophe.

Crisis communication and public service media responsibility in disaster contexts: an analysis of the Al Haouz earthquake coverage by the National Broadcasting and Television Company (SNRT)

Nouhaila BENLAKBIRA¹

nouhaila_benlakkbira@um5.ac.ma

Mohammed ELHASSOUNI¹

mohamed.elhassouni@flsh.um5.ac.ma

¹ Faculty of Letters and Human Sciences , Mohammed V University in Rabat - Morocco.

Key words

Crisis communication
Public media
Journalistic ethics
Misinformation
Media coverage.

Abstract

against a national background conditioned by the repetition of natural disasters and the intensification of flows bestowed by new communication technologies, crisis communication has become one of the central challenges for public service media. This work investigates the preparation and implementation by the National Broadcasting and Television Company (SNRT), of emergency communication in relation to time constraints, ethical obligation, audience expectations concerning Al Haouz earthquake (September 2023). Our empirical approach is based on an audiovisual content analysis (television news bulletins, special editions and magazine programs) focused on three research periods: the emergency phase, coverage continuity and recontextualization after the crisis alongside nineteen semi-structured interviews carried out with journalists, editors-in-chief and experts. The results show evidence of coordinated logistical mobilization, a message structure dominated by institutional voices and visual restraint designed to maintain the dignity of victims. They also exemplify a reactive stance to the fight against disinformation, enabled by informal internal coordination, and an assumed social responsibility conveyed through a stabilizing frame of solidarity. The article concludes by suggesting, building on the findings here, a systemic interpretation of editorial trade-offs and the structural constraints of public service media in disasters

Introduction

Dans les sociétés contemporaines, de plus en plus marquées par des crises multidimensionnelles, qu'elles soient naturelles, sanitaires ou sociopolitiques, la communication de crise est devenue un champ stratégique indispensable, mobilisant à la fois des compétences journalistiques spécifiques et une gestion rigoureuse de l'information (Libaert, 2018). Les médias, acteurs centraux de la diffusion de l'information, se retrouvent constamment face à une double exigence : la nécessité de fournir rapidement des informations pertinentes et fiables tout en respectant rigoureusement les principes fondamentaux de l'éthique journalistique, notamment la véracité, l'impartialité et la dignité humaine (Kovach, Rosenstiel, 2007). Ce défi s'intensifie davantage à l'ère numérique, caractérisée par la montée rapide des réseaux sociaux qui facilitent la diffusion accélérée d'informations non vérifiées, rendant ainsi les citoyens particulièrement vulnérables aux phénomènes de désinformation et au sensationnalisme (UNESCO, 2021).

Cette tension complexe se révèle particulièrement marquée dans le cas des médias publics, qui doivent non seulement gérer ces impératifs, mais aussi assumer une responsabilité accrue vis-à-vis du public en matière de crédibilité, de confiance et de responsabilité sociale (Christians et al., 2009). Dans le contexte marocain, la Société Nationale de Radiodiffusion et de Télévision (SNRT), en tant que média public national, constitue un exemple pertinent pour examiner ces enjeux complexes. Le séisme survenu à Al Haouz en septembre 2023 représente un cas particulièrement révélateur, ayant mis en évidence tant les réussites que les limites des stratégies médiatiques adoptées pour gérer l'urgence informationnelle. Alors que plusieurs médias marocains étaient critiqués pour leur tendance à propager des informations inexactes ou sensationnelles, exacerbant ainsi les inquiétudes du public, la SNRT s'est retrouvée dans la position délicate d'assurer une information rapide, précise et rassurante, tout en répondant à des attentes institutionnelles liées à son statut public (Ayich, 2018). Ce contexte constitue un terrain d'analyse particulièrement pertinent pour comprendre comment les médias publics, en situation de crise, s'imposent comme des actrices et acteurs clés de la communication de crise institutionnelle. Ils sont appelés à assurer la diffusion coordonnée des messages, à jouer un rôle d'apaisement social et à renforcer la confiance du public envers les autorités. Cette fonction

stratégique engage pleinement leur responsabilité sociale, notamment lorsqu'ils doivent composer avec les tensions entre rapidité de diffusion, exigence d'éthique journalistique et attentes citoyennes, dans un paysage médiatique en constante mutation (Mcquail, 1992).

Face à ces tensions structurelles, la présente étude interroge les mécanismes à travers lesquels un média public national, tel que la SNRT, parvient à articuler communication d'urgence, exigences éthiques et attentes institutionnelles. Le cas du séisme d'Al Haouz constitue un terrain particulièrement révélateur pour explorer ces enjeux. Il ne s'agit pas uniquement d'analyser la couverture médiatique en tant que telle, mais de comprendre comment cette couverture est le produit d'une stratégie globale de communication de crise, impliquant des arbitrages éditoriaux, des choix de cadrage et des logiques organisationnelles ancrées dans un contexte sociopolitique spécifique. La problématique centrale peut donc se formuler ainsi : comment la SNRT, en tant que média public de référence au Maroc, a-t-elle géré sa communication de crise lors du séisme d'Al Haouz, et quels enseignements peut-on tirer de cette expérience pour penser un journalisme responsable en période de catastrophe ?

Cadre théorique

Communication de crise

La communication de crise constitue le fondement stratégique autour duquel s'articulent l'ensemble des dynamiques médiatiques en situation d'urgence. Elle renvoie à l'ensemble des processus informationnels, décisionnels et relationnels mis en place par une institution pour faire face à un événement à fort potentiel de perturbation. Selon Libaert, il ne s'agit pas simplement de communiquer dans l'urgence, mais d'anticiper, d'organiser et de réguler la circulation de l'information dans un contexte de vulnérabilité collective. Une crise, qu'elle soit naturelle, technologique, sanitaire ou sociopolitique, crée une rupture de normalité qui nécessite une réponse coordonnée, réactive et responsable.

La communication de crise repose ainsi sur plusieurs piliers fondamentaux : la réactivité, c'est la capacité à intervenir rapidement ; la transparence, c'est le partage clair et structuré de l'information ; la cohérence, c'est l'alignement entre discours et actions ; et l'empathie, qui

correspond à la prise en compte des émotions et de la sensibilité sociale. Ces éléments permettent de restaurer la confiance du public, de limiter la propagation de la désinformation et de préserver la légitimité des institutions concernées. Elle ne peut être dissociée de la gestion des risques, de la coordination interinstitutionnelle ni de la perception publique de l'autorité en contexte de crise (Coombs, 2007).

Dans le domaine médiatique, la communication de crise soulève des enjeux spécifiques : les médias ne se contentent pas de relayer l'information ; ils participent à sa mise en forme, à sa priorisation et à sa légitimation (Hanitzsch, 2019). Les journalistes jouent ainsi un double rôle : relais des institutions, mais aussi interprètes des émotions sociales et vecteurs de résilience collective. Cette tension est particulièrement visible dans les médias publics, qui sont à la fois porteurs d'une mission de service public et soumis à des contraintes politiques ou organisationnelles (Ayish, 2018).

La SNRT, en tant qu'acteur central du paysage audiovisuel marocain, incarne ce positionnement hybride. Lors du séisme d'Al Haouz, elle a dû concilier urgence de l'information, pression sociale, injonctions institutionnelles et exigences professionnelles. Comprendre sa stratégie revient ainsi à analyser la mise en œuvre concrète d'un dispositif de communication de crise dans un contexte sociopolitique spécifique.

Normes professionnelles en contexte de crise

Face à l'exigence de rapidité qui caractérise les situations d'urgence, les journalistes se retrouvent confrontés à des arbitrages complexes, où plusieurs dimensions normatives s'enchevêtrent. L'éthique journalistique constitue le premier repère : elle regroupe des principes fondamentaux tels que la véracité, l'impartialité, le respect de la dignité humaine et la rigueur professionnelle (Kovach, 2007). En contexte de crise, ces principes sont mis à l'épreuve par la rareté des sources fiables, la pression émotionnelle et les contraintes de diffusion en temps réel. La deuxième dimension est celle de la responsabilité sociale des médias, théorisée notamment par McQuail, qui souligne que les médias, en particulier les services publics, ont des obligations envers la société : pluralité des voix, représentativité équitable et cohésion nationale. En période de crise, cette responsabilité prend une dimension critique : les médias deviennent des espaces de

solidarité, d'orientation et de stabilisation collective.

Enfin, la montée de la désinformation et du sensationnalisme, amplifiée par les réseaux sociaux, constitue un défi majeur pour les journalistes. Ces phénomènes altèrent la confiance du public et peuvent aggraver les effets de la crise (UNESCO, 2021).

Articulation conceptuelle

La communication de crise constitue un fil conducteur qui articule les dimensions éthique, sociale et informationnelle, lesquelles ne peuvent être abordées séparément tant elles s'entrelacent dans les contextes d'urgence. Elle impose une temporalité propre (immédiateté, continuité, mémoire), un style discursif particulier (rassurant, explicatif, symbolique) et une architecture organisationnelle qui influe directement sur les choix éditoriaux. En ce sens, la communication de crise agit comme un cadre régulateur, unifiant les principes normatifs et les exigences pratiques dans un contexte de forte instabilité.

Tableau 1. Temporalités de la couverture médiatique du séisme d'Al Haouz par la SNRT

Temporalité	Période	Contenus analysés
Réaction immédiate	9-11 septembre 2023	Bulletins spéciaux, correspondances en direct
Gestion continue	12-20 septembre 2023	Reportages terrain, journaux principaux
Phase post-crise et recontextualisation	Du 21 septembre au 8 octobre 2023	Débats, magazines (ex. : Al Wassit), focus solidarité, Reportages sur la reconstruction

Source : Auteure

Ce tableau met en évidence l'organisation temporelle de la couverture médiatique du séisme d'Al Haouz par la SNRT, en distinguant une phase de réaction immédiate, une phase de gestion continue et une phase de post-crise marquée par la recontextualisation et la mise en récit de la solidarité et de la reconstruction.

Entretiens semi-directifs

Un total de 19 entretiens a été réalisé à partir de guides adaptés à chaque profil. L'échantillon comprend 13 journalistes (reporters de terrain, présentateurs), deux rédacteurs en chef, deux experts en éthique journalistique (Président du syndicat national de la presse, ancien cadre SNRT et jury du grand prix national de la presse) et deux experts en communication de crise (une interne de la SNRT, un académique) (Tableau 2). Les thématiques abordées couvrent la gestion de l'urgence, la vérification de l'information, le rapport à l'éthique, l'influence des réseaux sociaux et la coordination interne.

Les critères d'échantillonnage reposent sur la pertinence des participantes et participants une sélection raisonnée d'acteurs impliqués directement dans la couverture ; la diversité des fonctions et des niveaux de responsabilité, ainsi ils reposent sur le principe de saturation tel que défini par Guest et al. (2006), lorsque aucune nouvelle information significative ne ressort de l'analyse.

Tableau 2. Présentation des intervenants interrogés

Initiales des noms	Fonction
F. E. H.	Journaliste, Direction de l'information – Al Aoula
K. A.	Journaliste, Direction de l'information
Z. M. B.	Journaliste, Journal Télévisé Francophone (JTF)
I. S.	Journaliste, Direction de l'information
S. A.	Journaliste, Direction de l'information
Y. A.	Journaliste, JT économique – SNRT
R. A.	Journaliste, Direction de l'information
O. F.	Reporter, coordinatrice rubrique "Vari ou Fake" – SNRT News
I. K.	Journaliste radio nationale
A. A.	Journaliste, Direction de l'information – Al Aoula
A. J.	Journaliste, JT arabophone "Alakhira" – Al Aoula
A. H.	Journaliste, Direction de l'information – Al Aoula
M. A. N.	Présentateur émission "Le Monde Sportif" – Al Aoula
A. L.	Rédacteur en chef JT arabophone – Al Aoula
M. R. L.	Rédacteur en chef et présentateur du JT principal – Al Aoula
T. N.	Président du Syndicat national de la presse
E. H.	Ancien rédacteur en chef principal – SNRT
N. N.	Chargée de communication – SNRT (Direction Communication)
H. M.	Enseignant-chercheur, spécialiste en politiques publiques

Source : Auteur

Grille d'analyse

Une grille d'analyse (Tableau 3) a été construite en lien avec le cadre conceptuel. Elle permet une lecture à plusieurs niveaux.

Tableau 3 : Grille d'analyse mobilisée pour l'étude de la couverture du séisme d'Al Haouz

Dimension	Indicateurs	Sources	Niveau
Éthique journalistique	Vérification, respect des victimes, exactitude	JT, entretiens, Al Wassit	Micro
Communication de crise	Temporalité, clarté, coordination, gestion des rumeurs	JT, reportages, émissions spéciales	Méso
Cadrage médiatique	Type de narration, choix éditoriaux, émotions représentées	Bulletins, visuels, langages	Méso / Macro
Responsabilité sociale	Inclusion, pluralité, équilibre institution-société	Chartes, discours institutionnels	Macro

Source : Auteure

Cette grille a servi à structurer l'analyse thématique et à croiser les niveaux d'observation entre déclaratif et visuel.

Traitement et triangulation des données

L'analyse qualitative a été menée selon une méthode thématique (Braun et Clarke, 2006), combinée à une observation fine des dispositifs médiatiques. Une phase exploratoire, lectures croisées des entretiens et journaux. Un codage thématique, émergence des catégories (vérification, cadrage, émotion, etc.) et un croisement qui montre la confrontation entre discours d'acteurs et pratiques visibles.

Une triangulation croisée a renforcé la validité : entre pratiques déclarées (entretiens) et pratiques observées (contenus), entre différents niveaux d'analyse (micro/méso/macro) et entre temporalités médiatiques (urgence, suivi, mémoire).

Limites méthodologiques

L'étude se focalise exclusivement sur un média public, sans comparaison avec des chaînes privées ou internationales. Les entretiens, bien que riches, restent déclaratifs et ne peuvent à eux seuls démontrer l'ensemble des logiques institutionnelles en jeu. Le contexte émotionnel du séisme a pu influencer certaines réponses, marquées par la solidarité et la prudence.

Résultats

L'analyse croisée des entretiens menés auprès des journalistes, rédactrices et rédacteurs en chef, et expertes et experts, ainsi que du corpus audiovisuel diffusé sur Al Aoula entre le neuf septembre et le huit octobre 2023, permet de faire émerger plusieurs tendances structurantes. Les résultats sont présentés selon six axes thématiques dominants.

La rapidité de diffusion : un impératif sous tension

85 % des journalistes, soit onze sur treize, reconnaissent que la pression de l'immédiateté a fortement influencé la manière dont les informations ont été vérifiées et diffusées. La couverture en temps réel, notamment dans les premières heures suivant le séisme, a imposé une accélération des cycles rédactionnels, parfois au détriment des protocoles classiques de validation. Pour autant, les propos recueillis témoignent d'une vigilance partagée face au risque d'erreur. *« L'urgence ne doit pas justifier l'imprécision. On a choisi de retarder certains sujets plutôt que de diffuser quelque chose de douteux ».* (Reda Amaou, journaliste de la direction d'information à la SNRT). Cette prudence se retrouve également dans les bulletins analysés, qui montrent un recours systématique à des sources institutionnelles et une mise en scène visuelle sobre, sans exagération ni dramatisation.

Les dilemmes éthiques : entre dignité, émotion et pression

Plus de 90 % des journalistes interrogés disent avoir ressenti une forte tension éthique durant la couverture, notamment en lien avec l'exposition des victimes et la gestion des émotions. La frontière entre information et intrusion s'est révélée particulièrement délicate à gérer dans les

zones sinistrées. Les rédactrices et rédacteurs ont évoqué des arbitrages collectifs en salle de rédaction, basés sur des principes implicites de décence et de respect. « *L'image d'un enfant blessé peut être informative, mais elle peut aussi heurter. On doit choisir avec humanité* ». (Abdellah Lachgar, rédacteur en chef du JT arabophone).

L'analyse des séquences montre une absence notable d'images choquantes : les témoignages ont été encadrés, les gros plans évités, et les récits organisés autour de la solidarité plus que de la souffrance.

Les sources d'information mobilisées

Les journalistes disent avoir prioritairement utilisé trois types de sources : les dépêches de la Maghreb Arabe Presse (MAP), les déclarations officielles des autorités locales et les correspondantes et correspondants de la SNRT présents sur le terrain. Près de 77 % d'entre eux ont déclaré ne pas se fier aux contenus circulant sur les réseaux sociaux, sauf lorsqu'ils étaient confirmés par une source fiable. « *Les réseaux sociaux nous alertent, mais ne doivent jamais nous guider. La vérification reste le cœur de notre travail* ». (Zakaria Moukrine Billah, présentateur JT francophone). Cette posture se reflète dans le traitement de l'information, avec une hiérarchisation visible dans les bulletins, donnant la parole aux expertes et experts (géologues, secouristes, autorités) plus qu'aux sources non identifiées.

La désinformation : un enjeu central de la couverture

100 % des journalistes (treize sur treize) ont évoqué la propagation rapide de fausses nouvelles dans les heures qui ont suivi le séisme. Certains messages annonçant des répliques imminentes ou des bilans exagérés ont circulé largement en ligne. Pour y faire face, une cellule informelle de coordination a été activée, notamment via des groupes internes sur WhatsApp. « *On s'envoyait les rumeurs qu'on voyait passer, et chacun vérifiait dans sa zone. C'était du journalisme collaboratif improvisé* ». (Ouiame Faraj, coordinatrice de la rubrique "Vari ou Fake"). Ce dispositif, bien qu'informel, a permis de limiter la diffusion d'informations non vérifiées. Les correspondantes et correspondants régionaux ont joué un rôle clé dans la validation des données de terrain.

L'organisation logistique et éditoriale

Dès les premières heures du séisme, une mobilisation exceptionnelle des équipes a été opérée. Selon les journalistes, techniciens et techniciens interrogés, les véhicules, drones, unités mobiles et moyens satellitaires ont été activés dans la nuit du huit au neuf septembre. Cette réactivité a permis à Al Aoula de diffuser des images de terrain avant six heures du matin. L'organisation éditoriale s'est faite selon un principe de double coordination, verticale (rédaction centrale et terrain) et horizontale (journalistes, techniciennes et techniciens, correspondantes et correspondants). *« Dès l'alerte, chaque équipe a mis en place une feuille de route. À la SNRT, les rôles sont clairement définis, ce qui permet une réactivité immédiate sans flottement ».* (Khalid Azdoune, journaliste à la direction d'information).

Le rôle social de la SNRT selon ses journalistes

Plus de 84 % des répondants considèrent que la SNRT, en tant que média public, doit remplir une fonction rassurante, en plus d'être informative. Cette responsabilité se traduit par le choix des mots, la tonalité des reportages et la volonté de contribuer à l'unité nationale. *« On ne devait ni paniquer les gens, ni minimiser la gravité. Il fallait juste être là, dire vrai, et apaiser ».* (Firdaous El Hrach, journaliste à la direction de l'information).

Ce positionnement est visible dans les bulletins analysés : le ton est factuel, les commentaires mesurés, et les sujets de solidarité occupent une place centrale.

Discussion

Les résultats confirment que la gestion médiatique d'une catastrophe naturelle par un média public comme la SNRT s'inscrit dans une tension permanente entre efficacité, crédibilité, responsabilité sociale et contraintes structurelles. Ce constat, bien que partagé dans d'autres contextes internationaux, prend ici une signification particulière en raison de la spécificité institutionnelle du paysage audiovisuel marocain.

En mobilisant la théorie de la communication de crise (SCCT), on observe que la SNRT a mis en œuvre plusieurs stratégies compatibles avec un modèle de gestion préventive et réactive :

réactivité éditoriale, hiérarchisation des messages, centralisation de la diffusion, recours systématique aux sources officielles. Cependant, cette stratégie reste essentiellement implicite, dépourvue d'un protocole formalisé, ce qui peut limiter la reproductibilité ou la transparence du dispositif. Cette observation rejoint des critiques adressées à certains médias publics dans des pays du Sud, où l'absence de culture organisationnelle documentée peut nuire à l'efficacité en temps réel (Ayish, 2018).

Le cadrage médiatique adopté par Al Aoula, tel que défini par Entman (1993), suit une logique stabilisatrice, apaiser l'opinion, contextualiser le drame, mobiliser la solidarité. Ce choix éditorial est pertinent au regard des attentes d'un média de service public, mais il soulève des interrogations quant à l'équilibre entre information critique et discours d'unité. L'absence d'éléments de controverse ou de récits alternatifs peut donner l'image d'un traitement homogène, peu ouvert à la pluralité des perceptions.

L'analyse du traitement visuel et narratif révèle également une forte internalisation des principes d'éthique journalistique, en particulier la dignité humaine et la vérification. Les journalistes montrent une conscience aiguë de leurs responsabilités, ce qui renforce la dimension normative de l'étude. Toutefois, l'éthique demeure largement intuitive et personnelle, dépendante de la sensibilité des individus plus que de dispositifs institutionnalisés. Cette situation met en lumière les limites d'un cadre éthique insuffisamment encadré, malgré l'existence d'une régulation par la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle (HACA).

La responsabilité sociale des médias dans la perspective de McQuail (1992), est globalement assumée par la SNRT dans cette séquence rôle de soutien, valorisation des initiatives citoyennes, évitement d'images anxiogènes, information de service public. Toutefois, cette fonction sociale prend parfois le pas sur la fonction critique, au risque de lisser les récits. Cette dynamique révèle une conception paternaliste de l'information en temps de crise, qui privilégie la stabilité et la pédagogie au détriment de la confrontation des points de vue.

Enfin, l'étude met en évidence la place croissante du numérique dans la couverture médiatique d'urgence. Si les journalistes de la SNRT reconnaissent l'utilité de réseaux internes informels (WhatsApp) et l'usage de relais numériques pour valider les informations, il n'existe pas encore de cellule institutionnelle de veille numérique formalisée, dédiée à la lutte contre la

désinformation. Ce constat, croisé avec les discours d'experts, souligne la nécessité d'une montée en compétences en matière de Fact-checking, de journalisme numérique éthique et de gestion en temps réel des flux informationnels.

Dans l'ensemble, cette étude révèle une professionnalisation progressive des pratiques journalistiques de crise à la SNRT, mais encore fortement dépendante de la qualité des individus et de l'expérience collective plus que de procédures stabilisées. Elle questionne ainsi les marges de manœuvre d'un média public dans un pays où la régulation, la transparence et la pluralité sont en tension permanente avec les logiques de communication institutionnelle.

Conclusion

L'étude de la couverture médiatique du séisme d'Al Haouz par la SNRT permet de mieux comprendre comment un média public gère la complexité d'une communication de crise dans un contexte marocain marqué par des attentes multiples, des contraintes institutionnelles fortes et une vulnérabilité informationnelle accrue. Les résultats obtenus révèlent une réactivité opérationnelle notable, une conscience éthique bien ancrée parmi les journalistes, et un effort visible pour incarner une fonction de médiateur social à travers des choix éditoriaux prudents et responsables. Toutefois, ces efforts restent encadrés par une logique de service public encore fortement centralisée, où la pluralité des voix et la capacité critique demeurent limitées, au profit d'un discours unificateur et stabilisateur. À la lumière des théories mobilisées ; éthique journalistique, communication de crise, cadrage médiatique et responsabilité sociale ; il apparaît que la SNRT adopte des pratiques partiellement alignées avec les modèles internationaux, mais dans un cadre national qui impose des ajustements continus. Afin de renforcer son rôle stratégique en situation de crise, il serait pertinent d'instaurer des protocoles formalisés de couverture d'urgence, d'investir dans la formation continue des journalistes aux enjeux du numérique et de la désinformation, et de promouvoir une plus grande diversité des récits dans les phases post-crise. La création d'une cellule permanente de veille et de Fact-checking, adossée à des outils technologiques modernes, constituerait une avancée décisive pour faire face aux défis futurs. Enfin, cette étude ouvre des perspectives prometteuses pour des recherches comparatives entre médias publics du Maghreb, permettant d'identifier les configurations régionales du

journalisme de crise, et d'explorer, à plus long terme, le rôle des médias dans les processus de reconstruction symbolique et mémorielle, dans des sociétés exposées à des chocs récurrents.

Références :

- AYISH M. I. (2018), « Public service broadcasting in the Arab world : Myth or reality ? », *International Communication Gazette*, vol. 80, n° 6, p. 527-543.
- CHRISTIANS C., GLASSER T., MCQUAIL D., NORDENSTRENG K., WHITE R. (2009), *Normative Theories of the Media : Journalism in Democratic Societies*, Urbana, University of Illinois Press.
- COOMBS W. T. (2007), *Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing, and Responding*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- ENTMAN R. M. (1993), « Framing : Toward Clarification of a Fractured Paradigm », *Journal of Communication*, vol. 43, n° 4, p. 51-58.
- HANITZSCH T. (2019), « Journalism and the ethics of crisis reporting », *Communication Theory*, vol. 29, n° 3, p. 231-249.
- KOVACH B., ROSENSTIEL T. (2007), *The Elements of Journalism : What Newspeople Should Know and the Public Should Expect*, New York, Three Rivers Press.
- LIBAERT T. (2018), *La communication de crise*, Paris, Dunod.
- MCQUAIL D. (1992), *Media Performance : Mass Communication and the Public Interest*, Londres, Sage Publications.
- MCQUAIL D. (2000), *McQuail's Mass Communication Theory*, Londres, Sage Publications.
- SCHEUFELE D. A. (1999), « Framing as a Theory of Media Effects », *Journal of Communication*, vol. 49, n° 1, p. 103-122.
- UNESCO (2021), *Journalism, Fake News & Disinformation: Handbook for Journalism Education and Training*, Paris, UNESCO Publishing.