

La communication de crise à l'ère des réseaux sociaux numériques : cas du séisme d'Al Haouz

Nadia LARHRISSI¹

nadia.larhrissi@flsh.um5.ac.ma

Ilham FOURAQ¹

ilh.fouraq@gmail.com

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

Mots clés	Résumé
<i>Communication de crise</i> <i>Catastrophes naturelles</i> <i>Réseaux sociaux numériques</i> <i>Autorités publiques</i> <i>Population</i>	La gestion des catastrophes naturelles constitue un processus complexe faisant intervenir de nombreux acteurs issus de différents secteurs, chacun apportant des compétences, des ressources spécifiques et une expertise. Le lien étroit entre gestion des catastrophes et communication de crise met en évidence la nécessité d'une coordination efficace ainsi que d'une diffusion rapide, claire et continue de l'information. Cet article se propose d'analyser la communication de crise lors du séisme survenu dans la province d'Al Haouz en 2023. Il vise à examiner la perception des citoyens quant à la gestion de la communication et aux mesures adoptées par les autorités publiques marocaines, tout en prenant en considération l'influence des réseaux sociaux numériques. La méthodologie adoptée combine une démarche exploratoire et une enquête par questionnaire administré à 156 personnes. En définitive, cette recherche ambitionne d'identifier les principaux enseignements afin d'améliorer l'anticipation et la gestion de crises analogues.

Crisis communication in the era of digital social networks: case of the Al Haouz earthquake

Nadia LARHRISSI¹
nadia.larhrissi@flsh.um5.ac.ma

Ilham FOURAQ¹
ilh.fouraq@gmail.com

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

Key words

Crisis communication
Natural disasters
Digital social networks
Public authorities
Population

Abstract

Natural disaster management is a complex process involving numerous actors from various sectors, each contributing specific skills, resources, and expertise. The close link between disaster management and crisis communication highlights the need for effective coordination and the rapid, clear, and continuous dissemination of information. This article analyzes crisis communication during the 2023 earthquake in the Al Haouz province. It aims to examine citizens' perceptions of communication management and the measures adopted by Moroccan public authorities, while also considering the influence of social media. The methodology combines an exploratory approach with a questionnaire administered to 156 individuals. Ultimately, this research seeks to identify key lessons learned to improve the anticipation and management of similar crises.

Introduction

La gestion de l'information en temps de catastrophes naturelles a mis en évidence l'importance de la mise en œuvre d'une communication de crise efficace. Cette dernière représente un levier essentiel pour informer, expliquer et rétablir la confiance des citoyens. Les catastrophes naturelles provoquent la panique et l'incertitude et plongent les populations dans un état de vulnérabilité sociale. Face à cette situation, la communication de crise tend à diffuser des informations adaptées à l'attente des citoyens concernés et contribue ainsi à apaiser les tensions.

À l'ère des réseaux sociaux numériques, la diffusion rapide et massive de l'information a transformé les réactions tant des pouvoirs publics que celles de la population face aux catastrophes. Si les réseaux sociaux permettent la circulation immédiate de l'information, ils risquent aussi d'amplifier la propagation de fausses informations et de rumeurs mensongères. Dans ce contexte, une communication de crise transparente et bien structurée devient indispensable pour fournir des informations fiables et rassurantes.

Cette étude propose d'examiner la communication de crise lors du séisme qu'a connu la zone d'Al Haouz en 2023. Ce travail se veut comme approche sur l'interaction entre les stratégies institutionnelles et la participation citoyenne *via* les réseaux sociaux numériques. L'objectif est d'étudier la perception de la population concernant la gestion de la communication de crise et les mesures mises en œuvre par les instances officielles face à cette situation en tenant compte du rôle des réseaux sociaux numériques. Cette approche vise à contribuer à tirer les enseignements nécessaires afin de gérer des crises semblables. Pour ce faire, deux questions de recherche guideront notre réflexion :

- Comment le public évalue-t-il les stratégies de communication de crise ainsi que les dispositifs mis en place par les autorités publiques afin de limiter les impacts du séisme d'Al Haouz ?
- Dans quelle mesure les réseaux sociaux ont-ils participé au renforcement et à l'efficacité de ces actions ?

L'approche méthodologique repose sur une combinaison entre la recherche exploratoire et une enquête par questionnaire. La recherche exploratoire s'appuiera sur l'analyse documentaire, à savoir les rapports institutionnels, les publications médiatiques et les contenus diffusés sur les

réseaux sociaux numériques. Quant à l'enquête, elle sera menée auprès d'un échantillon représentatif de 156 personnes. En somme, ce travail a pour objectif d'enrichir la réflexion sur la communication de crise en contexte de catastrophe naturelle et plus précisément celle vécue par les habitants d'Al Haouz, par la formulation de quelques pistes d'amélioration afin de renforcer la résilience des populations vulnérables.

La communication de crise et la gestion des catastrophes : une approche complémentaire

Étymologie du vocable « crise »

L'origine du vocable crise vient du latin « crisis » qui désignait la phase décisive d'une maladie. C'est cette étymologie médicale que l'on retrouve présente dans la première acception du mot dans le français du XIV^e siècle. Le mot véhiculait alors une connotation clairement pathologique mais il comportait une incertitude sur les suites de la crise, elles-mêmes pas nécessairement pathologiques (Cuhe, 2012, p. 1) .

Par la suite, la signification du terme s'est élargie pour désigner le stade final d'une série de dysfonctionnements (Libaert, 2020, p. 7), une menace (Bouzon, 1999, p. 2) ou des moments de perturbation, d'épreuve et de rupture d'équilibre (Morin, 1976, p. 149). La notion de crise se distingue également par un caractère d'urgence, qui génère fréquemment le stress et l'anxiété (Lagadec, 1991, p. 50).

Comme mentionné ci-dessus, la littérature présente plusieurs définitions de la notion de crise qui convergent vers l'idée qu'il s'agit d'un phénomène marqué par un effet de surprise, un changement brutal et un déséquilibre qui touche une organisation ou un système donné. La crise peut être d'origine économique, politique, sociale, technique, judiciaire ou environnementale et se caractérise également par l'interruption inattendue du fonctionnement habituel d'un processus et l'avènement d'un climat d'incertitude. Ces éléments peuvent accroître les rumeurs et créer un environnement de méfiance ou de tension parmi les populations concernées.

Le processus d'évolution d'une crise donnée est structuré en plusieurs étapes. Selon Libaert, une crise se déroule en quatre phases, à savoir la phase préliminaire où les premiers signaux peuvent apparaître, la phase aiguë où la crise se déclenche, la phase chronique durant laquelle

la crise atteint son pic et sa couverture médiatique diminue progressivement et finalement la phase de cicatrisation : la crise est passée et les médias n'en parlent plus (Libaert, 2020, p. 17).

Parmi les événements reconnus comme étant des crises figurent les catastrophes naturelles. Ces dernières sont des incidents soudains, imprévisibles et souvent dévastateurs, qui présentent des défis majeurs en matière de gestion. Qu'il s'agisse de séismes, d'inondations, d'ouragans ou d'incendies, ces phénomènes perturbent profondément les sociétés et causent des pertes humaines et matérielles considérables.

En effet, la gestion des catastrophes naturelles est un processus complexe qui mobilise une multitude d'acteurs issus de divers domaines, chacun apporte ses compétences, ses ressources spécifiques et son expertise. D'une part, les autorités publiques jouent un rôle central par la coordination des interventions, le déploiement de la logistique et des forces de sécurité pour sécuriser les zones sinistrées. D'autre part, les équipes de secours spécialisées, notamment les services de la protection civile sont également déployés pour rechercher les survivants et dégager les débris, ainsi que les différents acteurs chargés de rétablir l'opérationnalité des infrastructures.

À l'instar de tous les pays du monde, le Maroc est exposé à divers risques naturels qui, au fil des décennies, ont entraîné des pertes humaines, économiques et environnementales majeures. En effet, selon la publication Avis du Conseil Économique, Social et Environnemental (CESE, 2023), les inondations de l'Ourika de 1995 ont causé plus d'une centaine de morts, tout comme celles survenues dans la région de Guelmim en 2014 qui ont fait 47 victimes. De même, les tremblements de terre d'Agadir en 1960 ont causé plus de 12.000 morts et 70% de la ville a été détruit, ainsi que ceux d'Al Hoceima en 1994 et 2004 ont fait plus de 600 morts et détruit 12.000 habitations. Par ailleurs, il convient de signaler que l'année 2022 a été considérée comme l'année la plus sèche que le Royaume ait vécue depuis quatre décennies.

Il convient de souligner qu'une gestion basée sur la panique ne fait qu'aggraver les conséquences de la crise, par l'amplification des erreurs et la création d'une confusion supplémentaire. Une telle approche nuit à la prise de décision rationnelle et à la communication claire. Ces dernières constituent les éléments essentiels pour gérer efficacement une situation de crise. En revanche, une gestion calme et réfléchie permet de mieux maîtriser la situation, de protéger les citoyens concernés et d'instaurer rapidement un

climat de confiance. Dans cette perspective, la communication de crise joue un rôle central que nous examinerons dans ce qui suit.

Les fondements de la communication de crise

La discipline de la communication de crise est une branche spécifique de la communication qui se concentre sur la gestion de l'information en situations exceptionnelles ou en période de crise. Elle se définit comme « *un ensemble de techniques de communication permettant d'atteindre les objectifs suivants : a. Anticiper une crise b. Atténuer les effets négatifs d'une crise c. Soutenir les efforts des politiques d. Prendre en charge les personnes affectées par la crise* » (Alonso Pirio, 2017, p. 39). Son but est d'informer le public, préserver l'image des acteurs impliqués et maintenir la confiance dans les moments de forte instabilité

Dans le domaine de la communication de crise, le concept de « *temps zéro* » représente le moment qui se situe immédiatement après la survenue d'un événement. Dans cette phase marquée par l'incertitude, peu de faits sont vérifiés (Cœur-Bizot, 2020, p. 11). À ce stade, l'absence d'informations précises sur les conséquences de la situation rend impossible de fournir des réponses aux interrogations légitimes de la population et des médias. Toutefois, ce moment constitue une étape déterminante où la communication s'avère essentielle afin de maîtriser l'impact émotionnel et social d'un événement déstabilisateur et rétablir un climat de sérénité auprès des citoyens.

La gestion de la communication en période de crise vise également à préserver l'image et la crédibilité des institutions et à instaurer une relation de confiance avec l'opinion publique. Il convient de signaler que dans un contexte où les informations circulent rapidement et où les attentes des citoyens sont élevées, il est impératif d'adopter une approche rapide et cohérente. L'objectif principal dans ce cas est d'éviter toute contradiction susceptible d'amplifier la confusion et d'adapter la communication en fonction du public ciblé. Afin de garantir une gestion optimale de la communication de crise et d'en limiter les effets négatifs, Bloche (2013, p. 80) a établi certaines règles fondamentales qui doivent être respectées :

- soyez présent le plus vite possible sur le site de la crise ;
- un seul porte-parole ! ;
- soyez aussi clair, franc et transparent que possible ;
- restez-en aux faits ;

- parlez uniquement de ce que vous savez - pas de spéculations ! ;
- empêchez la diffusion d'informations incomplètes ou contradictoires ;
- adaptez l'information aux personnes à qui vous vous adressez ;
- ne dites que la vérité - pas de mensonge ni d'omission ;
- considérez les groupes d'opposants éventuels comme des partenaires et non des ennemis ;
- expliquez les choses simplement et précisément ;
- assurez-vous de la cohérence entre ce que vous dites et ce qui est fait ;
- évitez les contradictions.

Pour que la communication de crise soit efficace durant une situation critique, trois moyens sont incontournables, à savoir « *parler en premier, prendre et reconnaître ses responsabilités, et jouer la transparence en fournissant un maximum d'informations aux médias sans nécessairement vouloir tout révéler* » (Saucin, 2015, p. 34). Quant à Libaert (2020), il insiste dans le même contexte sur la création d'une cellule de crise, constituée des représentants de tous les acteurs concernés, qui se charge de centraliser et coordonner les actions et les mesures à prendre. Cette cellule doit désigner un seul porte-parole, chargé de transmettre toutes les informations officielles, de coordonner les messages diffusés auprès des parties prenantes et des médias, et de garantir la cohérence des communications tout au long de la crise.

Dans le même sillage, l'élaboration d'un plan de communication de crise demeure indispensable pour tous les intervenants en situation de catastrophe. Ce plan constitue une feuille de route qui contribue à gérer, organiser et réduire le temps de réactivité par rapport aux approches de la réponse. De ce fait, il présente et unifie les mesures à suivre, définit le public cible, les messages adéquats, le *timing*, les canaux de communication qui seront utilisés ainsi que les fréquences des flashes infos destinées à la population.

En somme, l'interconnexion entre la gestion des catastrophes naturelles et la communication de crise souligne l'importance d'une réponse coordonnée et d'une transmission efficace des informations. En effet, face à l'ampleur de l'état de vulnérabilité des populations affectées par un drame comme ce fût le cas lors du séisme d'Al Haouz, la diffusion des messages précis et accessibles au moment opportun constitue un levier essentiel pour structurer la réponse institutionnelle et orienter positivement les comportements collectifs. En d'autres termes, la

rapidité des réponses, jointes à la transparence des discours officiels, permet non seulement de réduire la désinformation et la propagation des rumeurs, mais aussi de renforcer l'adhésion des citoyens aux mesures prises.

Le séisme d'Al Haouz : révélateur d'une solidarité citoyenne inédite

Exploration des actions mises en œuvre par les autorités publiques

Le tremblement de terre d'Al Haouz qui a eu lieu le huit septembre 2023, a impacté cinq provinces du territoire marocain, à savoir Al Haouz, Chichaoua, Ouarzazate, Taroudant, Azilal et la préfecture de Marrakech, soit plus de 2.8 millions d'individus. Selon le *Rapport annuel* du Conseil économique, social et environnemental (CESE, 2023), il a causé la perte de 2946 personnes et 5674 blessés. Dès les premières heures qui ont suivi cette catastrophe, une séance de travail a été présidée par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, pour évaluer la situation et assurer une réponse efficace et immédiate aux besoins des zones sinistrées.

Des mesures d'urgence ont été mises en place dès les premiers instants qui ont suivi le séisme (Cabinet Royal, 2023). Les actions entamées ont mobilisé les Forces Armées Royales, les autorités locales, les services de l'ordre, les équipes de la protection civile, les Forces Auxiliaires ainsi que les départements ministériels concernés. Elles ont porté principalement sur le renforcement des moyens et des équipes de recherche et de secours afin d'accélérer les opérations de sauvetage et d'évacuation des personnes blessées, l'approvisionnement en eau potable des zones touchées, la distribution des kits alimentaires, des tentes et des couvertures au profit des sinistrés et la reprise rapide des services publics.

Dans la même foulée, une réunion s'est tenue le dimanche dix septembre 2023, sous la présidence du Chef du gouvernement, afin de mettre en œuvre les instructions royales édictées lors de la séance de travail du neuf septembre. Dans ce cadre, et conformément aux dispositions constitutionnelles et légales en vigueur, le gouvernement a approuvé la création d'un « *Fonds spécial pour la gestion des effets du tremblement de terre* » (Conseil du Gouvernement, 2023). Financé par des contributions volontaires des secteurs public et privé ainsi que des citoyens, ce fonds a eu pour finalité de couvrir les dépenses prioritaires, notamment la reconstruction des habitations, l'aide aux personnes vulnérables, l'hébergement des sinistrés, ainsi que le soutien à la relance économique des zones affectées par le séisme.

Selon le Rapport ICOMOS MAROC (2023), il convient de souligner que :

« la mobilisation rapide de l'appareil de l'État, la protection civile, l'armée, le croissant rouge, la gendarmerie royale... ainsi que plusieurs ONG et volontaires pour que les secours et l'assistance puissent être mis en place, malgré la difficulté des accès. Les blessés graves ont d'ailleurs été rapidement transportés par hélicoptères vers Marrakech et des hôpitaux de campagnes ont été organisés dans plusieurs sites » (p. 2)

Ainsi, les secours ont été vite déployés pour assister la population des zones montagneuses. À cet égard, les autorités publiques ont mobilisés des équipes pour porter secours aux citoyens dont les habitations se sont effondrées, extraire les victimes des décombres et récupérer les corps. De plus, les produits de première nécessité ont été distribués et des campements ont été installés pour héberger provisoirement les sinistrés. La tâche n'était pas facile considérant l'inaccessibilité de ces zones.

La « difficulté d'accès à plusieurs sites a retardé l'arrivée des engins pour pouvoir dégager les victimes, notamment celles emprisonnées sous des décombres en béton. Les constructions en terre même effondrées ont pu être déblayées avec les moyens plus simples, ce qui n'est pas le cas des constructions en béton » (ICOMOS Maroc, 2023, p. 2). À cela s'ajoute le grand nombre des communes affectées et éparpillées dans les montagnes, ce qui a rendu l'opération complexe en dépit de la mobilisation rapide des ressources et des moyens logistiques.

En effet, l'enclavement et la difficulté d'accès à certaines zones sinistrées ont considérablement entravé les efforts déployés par les autorités publiques. Les routes et les ponts endommagés ont retardé l'acheminement de l'aide d'urgence, ce qui a laissé de nombreuses victimes dans une détresse prolongée (Sabrina El Faiz, 2024). Devant cette attente, la frustration et la colère ont commencé à monter parmi la population touchée, qui s'est sentie abandonnée. Par ailleurs, l'accent a été mis sur la « communication insuffisante à l'échelle régionale : la stratégie nationale de gestion des risques naturels (2020-2030) est entravée par un manque de communication, rendant son implémentation territoriale difficile » (Conseil économique, social et environnemental [CESE], 2023, p. 23).

Face à cette situation critique, les habitants, bien que sinistrés et dépourvus de moyens, n'ont pas hésité à se mobiliser. Munis d'outils rudimentaires ou même à mains nues, ils ont participé aux opérations de sauvetage. Par ailleurs, de nombreux appels à l'aide ont été diffusés sur les réseaux sociaux, et ont signalé également des zones enclavées où les secours

n'étaient toujours pas parvenus. Bref, l'absence de secours immédiats dans certaines localités a alimenté un sentiment d'injustice et a renforcé les appels à une réponse plus rapide et mieux coordonnée.

Il est à noter que les acteurs publics se sont principalement concentrés sur la gestion directe de la catastrophe, par la mobilisation des secours et la coordination des interventions. Cependant, cette mobilisation, bien qu'indispensable, a négligé un aspect primordial notamment la communication de crise. En effet, l'absence d'une stratégie de communication claire et rapide avec les sinistrés en particulier et la population marocaine en général, a créé un vide informationnel. Face à ce manque de communication officielle, les citoyens ont rapidement migré vers des moyens de communication non officiels, notamment les réseaux sociaux, où les informations non contrôlées et non filtrées circulaient à grande vitesse.

De la solidarité à la résilience : rôle des réseaux sociaux

Face aux nombreux appels à l'aide diffusés sur les réseaux sociaux, la réaction de la population a été exemplaire. Dans un élan de solidarité sans précédent, les organisations caritatives, les associations de la société civile, et les citoyens de tous bords se sont investis dans la collecte de dons indispensables (produits alimentaires de première nécessité, couvertures, matelas, vêtements, etc.) Ainsi, grâce à la rapidité et à l'efficacité de cette mobilisation, des convois humanitaires se sont rapidement mis en place pour atteindre les zones les plus touchées, parfois avant même l'arrivée des secours officiels. Cet élan de générosité a témoigné d'un profond sens du devoir et d'une entraide légendaire.

Il convient de s'arrêter sur le rôle des réseaux sociaux numériques pendant la catastrophe naturelle d'Al Haouz. Quelques minutes après la survenue du séisme, tout le monde était connecté sur les principaux réseaux utilisés au Maroc, à savoir *Facebook*, *WhatsApp*, *TikTok*, *Instagram* (Hamri, 2023). Ces plateformes ont permis une diffusion rapide des informations, et ont facilité le partage d'alertes, de témoignages et d'appel à l'aide en temps réel. Grâce à leur interactivité, ces plateformes se sont révélées être un outil essentiel de communication pour surmonter la crise et ont contribué ainsi à l'instauration progressive de la résilience entre les habitants sinistrés.

À travers ces plateformes, les citoyens ont pu surmonter les obstacles géographiques, le manque d'information officielle et régulière destinée à l'ensemble de la population du Royaume, et également pallier les failles des infrastructures locales. Cette dynamique a

permis de combler un vide, en partie causé par la lenteur des dispositifs officiels et la négligence de l'aspect communicationnel lors de la catastrophe. De ce fait, la communication de crise, dans ce contexte, a été grandement influencée par la manière dont ces outils numériques ont facilité une circulation fluide de l'information, ce qui a renforcé l'efficacité des interventions spontanées de la population.

Cette auto-organisation, bien que née de l'urgence, a illustré une résilience communautaire spontanée et remarquable et sans précédent. Ainsi, « *cette tragédie a révélé la profonde solidarité et la grande résilience de la communauté nationale* » (2023, p. 152). Par ailleurs, ces plateformes ont également joué un rôle essentiel dans la transparence et le suivi des opérations de solidarité. À travers des vidéos en direct, des témoignages et des publications qui diffusent les actions sur le terrain, les internautes ont pu s'assurer que l'aide était bien acheminée. Cette visibilité a permis de maintenir l'engagement des donateurs et d'adapter les efforts aux réalités et besoins du terrain.

Bien qu'ils s'avèrent un outil de communication très puissant en période de crise, les réseaux sociaux numériques ont également montré une facette négative. En effet, l'absence de régulation et de vérification ont donné lieu à de nombreuses publications, photos et vidéos qui ont été partagées sur ces canaux. Si certaines ont suscité un élan d'altruisme et d'entraide, d'autres ont donné lieu à des dépassements. Selon Benadad (2023), des vidéos contenant des images issues de drames similaires vécus dans d'autres pays, des photos de mineurs et des images qui ne reflètent pas la réalité sur le terrain étaient aussi partagées par les internautes. Face à cette situation, les pouvoirs publics ont rapidement lancé une enquête qui a permis d'identifier les sources de cette désinformation. De son côté, l'Agence Maghreb Arabe Presse (MAP) a publié une série d'articles destinés à démentir et dénoncer ces fausses informations et a commencé à publier régulièrement des informations fiables.

Au final, la catastrophe d'Al Haouz a mis en évidence la solidarité exceptionnelle des citoyens, et a également révélé l'importance des réseaux sociaux numériques en tant qu'outil de communication en période de crise. Malgré les défis logistiques et l'isolement géographique, ces plateformes ont facilité la circulation de l'information et l'organisation des aides. Toutefois, bien que ces outils aient été essentiels pour dépasser les lacunes des dispositifs officiels, ils ont également été exposés à des risques importants, notamment en termes de désinformation. Cela souligne l'importance d'une régulation efficace de l'espace numérique en période de crise.

Enquête de terrain

Méthodologie adoptée

Cette recherche combine une approche exploratoire et une enquête par questionnaire. L'approche exploratoire est basée sur un corpus qui inclut des rapports institutionnels, des publications scientifiques et médiatiques. L'enquête, quant à elle, a pour objectif d'analyser la perception des citoyens par rapport aux actions de communication et aux mesures entreprises par les autorités publiques pour atténuer les répercussions négatives du drame, ainsi que le rôle des réseaux sociaux lors de la catastrophe. Pour ce faire, cette étude a été construite autour de trois axes :

- L'accès à l'information en temps de crise.
- La perception de la communication de crise et de la gestion de la catastrophe par les autorités.
- Le rôle des réseaux sociaux lors du séisme d'Al Haouz.

La collecte de données a été faite par voie du questionnaire sur *Google forms* vue sa capacité à assurer une large diffusion géographique, ce qui a facilité la collecte des données à travers le territoire marocain. De plus, les enquêtes *via* cette plateforme permettent un suivi en temps réel des réponses et de l'évolution des données. Ce questionnaire a été administré par e-mail et sur les réseaux sociaux à 156 personnes.

Analyse des résultats

L'échantillon comprend des répondants issus de différentes régions du pays, couvrant ainsi le Nord, le Sud, l'Est, l'Ouest et le centre. Il a également intégré des Marocains résidants à l'étranger, notamment en France (cinq), en Allemagne (trois), en Belgique (un), au Danemark (un), en Chine (deux) et en Australie (un). Ce choix vise à recueillir une perception variée et représentative d'une population marocaine diversifiée. Nous avons opté comme illustré dans les tableaux ci-dessous pour l'inclusion de participants provenant de toutes les tranches d'âge, de différents niveaux d'instruction et de diverses situations professionnelles :

Tableau 1. Profils des répondants selon l'âge

Tranche d'âge	Nombre (%)
18 à 29 ans	19,9%
30 à 39 ans	19,2%
40 à 49 ans	32,5%
50 à 59 ans	20,5%
60 ans et plus	7,9%

L'analyse de la répartition par tranche d'âge met en évidence une prédominance des personnes âgées de 40 à 49 ans, représentant 32,5% de l'échantillon. Les tranches d'âge de 50 à 59 ans (20,5%), de 18 à 29 ans (19,9%) et de 30 à 39 ans (19,2%) présentent des proportions relativement proches, ce qui traduit une représentation assez équilibrée entre les jeunes adultes, les adultes d'âge intermédiaire et les personnes approchant la soixantaine. En revanche, les 60 ans et plus sont nettement moins représentés, avec 7,9%, ce qui indique une sous-représentation des personnes âgées dans l'échantillon.

Tableau 2. Profils des répondants selon le niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Nombre (%)
Aucun	1,3%
Primaire	2,6%
Collège	2,6%
Lycée	7,3%
Universitaire	86,1%

Le tableau 2 révèle une très forte prédominance des personnes ayant un niveau universitaire, représentant 86,1% de l'échantillon. Cette proportion largement majoritaire indique que la population étudiée est essentiellement composée d'individus hautement instruits. Par ailleurs, les autres niveaux d'instruction sont faiblement représentés, à savoir 7,3% ont un niveau lycée, tandis que les niveaux primaire (2,6%) et collège (2,6%) restent marginaux. Les personnes sans aucun niveau d'instruction constituent la plus petite proportion, avec 1,3%. Ainsi, l'échantillon se caractérise par un niveau d'éducation globalement élevé, ce qui peut

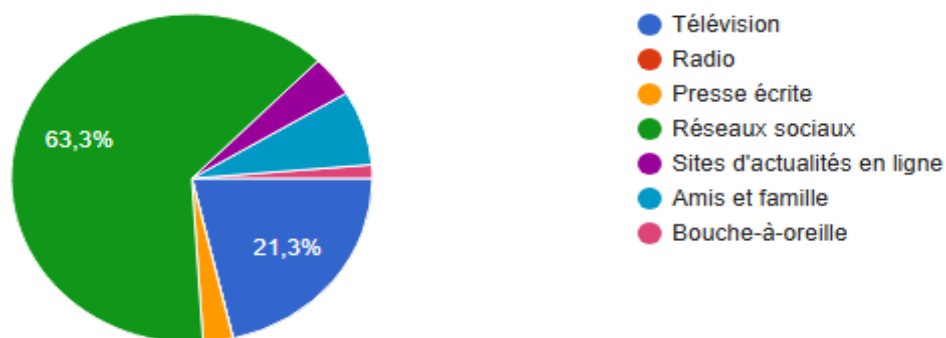
influencer les résultats de l'étude (notamment en termes de compréhension, de perception ou de comportements étudiés).

Tableau 3. Profils des répondants selon la situation professionnelle

Situation professionnelle	Nombre (%)
Étudiant (e)	12,6%
Fonctionnaire / Salarié (e)	56,6%
Indépendant (e)	9,9%
Sans emploi	10,6%
Retraité (e)	7,3%

Le tableau 3 montre une prédominance des fonctionnaires et salariés, représentant 56,6% de l'échantillon. Cela indique que plus de la moitié des répondants exercent une activité professionnelle stable et structurée. Les étudiants (12,6%) constituent le deuxième groupe le plus représenté, ce qui suggère une présence notable de jeunes en formation. Les personnes sans emploi (10,6%) et les indépendants (9,9%) affichent des proportions relativement proches, ce qui traduit une diversité modérée des statuts professionnels et les retraités (7,3%) sont les moins représentés. Globalement, 69,2% des répondants sont des personnes actives et présentes sur les réseaux sociaux.

Figure 1. Source d'information pendant le séisme



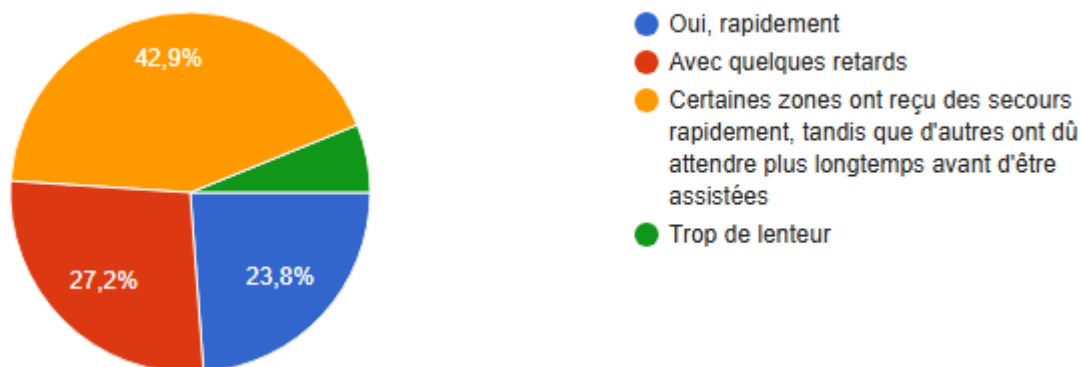
Le graphique ci-dessus illustre les résultats des réponses des participants par rapport aux sources d'information jugées les plus fiables pendant le séisme. Il met en lumière les canaux

de communication privilégiés par les individus pour se tenir informés rapidement durant cette crise.

Les résultats relatifs à la figure une révèlent que durant le séisme, la principale source d'information était les réseaux sociaux avec un pourcentage de 63,3%, ce qui dépasse de manière significative les autres canaux traditionnels. Ce chiffre souligne l'importance croissante des plateformes numériques comme vecteur d'information en temps réel, notamment en période de crise. En comparaison, la télévision, qui reste un média classique, a été citée par 21,3% des participants, tandis que la radio et la presse écrite ont respectivement été choisies par seulement 1,3% et 2,7% des répondants, ce qui indique une diminution notable de leur influence lors des événements de grande ampleur.

Les sites d'actualité en ligne, bien qu'en croissance, ne représentent que 4%, ce qui montre que, malgré la rapidité et l'accessibilité de l'information en ligne, les réseaux sociaux ont pris une place prépondérante dans la diffusion de l'information immédiate et les échanges en temps réel. En outre, les échanges au sein des cercles familiaux et amicaux (7,3%) ainsi que le bouche-à-oreille (1,3%) montrent une diminution des interactions humaines directes. Ces modes de transmission restent présents, mais cèdent progressivement la place aux plateformes dans le monde virtuel, où les individus privilégient de plus en plus le partage d'informations en temps réel et en ligne.

Figure 2. Réactivité des secours



Le graphique ci-dessus illustre la perception de la réactivité des secours chez les participants. Il met en évidence les délais d'intervention, la satisfaction des citoyens et les éventuelles disparités dans la mobilisation de l'assistance selon les communes affectées. Cela tel qu'il a été observé par les répondants *via* les médias traditionnels et numériques lors de la catastrophe d'Al Haouz.

En ce qui concerne la réactivité des secours (figure deux), 42,9% des participants à cette enquête affirment que certaines zones ont reçu des secours rapidement, tandis que d'autres ont dû attendre plus longtemps avant d'être assistées. 27,2% pensent que les secours sont arrivés à destination avec un certain retard, 23,8% jugent qu'ils sont intervenus rapidement, et finalement 6,1% considèrent qu'ils étaient trop lents. Ces réponses témoignent que les actions mises en place par les acteurs publics en faveur de la population sinistrées avaient un certain impact, mais elles n'ont pas répondu pleinement aux attentes des citoyens, notamment en ce qui concerne une assistance plus équitable pour toute la population.

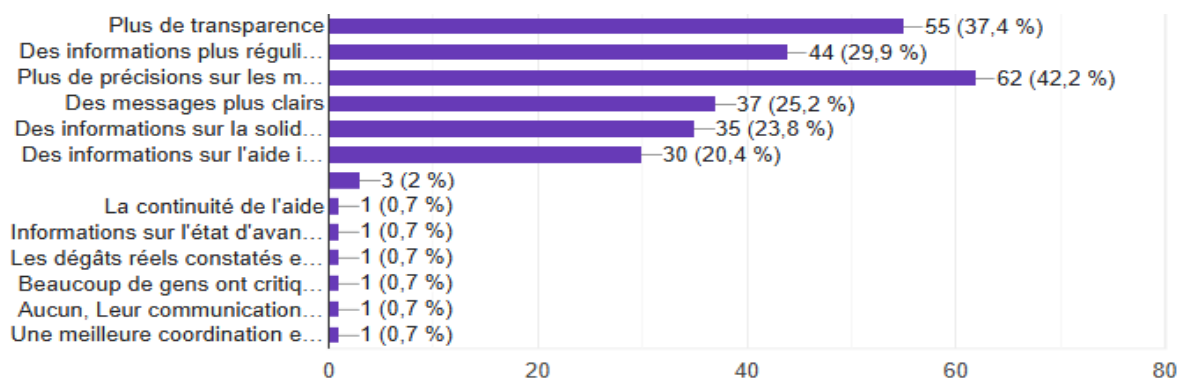
Figure 3. Mesures prises par les autorités marocaines



Le graphique ci-dessus présente les réponses des enquêtés concernant leur perception des mesures prises par les instances officielles marocaines. Il souligne l'évaluation de la population sur l'efficacité, la rapidité et l'adéquation des actions mises en place en réponse à la situation concernée.

En effet, la majorité des répondants (soit 61,5%) estiment que les mesures prises par les acteurs publics sont partiellement adaptées à la situation de la catastrophe. Ils ont souligné que certaines mesures étaient utiles mais d'autres demeuraient insuffisantes. Par ailleurs, 18,9% des répondants estiment que ces mesures étaient adaptées et efficaces, 13,5% les jugent non adaptées et inefficaces, et finalement 6,1% déclarent ne pas savoir, ce qui pourrait refléter un manque d'information ou de visibilité sur les actions entreprises par les autorités. Dans l'ensemble, ces résultats soulignent une certaine insatisfaction quant à la qualité de la réponse publique et un besoin davantage d'ajustements ou de renforcement des mesures existantes afin de répondre pleinement aux attentes des populations affectées.

Figure 4. Éléments manquant à la communication des autorités publiques

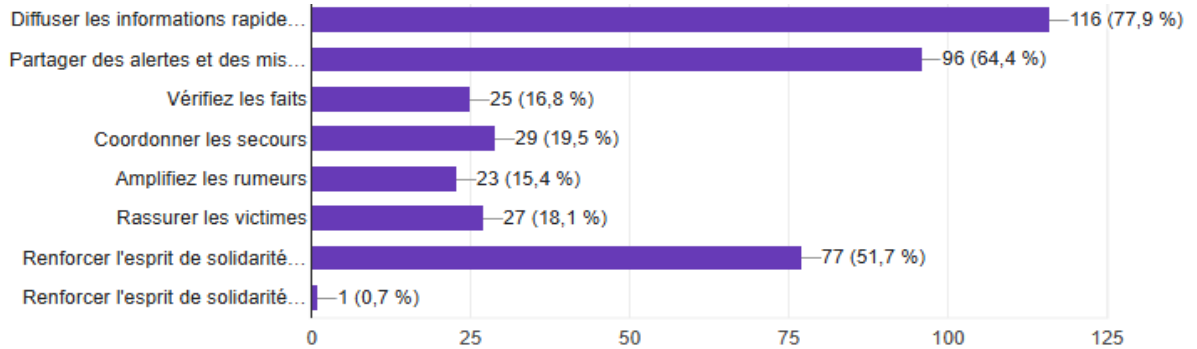


Le graphique ci-dessous montre les perceptions des personnes ayant répondu au questionnaire concernant les lacunes et les éléments jugés insuffisants dans la communication des autorités publiques lors du tremblement de terre d'Al Haouz.

Par rapport aux éléments jugés insuffisants dans la communication des acteurs publics (figure quatre), 42,2% des participants à l'enquête ont souligné le besoin de plus de précisions sur les mesures prises, tandis que 37,4% ont exprimé une demande accrue de transparence. En outre, 29,9% ont exprimé le besoin en information plus régulière. Sans négliger que des proportions relativement proches de répondants ont estimé que la clarté des messages (25,2%), les informations sur la solidarité (23,8%) et les détails relatifs à l'aide internationale (20,4%) manquaient de précision. En bref, ces résultats mettent en évidence l'importance de maintenir un flux constant de données actualisées pour éviter les rumeurs et renforcer la confiance des citoyens. Cela souligne que bien que la communication de crise était présente, elle souffrait de

certaines lacunes en matière de précision, de transparence et de régularité. De ce fait, une amélioration de la communication de crise s'avère nécessaire.

Figure 5. Rôle des réseaux sociaux durant le séisme d'Al Haouz



Le graphique ci-dessous dresse un aperçu des réponses des répondants sur le rôle des réseaux sociaux lors du séisme et leur contribution à atténuer les conséquences du drame au profit des sinistrés.

Nous constatons que 77,9% des réponses révèlent que les réseaux sociaux numériques ont permis de diffuser l'information rapidement, 64,4% indiquent qu'ils ont permis de partager des alertes et des mises à jour, et 51,7% démontrent que les réseaux sociaux ont permis de renforcer l'esprit de solidarité. Ces résultats soulignent l'importance croissante des réseaux sociaux non seulement comme moyen de communication en temps de crise, mais aussi comme vecteurs de solidarité et de mobilisation collective. Ils mettent en évidence la nécessité d'intégrer ces plateformes dans les stratégies de gestion de crise pour maximiser l'efficacité de la diffusion de l'information et du soutien social.

Discussion et perspectives

Les résultats de cette recherche indiquent que les lacunes détectées dans les actions de communication de crise ont mis en lumière les insuffisances dans la communication officielle, en particulier en matière de clarté des messages et de fréquence des mises à jour. En effet, la population semble avoir ressenti un manque de visibilité sur les actions mises en place, les informations sur l'état d'avancement des interventions, sur la solidarité citoyenne et l'aide internationale. Ces éléments, en temps de crise, sont essentiels pour instaurer la confiance et la coopération des citoyens. Concernant les mesures prises par les autorités publiques, l'enquête révèle que, bien que jugées partiellement adaptées par une majorité de répondants,

elles n'ont pas pleinement satisfait les attentes des citoyens à cause des disparités dans la réactivité des secours. En effet, ce déséquilibre dans la répartition de l'aide a montré des failles dans l'organisation et la coordination des secours, un aspect capital qui pourrait être amélioré lors d'éventuelles catastrophes.

De ce fait, il serait alors nécessaire de renforcer la mise en place de canaux dédiés spécifiquement à la gestion de la communication de crise, tels que des lignes d'information d'urgence ou des applications mobiles qui permettent de fournir des mises à jour régulières et de centraliser les informations officielles. En outre, l'élaboration d'un plan de communication de crise qui définirait des protocoles clairs et des mécanismes de diffusion d'informations actualisées serait judicieuse. Ces canaux pourraient être gérés par des équipes spécialisées au sein des autorités publiques pour assurer une diffusion constante et cohérente de l'information. De cette manière, cela pourra réduire la confusion et le sentiment de manque d'information parmi les sinistrés en particulier et la population en général. La mise en place d'une cartographie des risques détaillée et actualisée pour toutes les zones concernées serait bénéfique dans ce contexte.

Cette cartographie permettrait de mieux anticiper les zones les plus vulnérables et de planifier des interventions adaptées en fonction des spécificités géographiques et démographiques de chaque région. En parallèle, un système de gestion des secours basé sur cette répartition contribuerait à prioriser les interventions et à répartir l'aide de manière plus équitable et efficace. Une telle approche pourrait également être complétée par le renforcement du nombre des équipes de secours, qui seraient ainsi mieux préparées et davantage déployées dans les zones à fort risque.

Selon cette étude, l'accès à l'information en temps de crise d'Al Haouz était facilité par les réseaux sociaux numériques. Cela révèle que ces derniers ont permis de rapprocher la population à travers le royaume des circonstances et des besoins des citoyens affectés par la catastrophe. Cette situation s'explique par le fait que les instances publiques étaient principalement focalisées sur la gestion immédiate de la catastrophe, et par la mobilisation des secours et la coordination des efforts pour venir en aide aux victimes. De ce fait, une information régulière était souvent indisponible.

En résumé, ces résultats témoignent de l'efficacité des réseaux sociaux en tant qu'outil de communication lors des crises, un rôle qui pourrait être davantage exploité pour améliorer la

gestion des catastrophes éventuelles. En conséquence, ces réseaux sociaux ont largement dominé comme source d'information principale pendant la crise. Cette préférence qui dépasse largement les autres médias traditionnels tels que la télévision ou la radio est due à l'évolution des habitudes de consommation d'information. Dans ce contexte, il serait pertinent de proposer la création d'un système de communication de crise hybride qui combine les capacités des réseaux sociaux numériques et des canaux officiels. Ce système pourrait intégrer des outils de gestion de crise en temps réel, et permettre aux autorités publiques de diffuser des informations fiables et de faciliter l'interaction avec la population.

Toutefois, ces outils de communication numériques peuvent faciliter la désinformation et la propagation de la rumeur telle qu'il a été noté par la population et par les instances publiques pendant le drame. La difficulté réside dans le manque de régulation immédiate et de vérification des informations avant leur diffusion. À ce propos, il convient de mentionner la rapidité des services de sécurité en période de tremblement de terre d'Al Haouz pour éclairer l'opinion publique et combattre les fake news. Pour mieux gérer cette problématique à l'avenir, il serait pertinent de mettre en place un cadre réglementaire qui vise à renforcer la régulation de l'information numérique de manière générale et spécialement en temps de crise.

Enfin, notre étude présente certaines limites, notamment en ce qui concerne l'échantillon. Afin d'enrichir davantage cette recherche, il serait pertinent d'élargir l'étude et inclure la population sinistrée et les organisations non gouvernementales qui ont activement œuvré sur le terrain pendant la tragédie. Ainsi, cette approche permettra d'obtenir une vision complète des actions entreprises par les autorités publiques en matière de communication de crise et de leur impact sur la gestion du sinistre.

Conclusion

À la suite de cette étude, les résultats dégagés nous ont donné l'occasion de mettre en exergue l'importance de la communication de crise lors des catastrophes. En réponse à nos questions de recherche, les mesures prises par les autorités publiques pour secourir la population impactée, atténuer les répercussions et faire face aux dégâts du séisme se sont avérées incomplètes vue les difficultés géographiques et la dispersion des communes à travers les zones montagneuses. Cependant, bien que des efforts notables aient été déployés, ces interventions ont été marquées par des disparités en termes de rapidité et d'efficacité, en raison de la difficulté d'accès aux zones enclavées les plus affectées.

Il est à noter que la communication de crise a souffert de lacunes significatives, notamment en termes de régularité et de transparence des informations diffusées. La population interrogée a exprimé des préoccupations concernant l'inefficacité de la communication officielle diffusée *via* les médias traditionnels, qui ont été jugés insuffisants face à l'urgence de la situation.

Néanmoins, les données recueillies nous ont permis d'observer comment les réseaux sociaux ont joué un rôle clé en complément des actions officielles, ce qui a permis aux citoyens d'obtenir des informations en temps réel, souvent avant que les canaux de communication traditionnels ne soient opérationnels. De plus, ils ont servi de vecteurs importants pour organiser l'entraide, renforcer la solidarité locale et coordonner les efforts de secours à une échelle plus large.

Cependant, bien que les réseaux sociaux aient complété les mesures prises par les autorités en fournissant une alternative d'information et de soutien, leur efficacité a été partiellement entravée par le manque de coordination avec les acteurs publics. En conséquence, l'impact de ces réseaux sociaux, quoique bénéfique en termes de réactivité, souligne également la nécessité d'une meilleure coordination entre ces instances officielles et la société civile afin d'optimiser leur complémentarité dans la gestion de crise.

Pour conclure, l'étude met en évidence l'importance de la communication de crise numérique et la nécessité de renforcer les dispositifs d'information publique pour mieux répondre aux besoins des citoyens en temps de catastrophe sans négliger les mécanismes de régulation afin de mettre fin à la désinformation. En effet, la gestion des catastrophes est indissociable de la communication de crise. De plus, les acteurs publics doivent également s'ouvrir davantage sur la société civile, en l'impliquant activement dans le processus de gestion de crise. Ainsi, il devient possible de renforcer la résilience collective de manière continue et durable.

Références

- Alonso Pirio, G. (2017). *Communiquer en situation de crise*. Ministère de la Santé et de l'Hygiène, Côte d'Ivoire.
- Amansou, S. (2019). Gestion des risques : Fondements théoriques et analyse critique. *Assurances et gestion des risques*, 86(3–4), 265–287.
- Benadad, H. (2023, 10 septembre). Séisme d'Al Haouz : La MAP en guerre contre les fake news. *Le 360*.
https://fr.le360.ma/societe/seisme-dal-haouz-la-map-en-guerre-contre-les-fake-news_OFG_ZXJRKVVC2FJLHJJ466ZAFHY/
- Bergamo, L. (2017). *Communication de crise et systèmes d'alerte socionumériques : De nouveaux outils pour répondre aux attentes des publics en situation de crise* (Mémoire de master). Université du Québec à Montréal.
- Bloche, E. (2013). *La communication de crise*. Thales.
- Bouzon, A. (1999). Communication de crise et maîtrise des risques dans les organisations. *Communication & Organisation*, (16), 1–14.
- Cabinet Royal. (2023, 9 septembre). *Communiqué du Cabinet Royal*.
<https://www.cg.gov.ma/fr/node/11393>
- Conseil du Gouvernement. (2023, 10 septembre). *Communiqué de la réunion du 10 septembre*. <https://www.cg.gov.ma/fr/node/11394>
- Conseil économique, social et environnemental. (2023a). *Pour une gestion efficace et proactive des risques des catastrophes naturelles : Rôles et capacités des acteurs territoriaux*. <https://www.cese.ma/media/2024/10/avis-des-catastrophes-naturellesVF.pdf>
- Conseil économique, social et environnemental. (2023b). *Rapport annuel*.
<https://www.cese.ma/media/2024/10/RA23F-Print2-2.pdf>
- Cœur-Bizot, A.-L. (2020). *Le temps zéro en communication de crise : Le temps de la synchronisation*. IHEMI.
- Cros, M., & Gaultier-Gaillard Cros, S. (2015). Le management de la communication de crise. *Management international*, 20(1), 150–162.
- Cuhe, D. (2012). *D'une crise à l'autre et d'un retour à l'autre : Les Palestiniens du Pérou entre le pays d'accueil et le pays d'origine* (Working Paper No. 24). CEPED.
- El Faiz, S. (2024, 7 septembre). Al Haouz : Le silence des zones oubliées. *LeBrief.ma*.
<https://www.lebrief.ma/al-haouz-le-silence-des-zones-oubliees-180458/>
- Hamri, S. (2023, 24 septembre). Les réseaux sociaux au temps du séisme : Lecture de la sociologue Fadma Ait Mous. *Médias24*.
<https://medias24.com/2023/09/24/les-reseaux-sociaux-au-temps-du-seisme-lecture-de-la-sociologue-fadma-ait-mous/>
- Hassid, O. (2008). *La gestion des risques*. Dunod.

- Heath, R. L. (2010). *The SAGE handbook of public relations*. Sage.
- ICOMOS Maroc. (2023). *Séisme d'El Haouz et impact sur le patrimoine*. <https://medias24.com/content/uploads/2023/11/03/RAPPORT-ICOMOS-MAROC.pdf>
- Lagadec, P. (1991). *La gestion des crises*. McGraw-Hill.
- Libaert, T. (2020). *La communication de crise* (3e éd.). Dunod.
- Morin, E. (1976). Pour une crisologie. *Communications*, (25), 149–163.
- Organisation des Nations Unies. (2009). *Terminologie pour la prévention des risques de catastrophes*.
- Revet, S. (2009). Les organisations internationales et la gestion des risques et des catastrophes naturelles. *HAL Open Science*, (157), 1–30.
- Saucin, J. (2015). *Communication de crise*. IHECS–CEICS.