

Quels sont les éléments déclencheurs et les facteurs d'anxiété médiatique en Belgique francophone ?

Annexes

Auteur : Mélanie Pochet

Promoteur(s) : Olivier Standaert

Année académique 2023-2024

Master {120] en journalisme, à finalité spécialisée « École de journalisme de Louvain »

Annexe I – Questionnaire des entretiens :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?
- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?
- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?
- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?
- 5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?
- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?
- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?
- 8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?
- 9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?
- 10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?
- 11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Annexe II - Retranscriptions des entretiens :

Journaliste 1 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

C'est vrai que ce sont des discussions qu'on a assez souvent parce que c'est un reproche qu'on nous fait assez souvent. On nous reproche souvent que les journaux télévisés sont anxiogènes. Donc c'est des conversations qu'on a. Et habituellement, ce qu'on essaie de faire, c'est une balance entre à la fois relater l'actualité, et l'actualité c'est pas nous qui la faisons, c'est pas nous qui décidons que l'actualité est anxiogène ou pas. Mais on reste des journaux d'actu donc voilà, si l'actualité c'est ce qui se passe à Gaza, si l'actualité c'est des tensions avec la Russie, ben c'est notre job d'en parler, même si ça peut être anxiogène. Par contre, ce qu'on peut faire, c'est essayer de pas en rajouter donc, au niveau du traitement, du ton, de la narration, d'essayer de ne pas rajouter une couche à une réalité qui est déjà elle-même, en elle-même assez stressante, donc ça c'est une chose. L'autre chose, c'est par contre, dans les sujets qu'on propose et qui sont pas forcément des sujets qui sont dans l'actualité, qui sont des sujets plus ce qu'on appelle du marbre chez nous, donc des sujets plus magazines, des portraits, des rencontres. Bah là, on essaye justement de contrebalancer, d'équilibrer avec des sujets qui sont moins anxiogènes et moins stressants. C'est vraiment une question d'équilibre dans la conduite d'un journal.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Nous, évidemment, on est toujours un peu immunisé par rapport à ça. C'est un peu comme, si je peux me permettre une métaphore un peu bancal, c'est un peu comme un médecin qui opère, qui est un peu immunisé contre la vue du sang. Nous, forcément, comme on est dedans tout le temps, tous les jours, 365 jours par an, parfois, on se rend pas compte que l'actualité, qu'une conduite peut être un peu anxiogène. On essaie de faire un vrai travail pour sortir de notre prisme journalistique et se dire : « Mais tient, des gens qui sont devant leur télé, qui ont eu leur journée, qui ont bossé toute la journée, qui rentre, est-ce que ce qu'ils vont voir c'est pas un peu stressant ? » Donc ça, c'est un vrai travail à faire de prise de distance pour essayer de se rendre compte de l'impact que va avoir un journal sur le grand public. C'est pas toujours facile de se rendre compte à distance de l'impact qu'on a.

- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influe sur la façon dont vous présentez les informations ?

Alors, d'habitude, je trouve que on est assez, ... on est habitué, ça fait partie du métier, donc on essaie de ne pas trop se laisser atteindre par l'actualité. Ceci dit, il y a des moments où on est atteint. Parce que soit ce sont des faits divers particulièrement difficiles, particulièrement éprouvants ou des faits divers qui résonnent avec notre histoire personnelle. Ou alors parce que on vit cette situation comme tout le monde. Par exemple, le covid, c'était très long et nous-mêmes, on était privé de nos proches, nos familles, etc. Donc voilà, il y a des moments comme ça où nous-mêmes on est acteur de ce qu'on raconte. Mais c'est toujours dangereux. J'avoue que c'est des moments, quand je sens que moi-même je suis fort touché émotionnellement par quelque chose, j'essaie de faire un pas de côté parce que j'estime que, professionnellement, ça ne doit pas prendre le pas sur ce que je vais écrire ou sur ce que je vais raconter à l'antenne.

- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Ça me paraît être une évidence. Pas forcément par la qualité propre des contenus à destination des médias sociaux, mais par l'omniprésence. Avant, c'était simple, le journal c'était à 19h30 ou à 13h. Avec les réseaux sociaux, maintenant, on est tous abonnés sur Instagram ou sur TikTok à la RTBF, au Monde, à RTL, que sais je. Et donc, c'est en permanence. Et moi d'ailleurs, je me suis très fort coupé des réseaux sociaux parce que je trouvais que ça c'était très anxiogène quand j'étais chez moi, dans ma sphère privée, dans mon cocon, de voir cette actualité qui surgissait sans que je l'ai vraiment choisi. Pour moi, c'est ça la différence des réseaux sociaux, tu es là, tu es sur Facebook, tu es sur Instagram et tu ne choisis pas à ce moment-là d'avoir une actualité anxiogène qui te saute aux yeux. Ce qui est très différent quand tu regardes un JT, pour moi, tu sais que tu risques de voir ça quand tu lis un journal. Pour moi, je suis certain, en tout cas d'un point de vue personnel, j'estime que ça joue un rôle sur cette anxiété-là.

- 5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Je suis pas un expert de la question, mais je pense que ça nous arrive à tous. Parfois on est juste perdu, on sait plus exactement où se trouve la vérité. On a du mal à faire la distinction entre ce qui relève des faits et d'une opinion, et donc on se sent un peu perdu. Et quand on se sent un peu perdu, on se sent un peu anxieux. Donc voilà, je suis pas un expert de la question, mais on se pose tous cette question-là, de se dire : « Mais attends, finalement, qu'est-ce qui est vrai ? »

Qu'est-ce qui est faux ? je lis tout et son contraire sur cette actualité ». Et ça, je pense que ça génère du stress.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

En fait, là c'est de nouveau, ... c'est une question d'équilibre et c'est un peu contradictoire parce que souvent on reproche aux médias de travailler trop vite. Et de ne pas prendre assez le temps, de ne pas aller suffisamment en profondeur. C'est un reproche qui est souvent fait par le public ou par une partie du public. Or, dans le même temps, nous on le voit très bien, il y a une prime à celui qui donnera le premier l'information. C'est-à-dire que nous on voit très bien, quand on fait une spéciale et qu'on est face à RTL, c'est le premier qui prend l'antenne qui, souvent, va prendre le leadership sur les audiences. Donc, c'est assez contradictoire parce qu'on nous reproche souvent de vouloir aller trop vite. Mais en même temps, le public va vers celui qui sort l'info le plus vite. Je te le répète, pour moi, la phrase la plus importante, et si tu devais en retenir qu'une c'est, pour moi, c'est l'actualité en elle-même qui est anxiogène, pas toujours la manière de le raconter. Alors il y a des médias selon la ligne éditoriale qui vont mettre plus en avant, plus monter en épingle des histoires parce que c'est leur ligne éditoriale. Que veux-tu, si tu traites l'actualité au Proche-Orient, elle est anxiogène. Alors qu'est-ce qu'il faut faire ? Il ne faut plus la traiter ? Moi, je ne pense pas. Je pense que même si l'actualité elle est anxiogène, il faut la traiter. Et parfois, il faut la traiter vite. Mais c'est pas parce qu'on la traite forcément rapidement que ça la rend plus anxiogène, ça, je suis pas sûr.

- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Honnêtement non. Et si je dois te répondre, ça nous arrive plutôt, même parfois, de ne pas traiter certains sujets en se disant : « Ca, c'est particulièrement anxiogène. Or, c'est pas forcément essentiel pour notre public, donc on ne va pas le traiter ». C'est rare, mais ça arrive dans ce sens-là. Jamais dans l'autre sens, jamais on se dit, ça, c'est super anxiogène, donc on va le balancer. La démarche est plutôt inverse aujourd'hui, c'est plutôt une prise de conscience de se dire, essayons quand même de mettre des bonnes nouvelles dans le journal.

- 8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété de la population ? Si oui, lesquelles ?

On connaît tout ça, il y a des codes de narration, notamment en audiovisuel puisque c'est le monde dans lequel je travaille, où on sait très bien que dans les reportages on va mettre une musique, un peu de tension, etc. Donc ces codes-là, ils existent, et à la base, je pense très honnêtement qu'ils existent plutôt pour relancer la tension, pour qu'on ait un aspect narratif dans l'information, c'est aussi important pour que les gens écoutent, qu'ils soient attentifs. Mais parfois, si on abuse de ces codes-là, forcément, on peut rendre des actualités encore plus stressantes et encore plus anxiogènes. Donc, faut faire attention à ces codes-là, de ne pas en abuser.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste ?

En fait, je suis assez partagé sur ces questions-là parce que je relativise pas mal ces critiques. Souvent, on nous reproche d'être anxiogènes, d'avoir des mauvaises nouvelles, de toujours raconter des choses tristes. Mais j'ai l'impression, la conviction en tout cas, que ceux qui nous reprochent ça sont les mêmes qui nous reprochent justement quand on fait une ouverture de journal un peu plus légère. Bah, ces gens-là vont aussi nous reprocher et dire : « Il ne se passe rien dans l'actualité aujourd'hui pour qu'on ouvre avec le portrait d'un boulanger, franchement, bravo la RTFB ». Donc, en fait, j'ai l'impression que quoi qu'on fasse, on est un peu critiqué en permanence. Si on ouvre sur des gros sujets internationaux, alors on dit que « c'est anxiogène, c'est stressant, j'en ai marre ». Et si on ouvre sur une bonne nouvelle, une chouette rencontre,... on nous dit : « Oh bah il ne se passe rien dans le monde, bravo la RTBF, vous ne parlez même pas de ce qui se passe, de la famine qui se passe dans tel pays ». Donc, de toute façon, on est critiqué en permanence, tout le temps, quoi qu'on fasse. Et donc, j'avoue que je reste parfois assez insensible à ces critiques. C'est une petite manière de se protéger.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir de l'information utile tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

En rajoutant pas une couche, en rappelant les faits. Moi, je crois qu'il ne faut pas,... Les gens qui s'intéressent à l'information, il faut qu'ils soient prêts à apprendre des nouvelles qui parfois sont dramatiques. Et il y a des nouvelles dramatiques dans le monde tous les jours. Ça c'est une chose. Et je pense que c'est notre rôle d'en parler, mais il faut pas parler que de ça. Il faut aussi parler de ce qui va bien. C'est pour ça qu'il y a le journalisme constructif. Et donc, de nouveau pour moi, c'est vraiment une question d'équilibre. Une conduite d'un JT, un bon journal selon moi, c'est vraiment ça. C'est vraiment une question d'équilibre.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Honnêtement, alors je prêche pour ma chapelle, mais je ne pense pas, en tout cas, je parle du journal télévisé, je ne pense pas qu'on est le média, le journal le plus anxiogène et le plus stressant. Et d'ailleurs, souvent les,... la ligne éditoriale a un peu évolué ces dernières années. On a une ligne éditoriale un peu plus différente. Et souvent, les critiques qu'on nous fait ces derniers temps, ce sont plutôt des critiques de l'ordre du style : « Et vous ne parlez pas de ce qui se passe dans tel pays, il y a des gens qui meurent et vous n'en parlez pas », parce que justement, on essaye de mettre en avant aussi des gens, des lieux, des reportages belges positifs. Et donc, je ne pense pas qu'on soit les plus anxiogènes. Mais comme je te le disais, le fait de mettre aussi des gens, de faire du journalisme constructif, de faire des rencontres positives, de mettre en avant des beaux lieux. Ça nous attire aussi des critiques. Donc voilà, quoi qu'il arrive, on se fera toujours critiquer.

Journaliste 2 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Il n'y a pas vraiment une ligne directrice sur les sujets anxiogènes. Par contre, c'est une question qui s'est beaucoup posée pendant la crise du covid, essentiellement pendant les première et deuxième vagues, parce que en fait, au début, il y avait vraiment de la part de nos lecteurs un besoin de comprendre qui était très grand. Et chez nous aussi d'ailleurs, parce que c'était une crise face à laquelle on manquait totalement d'expérience, de recul, et donc même dans notre couverture journalistique, c'était très compliqué. Et là, on a vu que différents médias avaient des positionnements assez spécifiques. Par exemple, la RTBF et Le Soir ont décidé de suivre uniquement le point de vue plutôt officiel, c'est-à-dire des porte-parole du covid et, surtout, d'Emmanuel André dans un premier temps, de Marius Gilbert, même si lui n'était pas porte-parole. Alors qu'à La Libre, étant donné que nous, on était vraiment dans cet inconnu comme eux l'étaient, mais on a décidé d'être plus, ... d'ouvrir plus d'horizon à l'approche. Et donc, on a donné la parole à ces mêmes experts, mais on a aussi donné la parole à des gens qui étaient parfois un peu plus rassurants, on a donné la parole aussi à des gens qui étaient beaucoup plus catastrophistes à cause de ce manque de recul justement. Et ça, c'est quelque chose que on a eu des retours d'abonnés, d'internautes qui nous disaient : « Mais vous êtes catastrophistes, vous êtes anxiogènes ». Donc nous on s'est beaucoup questionné, on s'est demandé comment couvrir ça au mieux, former au mieux les gens sans tomber sans cesse dans cette parano qu'il va y avoir des centaines de milliers de morts. Et donc, il y a un moment, on s'est dit, peut-être que dans le choix des titres, on doit être un peu plus neutre, être moins, ... Fin voilà, il y'avait parfois des titres, effectivement, qui laissaient envisager que c'était une catastrophe absolue qui nous attendait. C'est une question qui se pose plutôt épisodiquement lors de la couverture de certains événements. C'est pas une grande question générale qui revient régulièrement.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Nous, on le perçoit par une donnée qui est très simple. C'est que quand on gère un site de news, on a des tableaux de bord qui nous donnent en temps réel le nombre d'internautes qu'on a sur le site, dans les articles gratuits, dans les articles payants. Et donc on voit ce que lisent nos internautes. C'est un tableau de bord qui s'actualise toutes les cinq secondes et on voit très fort l'impact d'un titre qui est anxiogène. Un titre anxiogène va générer beaucoup plus de lecture

qu'un titre qui est plutôt rassurant. Et c'est là où on doit éviter de tomber dans le piège de faire de l'audience à tout craindre, sans réfléchir aux conséquences que ça peut avoir. Surtout quand, comme chez nous, on propose beaucoup d'articles en payant alors qu'on est consulté par aussi des internautes qui ne payent pas pour nous lire, donc qui n'ont pas accès au contenu et qui sont bloqués par le titre. Parce qu'un titre qui peut être anxiogène est parfois un peu modéré dans son contenu parce que l'interlocuteur qu'on a eu a tenu une phrase forte qui peut faire un bon titre, et puis on voit dans le corps de l'article qu'il va lui-même un peu pondérer ses propos, les modérer, alors qu'évidemment, cette modération, l'internaute qui n'a pas accès au contenu ne la verra pas. Donc ça, c'est à nous évidemment de faire le choix de ne pas titrer sur cet événement, cet élément qui est vraiment très anxiogène pour éviter de générer une psychose. Donc voilà comment nous on le perçoit ce ressenti des internautes, c'est par les stats et par le fait que les gens lisent Y a rien à faire. Même si on nous reproche parfois, à nous les médias dans leur globalité, d'être des transmetteurs de mauvaises nouvelles en permanence, on voit que ces mauvaises nouvelles sont clairement celles qui sont les plus lues sur les sites de news. Et ça se perçoit aussi par le nombre de retours qu'on a à La Libre. On a beaucoup d'abonnés qui sont très attachés à leur marque de presse et qui aiment bien faire des retours critiques sur l'offre éditoriale qu'on propose. Et quand on sait parfois,... parce qu'on s'est planté, quand parfois on s'est planté sur des choix de titre en proposant des titres trop anxiogènes, les internautes, les abonnés nous l'ont reproché à travers des mails, des courriers, parfois on reçoit encore des courriers à la main, nous disant qu'ils n'avaient pas apprécié qu'on joue sur les peurs. Nous, c'est quelque chose qui nous fait évidemment énormément réfléchir, parce que le but, c'est d'informer au mieux et c'est pas de faire le plus d'audience au détriment du bien-être mental et social des gens. Nous, on s'est planté, ça, il faut le reconnaître, lors de la crise du covid, Il y a des moments où on s'est planté, il y a des moments où on a proposé des titres trop accrocheurs, mais on a appris de nos erreurs, évidemment.

3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Oui, bien sûr, parce que la manière de présenter l'information, c'est,... Alors évidemment, on relaye de la manière la plus objective possible, mais en fonction de qui rédige l'article et de ses sensibilités, l'info peut être traitée totalement différemment. Je vous donne un exemple concret, mais on a dans notre rédaction un journaliste qui est touché par un phénomène de crèche qui ferme excessivement souvent pour différentes raisons. C'est un jeune parent, quand il discute avec différents journalistes de la rédaction pour savoir si oui ou non ça vaut la peine d'être

traité, les jeunes parents vont sauter sur le sujet en disant oui, bien sûr, ça doit être traité parce que ça concerne beaucoup de gens, on a beaucoup de témoignages. Et puis d'autres journalistes qui ont un peu plus de recul, qui sont déjà passés par là ou qui n'ont pas d'enfants voient moins l'intérêt du sujet. Et donc, oui, évidemment, la manière dont le journaliste va percevoir l'information va avoir un impact sur sa manière de la transmettre au lecteur. Alors c'est parfois un impact qui est minime, mais qui peut être perçu quand même. Personnellement, je suis très peu soumis au stress. J'encaisse vraiment très bien. Ça fait quand même 13 ans que je bosse à La Libre, ça fait 13 ans que je bosse sur le site de La Libre où on est face à la couverture en temps réel. Comme ce matin encore, il y a un policier qui décède en intervention. Il faut savoir comment est-ce qu'on traite ça, comment est-ce qu'on coupe, quelles sont les informations qu'on donne, celles qu'on ne donne pas. Sur les informations qui sont comme ça plus anxiogènes, c'est avec la bouteille qu'on sait comment est-ce qu'on doit couvrir. C'était le cas lors des attentats de Bruxelles, lors du procès des attentats de Paris, lors de Charlie Hebdo. Il faut essayer de ne pas subir les affects d'une information qui est dramatique et puis essayer de couvrir au mieux. Mais voilà, moi personnellement, j'ai un cuire épais et je peux encaisser beaucoup. Il y a des jeunes journalistes ou même des journalistes qui sont plus sensibles, qui forcément peuvent avoir plus de difficultés, mais ça, ça serait à eux de répondre. Moi, j'encaisse bien.

4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

C'est sûr ça qu'avec les smartphones, on est sans cesse connecté, et donc, forcément, si on est un gros consommateur d'informations, on peut être abreuvé et lire sans cesse. Après, ça dépend évidemment de ce qu'on lit. Voilà, si on se contente de médias de qualité qui essaient de bien faire leur travail et d'être objectifs dans leur couverture, je pense que on peut se faire une idée assez objective et claire de ce que sont les choses qu'on découvre en lisant les articles. Si on lit des presses plus sensationnalistes ou bien des réseaux sociaux qui sont gérés par des gens qui n'ont pas forcément un diplôme en journalisme ou qui n'ont pas de carte de presse et qui peuvent se permettre de fournir des informations non vérifiées, évidemment, c'est un facteur qui soumet beaucoup plus d'anxiété. Mais donc oui, les smartphones ont cet effet qu'on peut être sans cesse connecté. Si on prend le cas de nos grands-parents qui n'étaient soumis qu'au journal qu'ils avaient entre les mains le matin et puis le journal de 13h ou le journal de 19h et rien d'autre, forcément, le reste du temps, c'est du temps libre, c'est du temps de loisirs, c'est du temps de travail, mais c'est du temps où on n'est pas soumis à des informations qui peuvent

nous abreuver sans cesse et nous plonger dans l'anxiété. Il y a des gens qui ont passé, pendant le covid, des heures et des journées entières juste à lire, juste à écouter des BFM TV, LCI pour savoir tout ce qui se disait sur ça. Et on le voit aussi avec la guerre en Ukraine. On a des lecteurs retraités qui passent leur journée à éplucher différents journaux, à lire plein de sites de news, qui sont devant les chaînes d'infos en continu juste pour savoir ce qui se passe en Ukraine. Donc, forcément, à un moment, il n'y a plus que ça qui tourne dans la tête et ça peut susciter beaucoup de crainte. Et c'est pour ça aussi que nous, sur La Libre, on a pris le parti d'essayer de développer des séries qui sont complètement hors actualité. D'ailleurs, on en a une qui est en tête du site pour l'instant, c'est la série « mot pour mot » où on a des témoignages de malades. Alors, c'est pas forcément une série qui est super feel good, mais en même temps, il y a des messages d'espoir dans tous les articles. Donc, pour sortir de cette routine d'une information qui emballait une autre et de ce négativisme qui peut ressortir des sites de news, on a développé plein de séries différentes pour proposer d'autres types de contenus, des contenus plus positifs, des trucs qui font réfléchir. On a une série historique, on a une chronique sexo, ce qu'on aurait pas imaginé provenir de La Libre il y a encore quelques années. C'est pour justement donner d'autres choses à lire et des choses plus positives. On a lancé un groupe WhatsApp il y a quelques semaines maintenant où on propose un seul poste par jour en fin de journée vers 18h/18h30 et c'est un poste qui est soit positif, soit qui donne à réfléchir, mais ce n'est pas de l'info chaude, ce n'est pas de l'info anxiogène. On est dans cette recherche justement de proposer autre chose que juste l'actu brut, chaude qui peut-être anxiogène.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Bah là, on revient un peu à ce que j'ai expliqué précédemment, les fake news, c'est surtout sur les réseaux sociaux qu'on les voit parce que les médias bien implantés, les grands noms de la presse, qu'elles soient belges ou internationales, ne jouent pas sur les fake news. Alors, parfois il y a des erreurs factuelles sur les sites d'infos, mais c'est pas une fake news. Une fake news, ça doit vraiment être donné dans l'intention de tromper. Ce que, à ma connaissance, aucun média connu ne fait. Évidemment, si on lit des choses qu'on trouve sur les réseaux sociaux, sur des médias qui ne respectent pas la déontologie journalistique, alors, évidemment, ça joue sur l'anxiété. Il y a vraiment un rôle d'éducation au média qui est hyper important. Il faut que les gens sachent ce qu'il lisent, pourquoi ils le lisent, même la ligne éditoriale des médias. Moi, je vois beaucoup de stagiaires, de jeunes journalistes qui ne différencient pas la ligne éditoriale du Soir ou de La Libre, par exemple. Ça montre qu'il y a un problème d'éducation aux médias. Nous, on se définit clairement comme un journal de centre droit, alors que Le Soir, quand on le

lit, on se rend bien compte que c'est plutôt un journal de centre gauche. Il faut savoir quel est le média qu'on lit et comment il se positionne. Et c'est la même chose avec les réseaux sociaux ou les médias moins officiels. Il faut savoir ce qu'on lit et, si on lit des sites conspirationnistes, il faut savoir que c'est conspirationniste et que, du coup, c'est une information qui est très orientée.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Oui, bien sûr, bah on le voit ce matin lors de ce fort chabrol Lodelinsart. À un moment, on se demande si il y a un seul policier qui est mort, est-ce qu'il y a deux policiers qui est mort. Un média annonce qu'il y en a un deuxième, la question, nous, c'est « est-ce qu'on relaye ou non ? », c'est toute la difficulté. Est-ce qu'on part du principe que parce que l'autre média a recoupé ces informations, est censé l'avoir fait en tout cas, on peut se permettre de se reposer sur lui pour citer les informations qu'il a données. Ce sont des questions qu'on se pose tous les jours. Et donc, quand on fait de l'actu très chaude sur Internet, forcément, il arrive que parce qu'on veut être rapide et informer au mieux les lecteurs rapidement, que, alors, si pas se tromper, en tout cas, ne pas être suffisamment précis. Et donc parfois on dit, « un policier est mort, il y en aurait un deuxième mais l'information n'a pas encore été confirmée » mais ça veut dire que on joue sur l'ambiguïté et ça c'est pas bon parce que le but c'est d'informer mieux et quand il y a une ambiguïté, c'est compliqué à gérer parce que quand il y a un fait comme ça qui survient, on sait que les internautes vont avoir tendance à aller voir partout ce qui se passe pour savoir quel est le média qui est le plus précis, qui est mieux informé et qui informe le mieux ces internautes. Donc il y a une sorte de course entre médias à celui qui sera le plus rapide à donner les informations. Et c'est là où, justement, il faut éviter de se précipiter et qu'on tombe tous ensemble dans le ravin, il y a rien de pire parce que, du coup, c'est toute la profession qui est décrédibilisée. C'est plus facile, évidemment, quand un journaliste a toute la journée et à l'heure de bouclage du print comme horizon pour finir son papier parce que le fait est survenu à 7h du matin. Il sait que son article doit partir à l'imprimerie pour 23h, il a 16 heures devant lui, il peut vérifier aisément. Sur internet, on est vraiment dans l'instantané, donc forcément, ça a un impact parfois sur la précision. Ça, c'est au responsable des sites internet de gérer au mieux leurs équipes pour être les plus précis possible et éviter que les inexactitudes se retournent contre eux parce que mine de rien, les internautes s'en rendent compte. Ils voient quand une information est donnée, puis elle est rectifiée dans un second temps. Normalement, ce qu'on est censé faire

quand on se trompe ou quand on a donné une information qui n'était pas tout à fait exacte, on est censé mettre un erratum au bas de l'article en précisant qu'on s'est planté et que contrairement à ce qui était annoncé tout à l'heure, il y a pas eu, je ne sais pas moi, 85 morts, mais 48 par exemple. C'est quelque chose que les médias sont censés faire, mais que quasiment aucun ne fait.

7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Non, provoquer de l'anxiété, jamais. Par contre, on se rend compte parfois,... Donc je vais d'abord répondre autrement. On va traiter l'information, un, parce qu'elle a un impact sociétal et que l'information est importante. Et deux, parce qu'elle a un potentiel de lecture. Et donc nous, on veut que nos internautes, et surtout nos abonnés, nous lisent. On va leur proposer des informations qui les touchent directement, qui les concernent, qui suscitent leurs intérêts, c'est ça qui va guider d'autres choix. Mais par contre, jamais pour leur anxiété. Par contre, si on se rend compte qu'il y a un sujet anxieux qui émerge, dont on entend parler petit à petit, on voit qu'un média en a parlé ou qu'autour de nous ça remonte, que c'est un sujet qui préoccupe les gens, alors oui, on va s'en emparer. Mais non pas pour faire peur, mais pour expliquer si, oui ou non, il y a raison d'avoir peur. Et parfois, on va le faire justement pour dire qu'il y a aucune raison d'avoir peur. On va tuer dans l'œuf un truc qui est en train de monter.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

J'ai pas l'impression qu'il y ait des pratiques qui suscitent,... Non, peut-être, si je reviens au Covid, parce que ça, c'était vraiment la période phare où tout le monde était anxieux, même les journalistes, c'est le matraquage autour de l'information. Ça oui, autour d'informations qui concernent la santé évidemment ou le terrorisme. Oui, on a vécu le covid puis on a vécu les attentats de Bruxelles, mais il y a un besoin d'informer, mais ce besoin d'informer étant donné que sur les pages d'accueil des sites de news il n'y avait plus que ça, il n'y avait plus d'échappatoire en fait. Sur les réseaux sociaux, on ne parlait plus que des attentats et du covid, et c'était la même chose sur les sites de news et dans les journaux. Donc ça, évidemment, ça suscite de l'anxiété. Mais c'est une couverture qui est normale et c'est une couverture qui est sensationnelle qui mérite d'être,... d'avoir une grande ampleur. Et donc ça évidemment c'est le type de couverture journalistique qui peut faire peur. Mais là, il y a un besoin d'informer qui est immense et un besoin d'être informé qui est immense également. Donc ça se justifie

pleinement. Moi, je ne lis pas, je crois que je ne lis pas suffisamment de médias qui sont peut-être plus sensationnalistes pour pouvoir répondre précisément à ta question parce que j'ai pas d'exemple qui me vient en tête de couvertures journalistiques qui peuvent être,... voilà, susciter ce genre de réaction.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Ce qui affecte, c'est quand nous on a l'impression d'avoir bien fait le travail en donnant la parole parfois à des gens qui sont plus rassurants ou moins rassurants, et puis qu'après on a un torrent de réaction, que ce soit sur les réseaux sociaux, par mail, via les appels aussi à la rédaction qui arrivent. Ca, ça affecte parce qu'on a l'impression d'avoir bien fait notre travail, d'avoir aussi donné la parole à,... Parce que être journaliste c'est aussi pouvoir se challenger soi-même, challenger nos propres idées, nos propres impressions à travers des gens avec lesquels on ne partage pas du tout les points de vue. Mais voilà, c'est important aussi, même si on n'est pas d'accord avec nos interlocuteurs, de leur donner la parole. On donne parfois la parole à des représentants de la NVA, on va faire une interview de Bart De Wever, mais c'est pas pour ça qu'on est pro Bart De Wever à La Libre. Mais ce n'est pas pour autant qu'on ne doit pas lui donner la parole. Et c'est la même chose lors de certaines couvertures qu'on a où on donne la parole, et puis on se rend compte que on est, chez nos lecteurs, associé à la parole qu'on a transmise, qui n'est pas la nôtre, évidemment, mais à travers l'interview qu'on a pu faire, par exemple. Et donc là, c'est tout notre travail qui est remis en cause par certains internautes, par certains abonnés qui nous contactent. Voilà, ça évidemment, ça peut nous affecter, ça peut nous toucher, mais ça fait partie du jeu.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

C'est compliqué parce que, nous, on essaie pas vraiment de jouer sur la santé mentale du public. Nous, on essaie d'informer au mieux et on espère que ce qu'on donne comme information ne va pas justement avoir d'impact sur leur santé mentale, en tout cas négativement. Après, l'actualité veut que quand on parle d'un fait, c'est généralement un fait dramatique qui se produit. En tout cas, ce qui va affecter les gens, je veux dire, on peut parler des pensions, on peut annoncer que, je sais pas moi, que la réforme des pensions n'est pas passée et que pleins de gens ne vont pas voir leur pension augmenter, mais je ne crois pas que ça va les miner complètement dans leur moral. Par contre les informations plus dramatiques, on se doit de les

couvrir, donc, voilà. Ceux qui ne veulent pas d'informations dramatiques, mieux vaut qu'ils ne consultent pas les médias parce que on va continuer à en donner. Après, il y a des médias qui sont des médias 100% positifs, mais qui, du coup, eux ne couvrent qu'un pan très succinct de l'actualité mondiale. C'est un prisme qui est choisi, c'est, je ne donne que des informations positives. Alors, c'est vraiment une minorité, mais il y a quelques médias comme ça qui sont connus, notamment sur les réseaux sociaux, qui ne vivent que de ça. Mais alors ça ne permet pas d'être bien informé sur l'état du monde.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Bah disons que quand on,... alors il y a certainement, si vous faites des recherches sur le site de La Libre, pleins de contre-exemples que vous trouverez, mais bon après, on publie plus de 150 articles par jour sur le site et donc forcément, il y a des moments où on s'est planté. On a publié des informations qu'on aurait pas dû donner, on a fait des titres qu'on aurait pas dû faire. Mais nous, en tant que média *quality*, on veille justement à trouver cet équilibre d'informer sans être anxiogène. Cela dit, parfois on l'est. C'est compliqué de s'auto-évaluer. Je dirais qu'on veille à informer au mieux nos internautes et de manière qualitative, mais qu'on reste humain et qu'il y a des moments où, effectivement, il y a des titres qui méritent d'être retravaillés. Mais sincèrement,... Quand on parle d'anxiogène, ça passe avant tout par le titre et puis après, c'est l'approche journalistique dans sa globalité, mais c'est le titre qui va être le premier élément anxiogène. Et le choix des titres, c'est quelque chose qui était débattu chaque jour au sein de la rédaction tant du côté web que du côté papier parce que on doit faire en sorte,... sur un petit marché comme la Belgique francophone où il y a à peine 5 millions de Belges francophones, on n'a pas un public qui est un grand lecteur de news si on compare au public français ou au public flamand. Le public belge francophone n'est pas un grand lecteur de news et donc on se partage une part de gâteau qui est pas très grande avec Le Soir, la RTBF, RTL, SudInfo, la DH, L'Avenir, L'Echo. On est 8 ou 9 acteurs sur le marché à se partager un petit bout de gâteau. Et donc le but, étant donné qu'on est dans un secteur en crise, avec très peu de rentrées publicitaires et des gens qui finalement sont prêts à payer pour lire des news qui ne sont pas immensément nombreux, il y a une concurrence qui est énorme entre médias belges francophones. Et donc chacun doit se faire sa place et chacun doit essayer de, entre guillemets, vendre au mieux ces informations sans pour autant se fourvoyer ou casser sa ligne éditoriale parce qu'on sait que si on faisait des titres beaucoup plus accrocheurs, on serait beaucoup plus lu, nos articles fonctionnerait mieux, mais on détériorerait notre image de marque. Donc nous, on est toujours dans cet équilibre et donc on essaie de rendre nos titres accrocheurs, et c'est là où je voulais en

venir. On essaie de rendre nos titres accrocheurs sans pour autant être anxiogène, mais il faut que les internautes et les abonnés nous lisent. Ça, il y a rien à faire. Et donc, tous les jours, on se pose les questions, est-ce que ce titre-là est bon ? Est-ce qu'on aurait dû titrer plutôt comme ça ? Est-ce qu'il est représentatif de l'article ? Ou est-ce que là justement il y a une super citation dans l'article qui pourrait faire un super titre, mais c'est sur un aspect un peu plus anecdotique de l'interview, est-ce que ça le fait quand même ? Est-ce que ça passe ? Ce sont des questions qu'on se pose tous les jours. Et puis parfois on se plante et puis parfois on se plante pas et on a bien fait de faire ce choix-là. Ce sont nos choix humains qui sont perceptibles.

Journaliste 3 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Moi je voulais, juste avant de répondre à cette question, je voulais juste si vous me permettez, parce que pour,... un petit peu pour votre, euh, pour que vous ayez du feedback, mais avant qu'on engage sur le fond de la conversation, un peu le contexte, parce que je pense que vous n'avez pas toutes ces études, donc je vais quand même vous les donner, elles font partie des études internes. Avant de parler de l'anxiété médiatique, des éléments déclencheurs, etc. C'est important de comprendre que, alors on fait nous des études tous les ans, on a un groupe qui s'appelle RTL Research chez nous. Et la dernière étude de RTL Research sur l'évolution du comportement au média montre que 80% des Belges apprécient l'information. C'est une donnée qui est très très importante avec des choses qui sont, vous le savez ça, mais ça, c'est chiffré. Effectivement plus on est vieux, plus on apprécie l'information, donc 40% des 50-64 ans apprécient l'information. Il y a déjà 27% des 35-44 ans. Donc ça, c'est déjà quelque chose d'assez important. Le deuxième élément qui est assez important puisqu'on parle quand-même de télévision et d'informations, c'est que la télévision aujourd'hui, et c'est la principale source d'informations des 18-64 ans, 75,8% des Belges s'informent à travers la télévision, devant la radio, les médias, enfin l'internet, les médias classiques, puis ensuite les réseaux sociaux et puis bien loin derrière la presse écrite. Avec un degré de confiance de la télévision qui est assez important, de 6,8 points sur 10. Donc ça, c'est quand même très très important d'avoir ça en toile de fond parce que généralement on parle de l'anxiété médiatique et on laisse entendre en fait qu'il y a un rejet global de la formation. Ce qui est complètement faux. Il y a pas un rejet global, il y a une adhésion massive à l'information et il y a le rejet par 20% des Belges de l'information. Et donc là, j'arrive à votre question, donc effectivement avec une donnée quand même chiffrée qui est qu'effectivement, on observe, notamment chez les plus jeunes, c'est-à-dire les 25-44 ans grosso modo à la télévision, un comportement d'évitement de l'information qui pourrait être,... parce que on n'a jamais traité de l'anxiété médiatique à proprement parler. On regarde plutôt ceux qui évitent l'information, mais c'est proche. On évite parce qu'il y a quelque chose qui nous gêne. Donc ça, il y a quand même pas mal de jeunes qui, là-dessus, nous disent : « Nous on évite l'information ». Maintenant, nous on est pas allé plus loin. Alors on s'accroche nous au digital news report retours institut qui elle dit qu'il y a environ 37% des francophones en Belgique qui éviteraient l'information avec des profils qui sont plutôt des profils de 25 à 44 ans plutôt féminins, ça peut aller jusqu'à 54 ans même, et dont les revenus

des ménages est considéré comme faible. Donc ça, c'est pour comprendre un peu qui évite l'information.

Pour en revenir à votre question, il y a quand-même beaucoup de discussions, notamment depuis la crise du coronavirus, évidemment, parce que c'est là que le monde a basculé dans quelque chose qui est difficile à expliquer aujourd'hui. Ce qu'on sait par rapport à cette crise, c'est qu'en gros, il y a des motivations qui expliquent l'évitement, l'anxiété médiatique. Au total, je crois que les médias et les experts ont une dizaine de motivations, peut-être un petit peu moins. Et les quatre les plus importantes pour nous, c'est d'abord, un, et elles sont soupesées par des études, la surabondance des sujets politiques et la surabondance des sujets qui étaient liés au coronavirus. Là, on a environ 40-42 % des Belges qui nous disent : « Stop, ça suffit là, on n'en peut plus, on évite ce genre de sujets, ça nous rend anxieux ». Deuxième type de sujet, et bon une fois qu'on sait ça, évidemment, nous on fait attention à notre traitement médiatique par rapport à cela. Le deuxième élément qui est plus compliqué à soupeser, c'est qu'il y a 37% des Belges qui nous disent, environ : « L'impact négatif de l'information nous oblige à nous détourner de l'information, nous rend anxieux ». Alors qu'est-ce que c'est l'impact négatif de l'information ? C'est quand même une source de discussion ça au sein des rédactions parce que si on prend au sens premier, si je prends aujourd'hui et qu'on va interviewer l'émotion au sein des forces de l'ordre de police après le policier qui a été tué à Lodelinsart, ça c'est une information plutôt négative, c'est un meurtre, voilà, c'est un policier qui meurt dans l'exercice de ses fonctions et les gens nous disent qu'ils n'ont pas envie de voir ça. Cependant, quand on traite, les gens regardent massivement. Donc comment on fait la part des choses ? Ça, c'est très compliqué. Mais on sait que sur le négatif, il y a une difficulté, donc il faut amener un traitement qui est différent. Le troisième élément, nous dans la rédaction, qui nous interpelle, c'est que effectivement, les gens, environ 25%, nous disent qu'il y a une trop grande quantité d'informations, ça, ça les détourne de l'information. Et puis le dernier élément qui est aussi important, une vingtaine de pourcent des Belges pensent ça, c'est que les infos ne sont pas fiables. Donc on doit travailler sur, à la fois, ne pas trop exposer la politique parce que ça rend anxieux, ne pas trop exposer les sujets qui sont liés au coronavirus, même si tout ça derrière nous a priori, parce que ça, ça rend vraiment anxieux, il y a l'aspect négatif de l'information, faire trop d'informations et puis le fait qu'on nous reproche de ne pas être fiables, alors ça, c'est né avec la crise des gilets jaunes notamment et aussi un peu avec le coronavirus. Mais ça, c'est un mouvement de fond qui est compliqué à travailler. Donc est-ce que c'est une préoccupation majeure dans les rédactions ? Oui et non. C'est-à-dire qu'on sait ça, on l'a en tête, on essaie

d'offrir autre chose, d'avoir aussi une autre vision de l'information. Mais on est aussi soumis à ce qui se passe dans le monde et ce qui se passe dans le monde n'est pas souvent formidable. Donc, évidemment, on a beaucoup d'informations négatives encore à diffuser.

2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

De différentes manières. Alors évidemment, à la télévision c'est compliqué parce qu'il faut avoir des groupes qualitatifs qui nous font des retours. C'est ce qu'on fait, on réunit des téléspectateurs et on leur demande ce qui leur plaît, ce qui ne leur plaît pas, ce qu'ils aiment dans l'information, ce qu'ils n'aiment pas, etc. pour essayer d'en déduire quelque chose. Ça, c'est le premier facteur. Le deuxième facteur, c'est quand même un facteur de l'audience, mais qui est compliqué parce, comme je vous le dis, vous pouvez avoir une information hyper anxiogène, mais qui va faire beaucoup d'audience. Et pourtant, les gens nous disent qu'on est trop anxiogène, alors c'est à tomber par terre, on ne sait plus trop comment réagir. Mais donc, il y a cet aspect-là aussi quand même, on peut très bien se dire : « Tient, attention, elle était très anxiogène ». Mais la répétition de cette information sur plusieurs jours va faire qu'on va développer le côté anxiogène de cette information. Donc on peut peut-être le faire une fois, mais alors le lendemain et le surlendemain, il faut plus aller dans l'explication, il faut un peu se décrocher de cette actualité anxiogène pour offrir quelque chose aux gens. Donc ça, c'est le 2^e élément. Et puis le troisième élément, c'est le digital, c'est-à-dire voir un peu les comportements sur le digital, voir ce que les gens consomment, parce que là on a la température en temps réel et là on sait ce vers quoi il faut aller. Mais là aussi, attention, on a des prismes qui sont vicieux parce que en même temps, je vous dis, attention l'info anxiogène repousse les gens, en même temps, plus vous faites de l'info anxiogène et plus elle est consommée sur le digital. Et je ne parle pas des réseaux sociaux, je parle de digital des médias, c'est-à-dire notre site Web et notre app. Donc c'est assez compliqué. Alors nous, on a une petite grille comme ça de lecture, mais qui s'appuie également sur des études où on sait que il y a six sujets, grosso modo, qui font un peu fuir les gens, enfin, en tout cas qui rendent les choses, ... qui font que les gens évitent les sujets. Il y a notamment la guerre en Ukraine, ça, ça fait fuir les gens, même si c'est très porteur et que quelquefois en termes d'audience, c'est même très fort. Mais c'est le premier sujet qui intervient, c'est le premier sujet qui fait fuir à 43 % des Belges environ. Il y a les sujets qui sont liés à l'actualité. Il y a les sujets qui sont tous liés à la finance, l'économie, aux affaires, ça les gens n'aiment pas beaucoup. La politique belge, l'environnement et le changement climatique et puis la justice sociale avec les inégalités liées aux genres, aux droits, lgbtq+, etc. Tout ça, ce

sont des sujets qui sont compliqués, qu'il faut faire mais qui sont compliqués, parce que ce sont des sujets qui, dans les déclarations des belges, font fuir. Et puis, par ailleurs, on sait qu'il y a des sujets qui attirent, c'est plutôt des actualités locales, c'est l'actu qui est amusante, mais ça, on sait pas ce que c'est encore, on n'a pas encore mis le doigt dessus. Il y a les actus culturelles, il y a l'actualité éducative et puis les actualités techno et sciences qui sont aussi celles qui attirent le plus. Mais massivement, là, on est sur des chiffres de plus de 90% d'adhésion. Donc, dans tout ça, c'est quoi les solutions pour nous, en fait ? On en a vu cinq. C'est essayer de développer, même si je n'aime pas le terme, de l'actu positive, mais honnêtement, je ne sais pas comment on fait ça parce que là dedans, on met tout et n'importe quoi, donc là, c'est quand même un grand mystère. Par contre, nous, on est plutôt, on travaille très très fortement sur tout ce qui est journalisme de, ... constructif. C'est un journalisme qui amène des solutions. Quand on amène une problématique quelconque, on se dit : « Tient mais alors, ok, on expose la problématique anxiogène, mais derrière, comment on fait pour sortir de cette problématique ? Quelle est la solution ? Quels sont les perspectives ? Qu'est-ce qu'on peut faire avec ce sujet ? Etc. » Ça, on travaille beaucoup là-dessus actuellement parce qu'on pense que c'est une des solutions pour sortir de l'anxiété médiatique. Et ensuite, il y a l'explication des grands sujets du jour parce que les gens nous le disent ça dans les qualitatifs ce qu'ils aiment, même quand l'actu est un peu anxiogène ou qu'il y a des grands sujets comme la guerre en Ukraine, c'est qu'on aille plus loin que le factuel et qu'on explique les grands sujets, qu'on comprenne les faits. Et enfin, il y a le dernier élément, mais là dedans, on est suffisamment à l'aise, c'est faire une actu qui nous ressemble. C'est-à-dire, les gens nous disent, nous, on est des gens normaux entre guillemets, alors pour le public belge, c'est des publics plutôt wallons, plutôt à faibles revenus, etc. Et eux disent : « On veut voir des gens comme nous dans la télévision, on veut voir des gens qui ont les mêmes problèmes que nous, des gens qui nous ressemblent et ça, ça nous rassure ». Donc ça, c'est aussi l'élément sur lequel on travaille. Donc amener de la profondeur, amener des solutions et faire des sujets qui ressemblent aux gens qui nous regardent. Ça semble être les trois facteurs qui pourraient nous sortir, peut-être, de l'anxiété médiatique.

3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

C'est compliqué à dire, non, je ne peux pas, je, c'est, ... Est-ce qu'on a de la prise là-dessus ? Non. On a quand même nous des exigences. On doit présenter des faits. Donc les faits, on ne peut pas les édulcorer, donc on ne va pas mentir sur l'information. Donc, c'est compliqué de ne

pas générer du stress sur une actualité qui est anxiogène. Mais est-ce qu'on doit faire cet effort-là ? Moi, je ne crois pas. Je crois qu'on doit présenter les faits, mais le plus factuellement possible, en essayant justement d'être soft sur l'approche. Il y a un moment donné où, dans le journalisme du moderne de l'époque des années 1990-2000, on disait qu'il fallait commencer avec une image la plus forte, avec les déclarations les plus fortes, parce que le niveau d'attention des gens était faible. Et donc il fallait capter, dans les 10 ou 15 premières secondes, l'attention avec une image forte ou une déclaration forte, ça c'est anxiogène. Aujourd'hui, on ne peut plus suivre cette évolution parce que le degré d'attention, notamment des plus jeunes, il est relativement bas, c'est environ quatre secondes d'attention. Donc on peut rien dire en quatre secondes. Donc comment on fabrique les sujets ? Comment on les construit ? Est-ce qu'on doit faire des sujets chronologique pour pouvoir permettre d'avoir une montée dramatique dans le sujet ? Ou est-ce qu'il faut faire une désynchronisation chronologiques des sujets pour pouvoir capter l'attention et raconter un peu l'histoire différemment ? Ça, c'est des préoccupations de tous les jours. On reste encore sur des réflexes qui sont un peu liés à notre activité ancienne, à savoir l'image forte, la déclaration forte. Pour l'instant, on est toujours sur ce mode narratif, sur les plus gros éléments forts, factuels du jour, les infos du jour. Par contre, on raconte déjà différemment des histoires sur des sujets plus en profondeur. Où là, on se permet effectivement une narration différente qui permet un peu de calmer le jeu et d'amener les gens à découvrir quelque chose. Mais toujours avec cette volonté aussi de tenir leur attention. Ce qui n'est pas chose facile, notamment chez les plus jeunes.

4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Oui, oui, ça à fond, oui, oui bien sur, toutes les études le prouvent. Et ça, ce n'est pas la qualité du contenu que vous diffusez, c'est simplement la façon de consommer. Le scroll, c'est quelque chose de terriblement anxiogène, en fait, finalement, puisque c'est très nerveux comme façon de consommer. Comme je vous disais, l'attention, c'est environ 4 secondes, donc il faut grosso modo que toutes les 4 ou 5 secondes il se passe quelque chose. Donc, comment on fait pour marquer en 4 ou 5 secondes ? On met les images les plus brutales, là je ne parle pas de nous, je parle plutôt de ceux qui agissent sur les réseaux sociaux. Et là, il y a des images brutales, des déclarations choc, des choses comme ça qui font qu'effectivement, il y a de l'anxiété qui naît à la fois par les contenus qui sont générés, mais surtout par le mode de consommation qui est super nerveux. Qu'est-ce que vous voulez digérer en 4, 5 secondes, même 10 ou 20 secondes. L'attention ne va pas plus loin que ça, honnêtement, même la mienne, quelques fois, elle est un

peu limitée. Donc il faut faire un effort à chaque fois pour aller plus loin, aller en profondeur, lire des choses beaucoup plus longues, regarder des choses beaucoup plus longues, comprendre. Ca, c'est un effort que les nouvelles technologies balayent assez facilement.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Je suis assez sévère avec les fake news effectivement, même si c'est quelque chose qui est,... fin je sais pas ce qu'on appelle,... il faut définir fake news. C'est quoi ? Est-ce que fake news, c'est le deepfake ? Ça l'est évidemment, et ca, c'est très dangereux, et ca, je ne sais pas comment on va s'en sortir, et ca, c'est vraiment quelque chose qui nous préoccupe beaucoup. Donc ca c'est très préoccupant parce que effectivement là, c'est un genre de réalité qu'on montre, ce n'est pas une vraie réalité, c'est de la fiction, mais qu'on présente comme de la réalité. Ça, c'est un truc que je ne sais pas comment on va s'en sortir à l'avenir. Mais voilà, ça existe. Puis, il y a les fake news qui sont entretenues par les groupes d'intérêts qui sont bien connus, que ce soit des groupes d'intérêts économiques, philosophiques, etc. des gens qui véhiculent de fausses informations. Tout ça, évidemment, c'est de l'anxiété. Et tout ça, évidemment, il faut une certaine éducation aux médias pour pouvoir séparer le concret. Et je suis pas sûr que ça, tout le monde ait cette éducation aux médias, loin de là aujourd'hui puisque on est dans une société de consommation, d'abondance où tout ce qui est spectaculaire est plus vu que ce qui est profond. Donc, pour en revenir à votre question, les fake news, oui, c'est quelque chose qui est super anxiogène à mon avis. Alors il y a des choses qui sont drôles quelquefois et ce n'est même pas des fake news, c'est des choses amusantes qui sont inventées, etc. qui sont identifiées comme telles, ca c'est drôle, ça participe à faire de l'info amusante. On pourrait dire que c'est comme une caricature de presse en quelque sorte, mais il faut que ce soit clairement identifié. Mais quand on véhicule de fausses informations ou des théories du complot, etc. évidemment, c'est super anxiogène. Et les gens vivent dans un monde alors à ce moment-là, qui, en plus, leur est soufflé par les algorithmes de leurs réseaux sociaux, et ils s'enferment dans une vision du monde qui est super anxiogène. Mais là, nous, on est plus maître du jeu là-dedans. Comme je vous disais au tout début qu'il y a 80% des gens qui ont confiance, enfin, qui apprécient l'information, ça veut dire à contrario qu'il y en a 20% qui sont perdus. Et ces 20%, ils sont perdus à jamais dans tout ce qui est anxiogène, dans tout ce qui est fake news.

6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Non, d'abord C'est faux, les journalistes ont du temps. Ils ont le temps qui leur est imparti. Et dans le temps qui leur est imparti, on est capable de faire de l'investigation ou de rendre compte. Ça dépend un petit peu du temps qu'on donne justement. Nous, on arrive à donner du temps à des journalistes pour pouvoir travailler sur des choses. Donc, c'est complètement faux de dire que les journalistes n'ont plus le temps de travailler. Les journalistes ont du temps de travail. Maintenant, ils ont des technologies qui leur permettent aussi d'accélérer le temps. Il y a de l'intelligence artificielle, il y a beaucoup de choses qui permettent d'accélérer le travail des journalistes et qui permettent aux journalistes de se concentrer sur l'essentiel. Donc moi, je ne lie pas ça au temps. Évidemment, vous allez dire à un journaliste, tu as 3 heures pour faire ça, il va vous, dire c'est pas possible. Je dis, ok, tu as 3 jours pour le faire. Il va dire qu'il manque de temps. Vous allez lui dire qu'il a trois mois, il aurait dit : « j'aurais pu faire mieux si j'avais eu un mois de plus ». Evidemment, avec du temps, on peut tous faire mieux. Et encore, quoi que, il y a quand même beaucoup d'études qui montrent que généralement la pression temporelle fait rendre le meilleur aux journalistes dans un temps imparti, etc. Donc, moi le temps, je ne suis pas d'accord. Et donc lier ça à l'anxiété, ça non plus. Je ne crois pas. L'anxiété est liée à tous les facteurs que je vous ai donnés, mais certainement pas au fait que les journalistes n'ont pas assez de temps pour aller fouiller des informations. Au contraire, plus vous donnez du temps au journaliste, plus il va lever des informations qui sont anxiogènes parce qu'il aura du temps pour fouiller. Ce qu'il faut réussir à faire. Mais donc, ce n'est pas lié. Le temps et l'anxiété, pour moi, c'est deux choses qui sont un peu différentes.

7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Ah ca non. Jamais on se dit le matin en rédaction : « Tient, ça c'est un putain de sujet qui va faire peur à tout le monde, on y va ». Non, ça, on ne dit pas ça. C'est plutôt l'inverse aujourd'hui, c'est plutôt dire : « Oh la, ce sujet, il est super anxiogène, comment on peut le traiter pour le rendre moins anxiogène ? » Et si on le traite, on doit le rendre moins anxiogène. C'est plutôt ça la réalité des rédactions aujourd'hui. Ce n'est pas l'inverse.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Je pense qu'effectivement, quand on fait du,... pour reprendre un exemple français que je vois pas tellement à la télévision ici, mais quand même de temps en temps, quand on fait comme euh, comment s'appelle cette émission, l'émission française sur France Télévision, je ne me

souviens plus, une émission d'investigation, Cash Investigation, oui, quand on fait du journalisme à la Cash Investigation, évidemment, c'est hyper anxiogène. Quand on choisit ce genre de traitement, ça pose question, moi je trouve. Maintenant, quand on fait un traitement plus traditionnel, ça pose moins questions. Alors, je sais qu'on est à la recherche aussi de nouveaux formats. On veut aussi avoir quelque chose d'assez spectaculaire. Les téléspectateurs, quand ils viennent à la télévision, ils ne veulent pas des trucs nian-nian, etc., ils veulent du spectacle. C'est un peu le problème d'ailleurs. Et l'info, nous, on est pas là pour faire du spectacle. On est là pour relater des faits, montrer des images, expliquer des images, etc. Donc, c'est un vrai pari pour nous que de pouvoir trouver une narration adéquate. Donc oui, il y a certaines narrations qui sont inadéquates pour moi à la télévision et qui peuvent provoquer cette anxiété.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Bonne question, d'autant que, comme je le disais au départ, à la limite, j'ai l'impression que plus on est, entre guillemets, obscène, plus on est anxiogène et plus le public accroche. Et pourtant, c'est le même public qui nous dit qu'on est trop obscène ou trop anxiogène. Donc, c'est une vraie question. C'est-à-dire qu'on ne peut même pas se fier au rapport du public parce que nous, on le voit bien dans les groupes tests, si vous donnez un sujet tout à fait lambda, un peu chiant, on va dire au public, il va vous dire que c'est chiant et pas très marrant, etc. pourtant, là dedans, il y a de l'info, il y a tout ce qu'il faut, etc., et il vous dit : « Je passe pas un bon moment ». Vous leur montrez le même sujet avec les mêmes infos, mais fait de façon un peu spectaculaire, il va vous dire : « Ah mais ca j'aime bien ». Alors qu'est-ce qu'on fait ? C'est une question à laquelle on n'a pas la réponse. La seule réponse, c'est du dosage au coup par coup, est-ce qu'on fait ça ? Est-ce qu'on fait pas ça ? Est-ce qu'on pousse le curseur un peu dans l'anxiété ou on ne le pousse pas ? Si on est très anxieux, est-ce qu'on passe tout de suite dans l'explication après pour expliquer aux gens ce qui se passe ? Voilà, c'est les curseurs qu'on place tout le temps dans notre narration pour pouvoir accompagner les gens pour pas que ce soit insupportable en terme d'anxiété. Mais la demande du public, elle est plutôt vers quelque chose toujours de plus percutant. Notamment en télévision.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

Je ne sais pas, je ne sais pas, je, je, je, ... Est-ce que c'est bien notre rôle ça ? Nous, je crois qu'à partir du moment où le métier est bien fait, ça va. Mais il faut que le métier soit bien fait. Maintenant, on ne peut pas juger non plus de la portée sur la santé morale des gens parce qu'il y a autant de gens qui ont des sensibilités différentes que quelquefois on peut heurter. S'il faut prendre en considération tout cela, on arrive plus à travailler. Imaginez qu'on fasse un sujet sur le ramadan, mais que parmi les téléspectateurs d'RTL il y ai des racistes, c'est possible ça. Alors on va les heurter. Mais on ne peut pas prendre ça en compte, c'est pas possible. De même que vous avez-vous, ... vous allez faire des sujets sur, ça n'a rien à voir, mais sur la maltraitance des animaux et il y a des gens qui maltraitent leurs animaux ou inversement etc. Donc on ne peut pas prendre en compte à chaque fois ce qui va agir sur la santé mentale des uns et des autres. Alors, c'est de petits exemples qui ne portent pas trop à, ... Voilà, c'est un peu léger, mais quand même quoi, je veux dire, nous, on n'est pas là pour se poser les questions, pour se dire : « Oula, est-ce que ça c'est grave pour la santé mentale ? » On doit le faire simplement si on aborde des sujets qui sont lourds, difficiles, complexes, violents, etc. Ça, c'est sûr. Mais si on parle de Bruxelles avec des coups de feu qui sont donnés à tire-larigot dans certains quartiers parce qu'il y a du trafic de drogue, etc. Est-ce qu'on s'empêche de faire un sujet parce que le sujet est anxiogène ? Non, on ne peut pas s'empêcher de faire ce sujet, c'est une réalité, on doit faire ce sujet. Alors maintenant, comment on l'aborde, comment on l'illustre, qu'est-ce qu'on fait avec les éléments que l'on a, comment on protège aussi certaines personnes contre elles-mêmes d'ailleurs, qui acceptent de témoigner, mais qui vont se retrouver ensuite dans ce quartier avec des jeunes voyous qui vont faire pression sur elles parce qu'ils ont parlé à la télévision et ça va affecter leur santé morale, là pour le coup, ou mentale. Toutes ces questions-là sont posées au quotidien, en fait. Après, on est des hommes, on a pas la science exacte et on peut faire des erreurs donc, quelquefois on heurte la sensibilité, ça c'est sûr. Quelquefois on affecte les gens dans leur santé mentale, mais honnêtement, ce n'est pas notre job que de se poser ça sauf dans les cas très durs. C'est sûr que vous recevez des images aujourd'hui de quelqu'un qui abat quelqu'un, enfin un terrorisme qui abat du monde, vous avez toutes les images, on n'est pas complètement con, on va pas les diffuser. Parce qu'on sait très bien que ça, c'est d'une extrême violence, on ne peut pas passer ça, nous médias responsables, on ne le fait pas. Les réseaux sociaux vont le faire, mais nous, on ne le fait pas.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Comment on l'évalue ? Alors je vais vous dire deux choses. D'abord, un, le retour d'expérience et nous notre expérience. Et le deuxième, c'est quand même le public. C'est lui qui nous juge.

C'est lui qui nous dit dans le rapport qu'on a avec lui si ça a été ou si ça n'a pas été. Et croyez-moi, il est très interactif. En tout cas, le public RTL est très interactif avec nous. On reçoit tous les jours entre 150 et 200 messages, que ce soit pour nous donner de l'information, critiquer notre information, nous féliciter, nous dire que ça c'est bien ou ça c'est pas bien. Donc on est en interactivité constante avec les gens qui nous regardent. Et là, on peut mesurer si on est allé trop loin ou si on a exagéré ou si on a montré une image qu'il ne fallait pas montrer. Et au fur et à mesure, par l'expérience, on apprend un certain nombre de choses. Ça, c'est la première chose. Ensuite, on est quand même un secteur qui est régulé, donc on est régulé par le Conseil de déontologie. Donc les gens qui ne sont pas contents portent plainte de plus en plus et nous rappellent quand même à l'ordre via notre déontologie. Ca, c'est des questions qui sont récurrentes chez nous, plus que de savoir si on va heurter le public, fin, si, mais plus savoir si on va affecter leur santé mentale, c'est plus est-ce qu'on va heurter le public ? Est-ce que telle image, si on l'utilise, est-ce que cette image sert l'information ou c'est une image gratuite ? Si c'est une image gratuite, vaut mieux pas la mettre, vaut mieux qu'elle serve l'information parce que l'image gratuite va justement, va heurter les gens, etc. C'est ce genre de retour d'expérience qui nous permet de nous dire qu'on est plutôt dans le juste ou plutôt pas dans le juste.

Journaliste 4 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Oui, tout à fait. C'est pas des discussions, on va dire, qui sont programmés à certains moments ou quoi que ce soit. C'est plus quand, par exemple, le rédacteur en chef se rend compte que il y a un peu trop d'infos anxiogènes sur le site, bah il intervient, il envoie un message au rédacteur en chef web et à moi en disant qu'il faut qu'on en discute, ça va pas, vous êtes trop alarmiste. Et, là, on en parle et on voit ce qui a posé problème, et on communique après avec les journalistes web en leur disant que ça va pas, que ce genre de titre ou ce genre d'info n'a pas à être sur La Libre parce qu'elle fait peur et qu'il n'y a pas assez de recherche derrière pour pouvoir affirmer vraiment que c'est la réalité.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Je vais prendre l'exemple de la crise du covid, c'était le moment où personne ne savait ce qui était en train de se passer et où on avait aucun contact avec l'extérieur vu qu'on était confiné. Donc là, les médias avaient une importance cruciale. Et on se rend compte que parfois, les informations qu'on donnait et qui faisaient quand même peur vu que c'était, ... voilà, on relayait un peu tout ce qui se passait. C'était un nouveau virus, on en savait rien à ce moment-là. Et là, moi, je me dis qu'on a quand même eu un impact émotionnel assez important et que là, à ce moment-là, on a pu faire peur aux gens avec les informations qu'on a données. Mais sinon, en temps normal, je pense que les gens peuvent être impactés émotionnellement par l'info qu'on donne. Mais en même temps, c'est facile aussi de relativiser. Il y a plein d'autres moyens de s'informer. Il y a pas une seule info qu'on donne et qui n'est pas confirmée par nos sources. C'est différent de la période covid.

- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Moi, j'essaie de rester quand même assez neutre. Je suis là pour relayer une information. Je n'ai pas à prendre partie ou à me dire que c'est beaucoup trop triste ou je ne peux pas en parler, fin si il y a eu un décès ou quoi que ce soit. On relayait chaque jour, par exemple, pendant le covid le nombre de décès. Et voilà, ce n'est pas quelque chose de chouette à mettre en ligne, mais c'est de l'information et ça mérite d'être relayé. Pour ne pas me laisser atteindre, je dirais que

c'est comme un médecin, bon, je ne dis pas que je suis médecin ou quoi que ce soit, mais, c'est,... il faut savoir mettre de la distance entre l'information qu'on traite et nous-mêmes, parce que sinon, des histoires tristes ou compliquées, on en parle tous les jours. On parle de guerre, il y a l'Ukraine, il y a le Moyen-Orient, c'est loin d'être de l'information positive la plupart du temps dont on parle. Donc il faut savoir prendre sur soi et mettre de la distance.

- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Oui, parce que le smartphone, ça a quand même tout changé, vu qu'on est constamment avec ce petit engin en main ou dans notre poche. Et l'information, elle tombe tout le temps. Moi, par exemple, quand j'ai pas mon téléphone, je peux passer parfois une ou deux heures sans regarder l'actualité, voire plus. Alors qu'avec mon téléphone, j'ai les alertes et là, je suis constamment mise au courant de ce qui se passe. S'il y avait une recrudescence du covid, j'étais au courant, s'il y a des morts en Ukraine, je suis au courant. Ça nous lie beaucoup plus à l'actualité qu'à l'époque où il n'y avait pas tous ces smartphones et où on était moins tenu au courant de ce qui se passait à gauche et à droite.

- 5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Bah les fake news, elles sont souvent faites pour choquer les gens, donc, forcément, c'est des news amplifiées ou complètement incohérentes, mais qui font peur. Et c'est sûr que si on annonce qu'il y a un vaccin qui a tué 3000 personnes, c'est complètement une fake news, mais le lecteur qui n'a pas pris le temps de vérifier d'où venait l'info ou quelles étaient ses sources, il va paniquer en se disant : « J'ai été vacciné, est-ce que ça va être mon cas ? ». Donc, bien sûr, les fake news ça a un rôle complètement négatif en terme d'anxiété.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Pas sur le côté négatif. Non, je pense pas parce que une information, c'est vrai qu'on se dépêche de la relayer, mais c'est pas pour autant qu'on va en faire plus, on ne va pas amplifier le côté anxiogène juste pour amplifier le côté anxiogène, on va juste la transmettre. Je dirais que c'est plus le souci de vérification de l'information. Quand on est sur le web, on a moins le temps de voir d'où ça vient. On se fie quand même pas mal aux agences de presse, mais c'est pas pour autant qu'on va faire de l'anxiogène pour faire de l'anxiogène.

- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Je dirais que globalement non. Mais c'est sûr que quand on travaille sur le web, il y a toujours cette volonté de faire du clic et on sait que ce qui est anxiogène, généralement, ça fait cliquer. Mais c'est un peu un travers que justement on essaie d'éviter parce que on a un peu cette ligne éditoriale à La Libre où on veut faire de la qualité et donc pas tomber dans les facilités pour faire cliquer le lecteur comme des titres anxiogènes. Donc on évite au maximum. Évidemment, par le passé il y a eu des erreurs parce que il faut se dire aussi que l'équipe web, c'est une équipe jeune, donc parfois, ils peuvent se tromper dans la façon dont ils relayent une information. Mais globalement, le message qui est passé, c'est de surtout pas de faire de l'anxiogène pour attirer le lecteur et de, au contraire, tenter de rassurer plutôt que de faire peur, en ayant un expert au téléphone qui peut avoir un discours un peu plus documenté que simplement dire : « Il y a une nouvelle maladie et on va tous mourir ».

- 8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Sur le web, il y a cette chasse des clics qu'il n'y a pas dans un média print. Le lecteur qui ouvre son journal, on va pas essayer de l'attirer sur un article avec un sujet ou un titre anxiogène, alors que sur le site, c'est forcément quelque chose qui peut être tentant à faire, mais que nous on évite de faire. Mais je pense que des médias qui ont moins cette image de qualité n'hésitent pas, parfois, à faire de l'anxiogène pour faire du clic. Donc, ça, c'est vrai que c'est un souci propre au web. À la télé, j'ai pas l'impression qu'on fasse forcément, ... quand je regarde les journaux sur RTL ou sur RTBF, j'ai pas l'impression qu'ils fassent de l'anxiogène pour faire de l'anxiogène ou pour créer de l'anxiété.

- 9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

C'est vrai que moi, quand je reçois un mail d'un lecteur qui dit qu'un article lui a fait inutilement peur, qu'il ne comprend pas trop la démarche, moi ça me fait me remettre en question. Parce que je me dis que ce n'est pas du tout moi pour ça que je fais du journalisme. Mon but, ce n'est clairement pas d'effrayer les gens, c'est plutôt de les informer correctement. Donc, c'est sûr que je vais revoir alors la façon de faire les choses. Après, évidemment, il y a des lecteurs qui envoient des mails pour tout et n'importe quoi, donc il faut que ça soit quelque chose de

pertinent. Mais moi, c'est sûr qu'un mail sur un sujet qui me semble pertinent, ça va d'office me faire me poser des questions et je vais me dire que peut-être qu'à l'avenir, je ferai les choses différemment. Nous aussi, on est vraiment dans l'instantané et on traite tellement d'infos qu'on se rend pas compte que pour certaines personnes, parfois, quand on fait un papier sur Poutine et sur ses déclarations par rapport à une attaque nucléaire, nous on l'a déjà entendu un million de fois dans la bouche de Poutine, donc ça nous fait plus peur, mais le lecteur lambda qui va tomber sur cet article va peut-être se dire : « Purée, pourquoi il parle de ça ? etc. ». Alors qu'il suffit juste de recontextualiser en 1 paragraphe en disant que c'est la cinquante-cinquième fois que Poutine fait des menaces et qu'en fait, il ne les a jamais mises à exécution.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

Je pense que l'exemple avec Poutine, une recontextualisation, c'est toujours super important. Ne pas, ... Le pire en fait, c'est de relayer une information en deux-trois lignes et sans davantage d'explications sur pourquoi on a traité cette information, sur la source. Et aussi, moi je trouve que c'est toujours bien d'avoir l'avis d'un expert sur le sujet, parce que, mine de rien, nous, par exemple, sur le web, on traite autant l'information internationale, que belge, que de la santé, donc on est expert en rien du tout. Donc, moi, je trouve ça toujours bien d'avoir un avis de quelqu'un qui est vraiment spécialisé sur le sujet et qui peut répondre aux questions que le lecteur pourrait se poser, en fait, en ayant l'information de base. Et il ne faut jamais laisser le lecteur sans réponses parce que c'est dangereux. Quand il y avait toutes les histoires sur les vaccins, si l'information est mal traitée, on pouvait pousser le lecteur à ne pas avoir envie de se vacciner, alors que ce n'était pas du tout ça qu'on voulait. Donc là, c'est vraiment très important de se dire que le lecteur a les bonnes informations pour avoir les bonnes conclusions de son côté.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Je dirais qu'il est existant, mais pas du tout omniprésent. C'est vraiment de temps en temps, surtout sur les sujets climatiques, je dirais. Et là, ça me dérange moins parce que je me dis que ça ouvre les yeux aussi de lecteurs, que voilà, il y a ce réchauffement climatique et que oui, il y a des raisons de s'inquiéter. Et là, quand les articles sont un peu anxiogènes, je me dis que c'est aussi une façon de mobiliser un peu les personnes pour la planète. Après, évidemment, il y a eu des informations anxiogènes quand il y a eu le covid. Mais là, je pars aussi du principe que tous les médias sont un peu tombés là-dedans parce que on ne savait pas nous-mêmes ce

qui était en train de se passer et les infos qui nous revenaient des experts étaient inquiétantes et nous on a fait que relayer ça. Si c'était à refaire, à mon avis, on le ferait différemment. Je peux dire ça maintenant parce qu'on sait que le covid on a su en sortir, à l'époque on ne savait pas ce que ça allait donner, donc voilà.

Journaliste 5 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Pas que je sache, mais parfois on a des remarques sur « oui, encore une mauvaise nouvelle ». Mais moi, je suis au service international donc, c'est clair que si on essaie de vendre un truc qui est plutôt une bonne nouvelle, ça va pas nécessairement passer la rampe non plus, donc. Mais au départ, en tout cas moi, je ne tiens pas compte du fait que ce soit une bonne ou une mauvaise nouvelle. Pour moi, c'est une information. Une information, parfois elle est bonne, parfois elle est à moitié bonne, à moitié mauvaise. Mais je crois que les choses ne sont pas aussi simples que ça. Ce qui compte, c'est que ça soit une bonne information et qu'elle soit recoupée, vérifiée. L'exemple de la menace nucléaire de Poutine, j'ai déjà expliqué ça plusieurs fois dans des articles, et après je parlerai aussi d'autre chose, il y a aussi, mais euh... il faut arrêter de relayer la propagande de Poutine déjà, aussi à notre niveau, surtout à notre niveau. Parce que dans la doctrine militaire russe, ça fait partie de la... fin, Poutine et l'URSS avant, et lui, il a été formé dans le cadre de l'URSS au KGB, une des tactiques, et la guerre hybride, c'est ça aussi, c'est de faire peur aux gens. Alors est-ce que quelqu'un peut affirmer qu'il n'utilisera jamais l'arme nucléaire ? Personne n'en sait rien. Mais une arme nucléaire est une arme de dissuasion massive. Si ce n'est pas la dissuasion, ça ne sert à rien. Poutine sait aussi très bien que si il envoie une bombe nucléaire quelque part, il risque d'en recevoir plein sur la tronche aussi. Et ce sera peut-être encore pire. Les Américains ont déjà dit qu'ils n'enverraient pas de bombe nucléaire si jamais la Russie envoyait une bombe nucléaire. Mais malgré tout, dès que ces trucs reviennent, et Poutine aime bien, je dis Poutine parce que c'est plutôt lui, c'est pas les Russes, il aime bien faire peur à l'Occident et c'est que ça marche. Et dans les médias, on voit très bien, un exemple récent, il y a peu près quatre semaines, il y avait une vidéo qui circulait envoyée par la Fédération de Russie disant que Poutine était aux commandes d'un bombardier stratégique capable de transporter une charge nucléaire. Alors il avait des lunettes de pilote, il avait un masque, un casque et c'était soi-disant lui. Mais personne n'a été vérifier et personne ne sait vérifié si c'était vraiment lui. Le message du Kremlin était très clair, c'est pour vous faire peur, c'est tout. Et donc, ce genre de truc à répétition et le rendez-vous de l'édition aussi du journal, j'ai déjà plusieurs fois dû intervenir en disant : « Si vous avez des dépêches AFP ou des dépêches de n'importe quelle agence qui dit que Poutine sort de nouveau la menace nucléaire, il ne faut pas tomber dans le panneau ». Il faut analyser, décrypter, ce que j'ai déjà fait plusieurs fois. Peut-être que chez nous ça marche, mais dans d'autres médias ça ne marche

pas. Pour le truc du bombardier stratégique, j'ai vu que certains médias avaient vraiment pissé de la copie autour de ça en disant : « La gradation monte d'un cran ». Je vois pas en quoi le fait qu'un type dont on est même pas sûr que ça soit Poutine, et de toute façon, c'est de la propagande russe, on sait bien que le but est de faire peur, donc il ne faut rien en faire. Ce n'est pas une information. Donc, ce qui compte d'abord, c'est la véracité de l'information. Alors qu'elle soit anxiogène après, ou pas, moi, je me pose pas la question. De temps en temps, on a une remarque, mais on sait bien qu'il suffit de lire le journal tous les jours. Qu'est-ce qui est anxiogène, qu'est-ce qui ne l'est pas ? Il n'y a pas de directive claire chez nous, en tout cas pas que je sache. Faudrait poser la question au rédacteur en chef, mais je n'ai pas l'impression, en tout cas je ne crois pas qu'il y en a. En tout cas, pas de consigne claire. La seule chose qu'on nous dit, c'est, est-ce qu'on peut pas de temps en temps sortir une bonne nouvelle ? Oui, on le fait aussi, sauf qu'elles passent inaperçues, même la personne qui nous dit ça ne l'a sans doute pas vu. Alors il faut aussi voir ce que c'est exactement une bonne nouvelle. Et qu'est-ce que c'est une mauvaise nouvelle ? C'est pas toujours aussi clair que ça. Moi, je dirais plutôt, il y a des bonnes infos et il y a des mauvaises infos.

2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Je crois qu'on n'a pas fait d'études récentes sur ce thème-là. Donc, moi, je ne peux me fier que sur ce que j'entends autour de moi qui n'est pas exemplatif. Mais ce n'est pas exhaustif. Je peux imaginer que, notamment la guerre à Gaza entre le Hamas et Israël, c'est quelque chose qui n'est pas bon d'abord pour les gens sur place. Qu'ils soient Gazaouis ou Israéliens, surtout Gazaouis d'abord, Israéliens ensuite. On est baigné là-dedans depuis le 7 octobre, avant ça, c'était la guerre en Ukraine, avant ça, c'était le covid, avant ça, c'était Trump, je parle pour mon service. C'est très difficile à percevoir parce qu'on est d'un côté de l'écran et pas de l'autre, donc la seule chose que je peux dire, c'est ce que j'entends dans mon entourage, que ce soit ma famille ou mes amis ou ma famille au sens large, frères, cousins. Sinon, dans la rue, moi, j'entends pas, fin, je ne vais pas me brancher sur des conversations. Donc je ne peux que imaginer ce que ça pourrait avoir comme impact. J'imagine bien que quand il y a un amoncellement de mauvaises nouvelles, et c'est pas uniquement au niveau international, mais ça doit quand même être chiant. Je crois que certains se rendent pas compte. Je crois que c'est aussi un degré de, est-ce qu'on se rend compte que le monde va mal ou est-ce que le monde va vraiment mal ? Parce que je suppose que pour l'instant, si on pose la question à des gens, beaucoup vont répondre que le monde va mal. Mais alors aujourd'hui il va peut-être mal, mais

est-ce qu'il va plus mal qu'il y a 10 ans, qu'il y a 20 ans, qu'il y a 30 ans ? Tout ça ne peut être démontré que par des études ou par des sondages d'opinion. Des sondages, parfois, permettent d'avoir une image de ce que la société pense sur tel et tel fait. Moi, je peux l'imaginer que, en tout cas de mon côté déjà, on le vit parfois mal. On participe d'une manière ou d'une autre, mais on encaisse les coups aussi comme journaliste. J'ai dirigé le service international pendant presque 6 ans. J'ai commencé sous Trump. C'était les tweets tous les jours, on ne sait pas à quelle heure, avec rarement des bonnes nouvelles vu le style du monsieur. Puis il y a eu la fin de Trump, puis il y a eu le covid, puis il y a eu la guerre en Ukraine, maintenant il y a la guerre à Gaza. Heureusement je ne suis plus chef. Tout ça, c'est pas évident à supporter non plus comme journaliste. Pour le lecteur, j' imagine que ça peut être difficile dans certains cas. Il y a eu tout ce qui était Daesh, Etats islamiques, les attentats du 22 mars, il y a une succession d'événements. Alors ça dépend aussi à quel âge. Est-ce que les jeunes de moins de 30 ans qui n'ont pas connu, genre, l'union soviétique ou je ne sais pas quoi, parce que la guerre froide c'était aussi anxiogène. Il y a eu quand même beaucoup de conflits dans le monde aussi. Il y a eu la guerre au Kosovo, il y a eu des Balkans. Alors, plus c'est proche, plus on encaisse. Pour l'instant, c'est surtout Gaza qui,... Et là, je vois quand même, je ne sais pas si c'est étayé par des études, mais j'ai lu dans certains papiers que les jeunes encaissent plus mal le coup que les personnes d'un certain âge. Je ne sais pas à partir de quand on dit certain âge, mais ces personnes-là sont un peu plus pro-israéliens parce qu'ils ont un peu connu, avec leurs parents, la fin de la Seconde Guerre mondiale et la Shoah. Pour les jeunes, c'est surtout les Palestiniens qui souffrent. Mais c'est de façon négative, c'est pas positif et ça dure depuis le 7 octobre. Donc voilà, plus plein d'autres,... les maladies, etc. Voilà donc, il y a quand même beaucoup d'informations, et dans le tas des informations plutôt positives. Même si elles passent plus au second plan et passent plus inaperçues, mais il y en a aussi. Par rapport à nos lecteurs, je n'ai pas d'éléments objectifs pour en avoir une idée, c'est juste des sentiments. J' imagine bien que c'est pas spécialement anxiogène, mais ce n'est pas joyeux non plus. Parce qu'il y a cet aspect là aussi, alors est-ce que c'est parce que c'est pas joyeux que c'est d'office anxiogène ? Je ne sais pas. Je ne crois pas nécessairement, mais ça y contribue d'une façon ou d'une autre.

- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

C'est parfois très difficile à gérer. Quand la guerre en Ukraine a commencé, donc, j'étais chef du service international, et après un mois, j'ai craqué parce que c'était trop. Parce que c'était 24 heures sur 24. Alors c'était peut-être pas uniquement parce que c'est négatif. Une guerre est

toujours négative, c'est jamais positif. J'ai connu aussi le début du génocide en avril 94 au Rwanda qui était vraiment atroce, horrible. Et ça m'a marqué, comme beaucoup d'autres journalistes qui étaient là. Donc la guerre en Ukraine, c'était plutôt le stress au travail qui était très dur à gérer, parce qu'il faut gérer une équipe, parce qu'il faut gérer l'atterrissage au niveau du site qui publie en permanence, sauf entre minuit et 6h, que des attaques de missiles, de drones, ça peut arriver à n'importe quelle heure et parfois plutôt la nuit que la journée, qu'on a quand même que 24 heures dans une journée et qu'il faut quand-même un peu dormir, que je n'ai plus 20 ans non plus puisque j'en ai 60, et que tout ça, à un certain moment, c'était de trop. Donc j'ai décroché pendant un mois et demi. Je crois que j'ai décroché juste au bon moment, parce que sinon je tombais dans un truc beaucoup plus long. Donc oui, c'est très dur à gérer, mais il faut rester aussi professionnel. Il faut répondre à plein de sollicitations, aux correspondants, à l'équipe, l'édition, la réaction en chef. On est soumis à une pression très très forte alors qu'on sortait à peine d'autres choses. Et donc tout ça, c'est très dur. Je crois que ce qu'on a fait depuis lors tient la route parce que heureusement, il y a une bonne équipe. Si l'équipe était mauvaise, ça serait moins bien, et ça ? c'est important. Mais instamment, on ne sait plus suivre. Mais ce n'est pas uniquement parce que c'est anxiogène, c'est surtout parce que c'est très stressant, et que voilà,... Parce qu'on travaille quand même aussi le week-end. Quand on est de garde le dimanche, c'est aussi le samedi, si on a travaillé toute la semaine, là j'étais encore à temps plein, maintenant je ne suis plus qu'en 4/5^{ème} et je ne suis plus chef, donc c'est fort différent et heureusement parce que ce n'est pas tenable. Et j'en connais beaucoup d'autres qui ont craqué aussi, pas uniquement à cause de la guerre en Ukraine. Mais parce que le métier de journaliste est stressant. D'ailleurs, l'espérance de vie journalistique n'est pas très élevée. Si vous voyez les statistiques, c'est pas très bon. Et puis, il y en a aussi beaucoup qui quittent le journalisme. Alors, pour plusieurs raisons, parce que c'est stressant, le quotidien, c'est une chose, un hebdomadaire, c'est peut-être un peu moins stressant, un mensuel, c'est sans doute moins stressant, un bimestriel encore. Alors il y a la presse écrite, la télévision, la radio, ce n'est pas tout à fait la même chose. Mais un quotidien, c'est tous les jours, donc on ne peut quasiment jamais se reposer, vraiment se reposer. Et même si on se repose 24h, on est quand même toujours focalisée sur ce qu'on fait parce que on sait qu'après 24 heures on va recommencer. Et donc, on peut pas avoir de trou dans l'information, dans le flot continu d'information. Et ça c'est difficile à supporter. Donc voilà, métier très passionnant, sinon je crois que je ne serais plus là, mais très stressant.

4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Oui, ca,... je n'ai pas non plus d'étude scientifique, mais quand je vois comment les gens se comportent et sont en permanence sur leur téléphone, pas uniquement pour communiquer avec leurs copains ou leurs copines ou leurs parents. Mais oui, parce que, je vais dire avant, et pas pour dire qu'avant c'était mieux, mais avant l'internet et avant les smartphones, il y avait déjà les téléphones fixes et disons quelques GSM qui n'étaient pas des smartphones, c'était pas du tout la même chose, c'était juste pour téléphoner, éventuellement recevoir des SMS, mais c'est tout. Donc, c'est clair que ce flot continue. Moi, j'essaie de couper toutes mes notifications parce que j'en peux plus. Quand je vois parfois mes enfants qui ont entre 19 et presque 25 ans, certains ne sont pas du tout branchés sur les informations, d'autres oui, mais c'est quand même,... et j'ai déjà lu des articles là-dessus aussi, ça contribue à ce stress et à cette anxiété permanente. Quand on n'avait pas tout ça, il y avait la radio, il y avait la télévision, il y avait des journaux télévisés ou des journaux parlés toutes les heures, les journaux télévisés 2 fois par jour. Mais il n'y avait pas Internet, donc il n'y avait pas tous ces messages en continu qui, aussi parfois, ne sont pas des informations vérifiées. Je reprends cet exemple de la menace nucléaire qui est quand-même, à mon avis, très anxiogène pour des gens, même si on leur a déjà expliqué que ce ne sera jamais utilisé, mais qu'on peut pas non plus infirmer à 100% que ça ne sera jamais utilisé, mais bon, c'est pas juste appuyer sur un bouton, envoyer un missile nucléaire, c'est pas juste quelqu'un qui,... c'est quand même une procédure beaucoup plus compliquée que ça. Et d'ailleurs, les deux grandes puissances nucléaires se parlent régulièrement aussi. On a déjà expliqué ça aussi, mais je ne suis pas sûr que les gens retiennent ça parce que pour ça il faut lire des articles qui sont relativement longs. C'est pas juste envoyer une notification en disant : « La Russie et les États-Unis se parlent et ils ne vont pas envoyer de missile nucléaire ». C'est pas aussi simple que ça. Donc oui, tout ce flot continu d'information qui, aussi, est souvent constitué de fausses informations. Une information non suffisamment vérifiée, c'est les vraies fausses informations, les fake news, ça, c'est encore pire. Mais tout ça, c'est très mauvais, je crois, parce qu'il faut des moments de repos. On ne peut pas être bombardé en permanence par des informations. Il faut de temps en temps se décrocher. Je crois que beaucoup de psychologues se rendent compte de plus en plus souvent que, j'ai déjà lu ça dans nos articles, il faut parfois se déconnecter. Et maintenant, ça devient un luxe de se déconnecter. Et y a aussi des thérapies qui proposent de,... Alors ce n'est pas uniquement donc des informations, c'est aussi des échanges de messages entre amis. Mais il y a tellement de possibilités. Il y a tellement

d'applications. Il y a tellement de choses que je ne sais pas comment parfois on peut gérer ça. Et alors aussi, il n'y a pas que la quantité, mais l'influence de TikTok et d'autres choses, d'autres applications, Instagram et autres sur le bien-être des gens et leur apparence physique et leur comportement vis-à-vis de, ... ça fait des ravages. Donc il y a le bon côté des choses. Pour moi, ce sont des bons outils quand on les utilise correctement. Et moi, je n'ai quasiment plus aucune notification parce que si j'activais toutes les notifications des réseaux sociaux et des médias sur lesquels je suis abonné, je deviendrais complètement fou après une demi-heure. Et donc j'essaie moi de me ménager, ... j'appelle ça faire mon secrétariat, je coupe et euh, ... Mais quand j'étais chef, je ne pouvais pas le faire, maintenant, je peux plus facilement le faire. Si vraiment on veut me contacter, on sait me contacter, si il y a vraiment une information capitale, je sais que je la verrai, mais si je ne prends pas des pauses, je vais décrocher. Parce qu'un être humain a quand-même une limite. Alors les limites ne sont pas les mêmes pour tout le monde, ça, c'est sûr. Mais il faut parfois, ... Je crois que c'est ma fille qui a 24 ans, qui, elle, est souvent sur son écran, mais pour son boulot, elle ne peut pas parce qu'elle doit être concentrée sur autre chose, qui m'a dit : « J'ai passé une journée dans un endroit où il n'y avait pas de réseau, je ne pouvais pas, il n'y avait rien sur mon téléphone, eh bien, ça m'a fait du bien ». Oui, alors, c'était par la force des choses et ce n'était pas voulu, mais c'est évident que ça fait du bien. On ne peut pas être en permanence connecté, pour moi, ce n'est pas possible.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Parce que je crois que les fake news en général, sont faites pour ça. Je ne crois pas que les fake news, en tout cas ça dépend lesquels parce qu'il faudrait aussi les sérier, qu'est-ce que les fausses informations relayées par, genre, je vais prendre un exemple basique, mais la ferme de troll de Wagner à Saint-Petersbourg qui a eu une influence prouvée sur les élections américaines, sur les élections dans certains pays européens parce qu'ils relaient des fausses, fin, leur boulot c'est d'envoyer des fausses informations que personne ne vérifie parce que les lecteurs qui voient ça, ... en Afrique, ça fait des ravages aussi dans certains pays, les fausses informations relayées, notamment par les Russes, il n'y a pas que les Russes qui font ça, mais c'est une de leurs spécialités, ça fait partie de la guerre hybride. Et ça quand on n'a pas conscience du fait que la guerre hybride existe. La guerre hybride, ça rejoint ce que je disais avec la menace nucléaire, ce n'est pas la menace nucléaire qui est la plus dangereuse et la plus critique, c'est la menace hybride. Et alors, il y a la menace cyber, c'est encore autre chose. La cyber guerre, ça existe. Si demain des usines à troll ou des cyber commandos, parce que ça existe au niveau militaire, essentiellement russes ou chinois, parce que c'est quand même eux

essentiellement qui le font, ce n'est la Suisse ou le Lichtenstein, ce sont des pays qui ont tous intérêts et Poutine l'a dit, il a intérêts à,... Les Chinois un peu moins, c'est différent, c'est plus économique, mais les Russes l'ont dit clairement, la guerre hybride, c'est ça. Tous les analystes militaires le disent, ils le font en permanence. Et si maintenant, demain, ils parviennent à, supposons, couper le courant en Europe avec une cyberattaque, à mon avis, techniquement, c'est faisable, ou parasiter la distribution d'eau ou couper le réseau de transport commun, par exemple la SNCB. Tout ça, c'est des choses qui sont beaucoup pour moi, ou le système bancaire par exemple, et il y a déjà eu des tentatives. Ou un gouvernement, ça c'est déjà vu dans pas mal d'États, notamment les États baltes qui, eux, à mon avis, sont beaucoup mieux armés contre ce genre de chose. Ça, c'est beaucoup plus dangereux que la guerre nucléaire parce que je ne crois pas qu'il y aura. Moi, je suis convaincue qu'il n'y aura pas, parce que ça fait beaucoup trop de dégâts et un camp a des armes nucléaires, mais l'autre camp en a aussi. Et donc ils le savent bien que,... Alors une erreur peut toujours arriver, un sous-marin, et ça a déjà failli arriver deux fois, un sous-marin nucléaire qui est en immersion depuis très longtemps et qui n'est plus en contact avec sa base pour toutes sortes de raisons, mais il y a quand-même toujours un système de double clé. Et donc, il y a failli avoir deux incidents connus, pour peut-être un X nombre d'incidents inconnus. Mais la cyber guerre, pour moi, ou la guerre spatiale, mais surtout la cyber guerre, est beaucoup plus dangereuse et risquée. Alors, ça n'a rien à voir peut-être avec les fake news, mais les informations fausses que font circuler certaines usines à trolls et certains pays contribuent à mon avis d'une façon ou d'une autre à l'anxiété parce que c'est rarement pour donner des bonnes nouvelles, donc. C'est pour créer le doute, c'est pour accentuer des éléments négatifs. La campagne en 2020 aux États-Unis et la campagne précédente quand Trump a finalement été élu, il y a eu des interférences très claires, pas directement dans le processus électoral le jour du vote, mais dans les consciences, c'est très facile à faire. Et pour s'opposer à ça, c'est beaucoup plus compliqué. Il suffit de créer un compte d'un média, je ne parle même pas d'une copie d'un média, il suffit de créer un média qui s'appelle, je ne sais pas moi, squeeze.com. Je lance mon média parce que je suis payé par un gouvernement ou je ne sais pas quoi. Je peux le répandre assez facilement. Il y'aura inévitablement des gens qui vont se connecter un jour ou un autre à squeeze.com. Je peux là-dessus lancer tout ce que je veux comme information, je ne suis pas journaliste, j'ai une usine à troll. Alors peut-être qu'un jour il y a un média qui va se dire, c'est quoi ce média squeeze.com ? D'où il vient ? Qui le gère ? Mais des médias comme ça, il y en a plein, mais qui va vérifier que,... est-ce qu'un lecteur qui tout d'un coup tombe sur, ah cette application, elle est sympa parce qu'elle est bien foutue, qui va vraiment se poser la question de savoir d'où elle vient ? Qui la gère ? Dans quel but ? Et les

informations, entre guillemets, ou les données qu'elle diffuse à l'échelle mondiale, c'est pas limité à un pays, on peut aussi varier les langues, c'est très facile, avec l'intelligence artificielle, c'est encore plus facile qu'avant. On peut le faire en 34 langues différentes. Vous imaginez le... Et ça, ils l'ont très bien compris en Russie, mais nous, je crois qu'on a pas bien compris tout de suite la menace de ça. Maintenant, la contrecarrer, c'est pas évident, mais c'est encore très présent, beaucoup trop. Et parce que, comme personne lambda, vous êtes confronté à ça, vous n'êtes pas outillé pour réagir à ça, pour se poser les bonnes questions. Parce que tout est fait aussi pour qu'on ne se pose pas les bonnes questions. Et donc ça paraît très bien, et au fur et à mesure, on peut faire passer beaucoup de messages qui, à long terme, peuvent faire beaucoup de dégâts. Ça, c'est redoutable cette arme-là, beaucoup plus que le nucléaire. Mais le nucléaire fait peur et je comprends que ça fasse peur. Mais bon, cela dit, bactériologique, ça existe aussi, c'est encore peut-être pire, chimique, ça existe aussi et encore plein d'autres saloperies. Il y a des traités internationaux qui empêchent ce genre de choses, mais quand on voit les ravages qu'a fait le covid par exemple, qui était peut-être un accident, peut-être pas, on n'en sait rien, on n'en est pas sûr. Les dernières études tendraient à prouver que c'est pas un accident, mais que c'est une mutation d'un virus transmis entre deux animaux qui, en principe, ne devaient jamais se rencontrer. Et je ne parle même pas des complotistes et tout ça parce que ça c'est aussi une plaie. Et relayés par des groupuscules ou des parties relativement bien établies comme le rassemblement national en France, comme le Vlaams Belang en Belgique, essentiellement des populistes et l'extrême droite qui aiment bien aussi propager ce genre de,... parce que faire peur, ça c'est une arme très importante. Faire peur aux gens, c'est la voix ouverte à, on réinstaure la peine de mort parce que soi-disant, ça va tout résoudre. Il faut s'armer beaucoup plus qu'avant parce qu'on risque gros. Oui, mais, on vous fait peur, mais est-ce que c'est vraiment vrai ? Alors c'est l'arme la plus simple qui existe depuis très longtemps, et ça, Poutine aussi l'a bien compris parce qu'il l'utilise régulièrement. Ça ne lui coûte rien du tout, ça coûte zéro. Faire peur, c'est le meilleur rapport qualité-prix, si je peux parler comme ça. C'est l'arme de la peur. C'est anxiogène par excellence et ça marche. Brandir l'arme nucléaire, ça fait d'office peur, évidemment. À moi aussi évidemment, mais je suis persuadé qu'à moins d'un accident, comme je disais d'un sous-marin isolé du monde entier pendant je ne sais pas combien d'heures et qui n'est au courant de rien, oui. Mais il y a beaucoup plus grave que ça. C'est moins spectaculaire parce qu'une cyber attaque, ça ne se voit, fin oui, sauf qu'il n'y a plus de courant, mais ça ne fait pas d'autres dégâts. Oui, ça peut tuer des gens quand même, mais c'est pas visiblement,... il n'y a pas un gros cratère avec un champignon et des gens brûlés au 36^e degré. Donc bactériologique, c'est horrible aussi, mais on en parle jamais. Voilà donc, les cyber

attaques, c'est très très grave et donc oui, l'arme de la peur est une arme hyper simple dont certains usent et abusent et ça marche.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Oui, sans doute parce qu'il n'y pas de filtre. Nous, c'est quelque chose auquel on est très attentif et on a déjà évité pas mal d'erreurs, et il y a quand même parfois des grands médias qui tombent dedans. Je n'ai pas un exemple précis en tête, mais il y en a eu un avec le New York Times qui a avoué qu'il s'était, ... Parce qu'après, le média doit aussi admettre qu'il s'est trompé ou qu'il a été induit en erreur, qu'il n'a pas fait les vérifications nécessaires. Parce qu'il y a cette course à l'audience qui inévitablement existe, c'est la course au clic aussi. Mais nous, on essaie de ne pas rentrer dedans. Ça, c'est une directive très claire, une consigne qu'on a. Bon à l'édition web, ils ont tendance à le faire parce que quand on voit une alerte AFP par exemple, si l'AFP le dit, c'est que c'est vrai. Bah, il y a aussi des alertes AFP qui se sont avérées pas vraies. Il y a des trucs parfois quand on se pose des bonnes questions, et nous, en première ligne, on doit évidemment d'abord se poser les bonnes questions. Est-ce que ça a l'air vraiment vrai ? Comment est-ce qu'on peut vérifier ? Bon, moi, je prends toujours des exemples sur la guerre en Ukraine, mais quand Bakhmout, donc la ville de Bakhmout, tout le monde a entendu parler de Bakhmout, les Russes ont dit à plusieurs reprises : « Bakhmout est tombé, Bakhmout est tombé ». Bakhmout n'était toujours pas tombé. Un jour, je ne sais plus, c'était en mai, Prigojine a annoncé, donc feu le patron de Wagner, que Bakhmout était vraiment tombé et on le voyait sur le toit d'un immeuble qui avait l'air d'être Bakhmout. Tout ça, il faut vérifier parce que quand on n'a qu'une source, c'est comme Poutine dans son avion là à réaction. Si on ne sait pas, déjà, si on ne sait pas le prouver que c'est vraiment lui dedans, je dis c'est pas une information. Alors, dans une analyse, on peut toujours rappeler un analyste et demander : « Est-ce qu'à votre avis, c'est vrai ? Pourquoi ils font ça ? », mais plutôt expliquer pourquoi les Russes font ça, ça c'est intéressant. Mais ça prend du temps, on ne peut pas faire ça dans la seconde. Donc il faut bloquer l'information à la base, parce que l'AFP avait relayé ça aussi, fin, l'AFP, les agences, Poutine est dans un avion, Bakhmout est tombé, instantanément, Bakhmout est vraiment tombé. Quand c'est confirmé par l'autre partie, c'est-à-dire ici des Ukrainiens, là c'est déjà plus authentique. Quand c'est des analystes militaires qui ont des, ... qui se basent sur des photos satellites qui sont parfois en Open Source, parfois pas parce que c'est les services de renseignements qui disent, si les services des renseignements britanniques disent à une agence

de presse via des analystes, effectivement Bakhmout, visuellement avec les images satellites, on se rend compte que Bakhmout est vraiment aux mains des Russes, à ce moment-là, oui. Mais il y a eu peut-être 6 ou 8 fois encore où Bakhmout était chaque fois tombé, voilà donc. Et il y a plusieurs médias qui ont dit plusieurs fois, Bakhmout est tombé, nous pas. Donc, c'est essentiel ça de ne pas réagir trop vite, enfin, en tout cas, de ne pas diffuser trop vite. Réagir, il faut réagir vite pour essayer de vérifier. Et alors, après un certain temps, on peut le sortir. Mais même si d'autres médias le sortent et que nous, on le sort pas, tant pis ou je dirais même tant mieux parce qu'alors oui, il y a toujours le risque qu'on n'est pas les premiers, mais il y a tellement de médias qui sont, ou de sites d'informations, est-ce que Yahoo.com est un site d'information par exemple ? Moi, je ne crois pas, puisque déjà ils prennent les informations des autres. Google, même chose, ils relayent les informations qui ne sont pas à eux. Donc, c'est plutôt les, eux, ils ne confirment rien du tout, mais c'est à nous à infirmer ou confirmer une infirmation, et si d'autres l'ont sortie avant, si elle s'avère juste, au moins nous, on peut prouver qu'elle est juste, les autres ne l'ont peut-être pas fait. Si elle s'avère fausse ou pas tout à fait exacte, on est pas tombé dans le panneau et tant mieux. Et c'est important dans le cadre d'un,... puisque nous on est un quotidien d'information générale de qualité, on ne peut pas se permettre de tomber dans le panneau. On a eu plusieurs exemples ces 30 – 40 dernières années où heureusement, bon il y a eu parfois des couacs, inévitablement, de temps en temps ça arrive, mais très peu. Voilà donc, oui, c'est très important.

7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Non, moi personnellement, je ne pense jamais à ça. Moi, ma priorité première, et c'est pour ça que je suis payé, et c'est mon boulot, c'est de sortir de bonnes informations, vérifier, de faire de bonnes analyses avec des spécialistes reconnus. Parce que expert ou spécialiste parfois, c'est, quand je vois dans certains médias, surtout télévisés français, mais parfois belges aussi, les experts qui un jour sont experts sur la pandémie de covid, un autre jour sur la guerre en Ukraine, un autre jour sur la guerre entre le Hamas et Israël, je suis désolé, mais c'est pas crédible. Moi, mes experts, je les prends, et ils sont pas nombreux, expert ou experte, mais je ne vais pas en appeler un qui est multi expert sur plein de choses parce que, alors pour nous, c'est moins grave parce qu'on est, on ne sort pas tout le temps et on a plus de temps, mais en télé et en radio, je remarque quand même, en télé c'est souvent pour combler des vides, surtout des chaînes d'infos en continu. Quand je vois parfois, je ne vais pas citer d'exemple précis, mais sur certaines chaînes françaises d'information en continu, des experts qui, il est expert en quoi ? Chez nous,

là aussi, on avait aussi un expert, fin je dis chez nous, en Belgique, un expert en terrorisme qui était aussi un expert en contre terrorisme. On ne peut pas être un bon expert en terrorisme et en contre terrorisme, c'est pas, ... et expert en islamisme, djihadisme, extrémisme et expert en, fin, non, ça ne tient pas la route. Donc, moi, sur l'Ukraine par exemple, j'ai 3-4 experts, alors il se fait qu'ils sont tous hommes parce que des expertes militaires, je n'en connais pas et j'aimerais bien, mais apparemment, il n'y en a pas, en tout cas, pas à ma connaissance, mais ça c'est pour ce truc-là, en particulier parce que l'armée, la défense, c'est quand-même plutôt apparemment masculin, même si notre ministre de la Défense est une femme. Mais je ne vais pas l'interviewer, je peux l'interviewer politiquement sur certaines choses, mais je ne vais pas l'interviewer sur l'expertise qu'elle a, ou qu'elle n'a pas plutôt, avec la guerre en Ukraine. Voilà donc, non, je ne pense pas à ça.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

C'est juste des impressions, mais j'ai l'impression que les télévisions, les radios sont parfois plus anxiogènes que la presse écrite. Parce que la presse écrite ont, ... alors il y a la presse écrite une fois par jour, le papier, il y a la presse écrite sur le web. Et tous les médias, radio, télé, ont aussi un site Web. Je crois que les sites web sont plus anxiogènes quand même puisque c'est un flot plus continu, déjà par le fait que c'est un flot continu, pas nécessairement que des mauvaises nouvelles, mais que l'attention des journalistes est, fin, c'est basique, mais si il y a un accident à un carrefour, on va parler de l'accident au carrefour. Si pendant 4 jours ou 10 jours il n'y a pas d'accident dans ce carrefour, pourquoi est-ce qu'on parlerait de ce carrefour où tout se passe bien ? Bah, ce n'est pas une info. Alors on peut dire : « Oui, c'est une info parce qu'il ne se passe rien, oui, mais est-ce que tu lirais cette info ? Est-ce que cette info t'intéresse ? Je ne crois pas. Donc, le papier est peut-être moins anxiogène parce qu'il sort qu'une fois par jour. C'est ce flot continu qui est, plus peut-être sur ce que ça contient. Et alors, sur les techniques journalistiques ou des genres journalistiques, je ne sais pas si il y en a une qui est plus, je ne sais pas. Est-ce qu'une interview est plus anxiogène qu'une analyse avec un expert ? Je ne sais pas. Est-ce que des brèves sont plus anxiogènes que des longs papiers ou des courts papiers ? Je ne sais pas. Alors est-ce que le sport est plus anxiogène que l'international ? Je n'en sais rien non plus. Je suppose que les spectateurs qui ont regardé le match d'hier où à la dernière minute les Anglais égalisent 2-2, c'est anxiogène. Moi, moi je ne sais pas regarder un match de foot parce que ça me stresse. Déjà, je ne suis pas très foot, mais c'est stressant un match de foot. Je préfère regarder autre chose qu'un match de foot. Donc est-ce que c'est plus anxiogène que des

étudiants qui seront poussés vers la sortie à la rentrée suivante ? Ça, ça dépend aussi d'un individu à l'autre. Je crois qu'il y a des gens qui sont, qui ont une carapace aussi, des gens qui n'en ont pas, qui sont beaucoup plus perméables. Puis il y a des gens qui lisent l'info peut-être une fois par jour ou une fois toutes les trois semaines. Et peut-être qu'en un coup, ils ont un gros coup de massue parce que « je savais pas que le monde allait aussi mal », tandis que les autres ça devient un peu, pas la norme, mais quand pendant six mois on est soumis à des informations négatives sur Gaza, par exemple, est-ce qu'on est encore, à mon avis, on est moins stressé, à mon avis, c'est juste un avis. Ou bien on ne veut plus regarder parce que ça nous dégoûte ou ça nous met trop mal et on ne sait quand même rien faire. Voilà, je ne sais pas très bien.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Je sais pas. Si maintenant il y avait une étude bien précise sur base d'un échantillon représentatif qui dirait,... je ne sais pas quoi, d'abord il faudrait voir ce que disent les gens, moi je ne sais pas. Et les retours qu'on a par des formulaires sur le web ou des mails que parfois on nous envoie directement à notre adresse mail parce qu'un lecteur n'est pas content, mais c'est parce qu'un lecteur n'est pas content que 100 lecteurs ne sont pas contents. Après, si il y a 100 lecteurs qui m'écrivent en disant : « ce que vous avez écrit n'est pas bon ou m'emmerde ou me fait peur », alors j'en tiendrais peut-être compte, mais je n'ai jamais été confronté à ce cas là donc,... les rares cas où des lecteurs se manifestent, d'abord c'est rarement des lecteurs lambda, c'est plutôt des gens qui, soit sont dans les groupes qui aiment bien, on est confronté nous régulièrement à un groupe comme ça de lecteurs qui se tiennent fort entre eux et qui ont une certaine tendance aussi à toujours réagir dans le même sens, on les connaît, on connaît les noms. Et quand je reçois un message comme ça, parce qu'ils aiment bien s'adresser à un journaliste, mais ils mettent tout le monde en copie, et c'est tous les jours, donc euh, mais ce n'est pas représentatif pour moi. Alors genre, je ne sais plus très bien, j'avais écrit un truc sur,... ça concerne toujours la guerre en Ukraine et ça concerne toujours la Russie parce que ces gens-là sont convaincus que la Russie est encore communiste alors que Poutine n'a rien d'un communiste et que la Russie et la Fédération de Russie n'est pas communiste. Alors la Chine est communiste, le Vietnam est communiste, mais pas la Russie et ces gens n'ont toujours pas compris, alors « oui, mais l'impérialisme américain », okay, l'impérialisme américain, on le connaît, on sait qu'il existe. Mais il y a aussi, et alors sur la guerre en Ukraine, entre les Américains et les Russes, il y a quand même les Ukrainiens. Les Ukrainiens ont voté pour des gens qui ne veulent plus être

avec la Russie parce que s'il y avait un régime, qui fondamentalement veut encore, voudrait idéalement vivre sous un régime comme celui qui est en Russie ? Et ça, ce groupe ne parvient pas à se débarrasser de ça donc, et c'est chaque fois des remarques sur « oui, mais vous dites que les Américains patati, patata ». Oui, mais les Ukrainiens, ils comptent aussi. Mais jamais ils ne vont parler pour les Ukrainiens. À mon avis, ils n'ont jamais été en Ukraine non plus. Moi, j'ai été 2 fois en Ukraine, j'ai parlé avec pleins d'Ukrainiens, il y a eu des votes démocratiques, ils ont fait des révolutions, ils connaissent bien l'URSS, ils savent ce que c'était le régime auquel Poutine fait référence et auquel il veut revenir. Mais les Ukrainiens, la plupart des Ukrainiens, n'en veulent pas, ils ne veulent pas de ça, ils veulent plutôt un système européen, démocratique, comme nous. Ils ne peuvent pas comprendre ça. Donc, pour moi, ça n'a pas d'intérêt, mais c'est chiant. Donc je n'en tiens pas compte, non. Et pour le reste, il y a très peu de réactions, oui, de temps en temps, et puis c'est plutôt des remarques.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

À partir du moment où... peut-être que j'en tiens un compte inconsciemment, ça je n'en sais rien, il faudrait fonder mon for intérieur, mais moi, franchement, comme je le disais tout à l'heure, comme je suis journaliste, quand j'écris un article, ce qui me motive surtout, c'est d'avoir la bonne information. Alors peut-être qu'indirectement, le fait d'avoir la bonne information contribue peut-être à ce que ce soit moins anxiogène, je ne sais pas. Donc, et on ne m'a jamais, il n'y a pas de consigne, donc on ne m'a jamais dit qu'il fallait le faire. Moi, je ne vois pas pourquoi je devrais le faire, parce que je préfère expliquer les choses telles qu'elles sont. Il ne faut pas non plus se voiler la face. S'il y a des choses qui vont mal, ben il y a des choses qui vont mal. Je reviens toujours avec la guerre en Ukraine, mais la guerre en Ukraine, elle existe, c'est pas moi qui l'ai voulu, c'est Poutine. Les Ukrainiens n'en ont pas voulu non plus et ils sont confrontés à ça depuis plus de 2 ans. Donc j'essaie de faire du reportage, j'essaie de faire des analyses, j'essaie de... on a deux correspondants sur place. Je ne crois pas qu'on tienne compte de ça, on tient compte d'abord de la réalité sur le terrain, de quand il y a des attaques tous les jours de drone et de missile sur les infrastructures énergétiques, ben c'est, oui, c'est anxiogène pour les Ukrainiens qui eux sont vraiment en guerre depuis 2 ans.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Je ne sais pas, je n'ai jamais pensé à ça. Bah non, parce qu'on est tellement dans l'information au quotidien. Maintenant, si des lecteurs me posaient cette question-là, je ne sais pas ce que je

répondrais non plus, parce que ça veut dire quoi ? Ça veut dire qu'il faut être moins quoi ou plus quoi ? Et puis, puisque de l'autre côté, les lecteurs ils n'ont pas tous le même degré d'anxiété, je ne connais pas leurs degrés d'anxiété. Est-ce que leur anxiété vient, ou l'angoisse, vient uniquement des médias ou pas ? ça je ne crois pas. Ça vient aussi de leur vie à eux, de leur vie privée, leur vie personnelle, de leur vie professionnelle. Quelqu'un qui a du mal à nouer les deux bouts sera déjà d'office plus anxieux pour nouer les deux bouts. Est-ce qu'il lit aussi, que ce soit sur un smartphone ou un ordinateur, ou est-ce qu'il regarde les JT, est-ce qu'il écoute les journaux parlés ? Je n'en sais rien, certains oui, d'autres non. Est-ce que quelqu'un qui n'a aucun problème, qui est très détaché de tout ça sera sans doute, ne sera pas angoissé. Donc c'est ça qui est compliqué dans votre travail et ces questions. Pour nous, c'est difficile à mesurer et à doser. Je peux comprendre et je comprends qu'il y a une anxiété par rapport aux informations qui sortent, essentiellement négatives. Maintenant, à quel niveau est-ce que nous on pourrait intervenir, je ne vois pas très bien parce que, est-ce que je vais poser d'autres questions à un expert parce que sa réponse pourrait être anxiogène ? Je ne vois pas pourquoi je ferais ça, moi, ce qui compte, c'est d'avoir la bonne information ou d'avoir un bon décryptage, une bonne analyse. Je crois qu'une bonne analyse bien posée n'est pas spécialement anxiogène, mais là aussi, la question que je me pose, c'est qui l'a lit. Alors sur internet, on sait, on a les chiffres tous les jours, bon on peut les avoir en permanence aussi, tous les jours le nombre de gens qui lisent, tel ou tel article, est-ce qu'ils le lisent jusqu'au bout ? Je ne sais pas. Il y a aussi des chiffres pour ça, il y a quand même rarement des gens qui vont vraiment, après, ça dépend la longueur de l'article si c'est une brève de 1.500 signes, si c'est une analyse de 10.000 signes, ce n'est pas le même taux de lecture. Par contre, je crois que les gens qui ont les bonnes infos, qui se renseignent aux bons endroits et qui parviennent à analyser correctement l'information seront moins anxieux par rapport à l'information que d'autres qui encaissent comme ça, paf paf paf, tous ces trucs qui sortent en permanence sans, ... il suffit de lire une phrase, le pont de Baltimore hier, 6 morts, ce n'est pas une bonne nouvelle, mais on s'en fout, c'est aux États-Unis. Mais ça contribue quelque part à cette anxiété permanente, de ce flot continu de l'information. Mais nous, on essaie de ne pas trop rentrer là-dedans parce qu'on est un média d'information et que, alors oui, il y a le fil d'information en continu dans lequel on ne publie quand-même pas tout, c'est quand même filtré. Mais de temps en temps, il y a des bonnes nouvelles aussi. Mais elles passent quand-même en second plan manifestement, c'est un peu, les gens fonctionnent comme ça aussi. Dans leur quartier, qu'est-ce qui les attire ? C'est plutôt les ragots sur le voisin qui a trompé sa femme, en exemple, plutôt que le fait que le feu dans la rue est en panne ou que il a été réparé ou que son trottoir a été refait ou se chantier qui n'en finit

pas. C'est humain. Maintenant, je ne suis pas psychologue, donc il faudrait demander à des psy ou des spécialistes de l'éducation au média comment ça fonctionne. Moi, je suis journaliste et, à mon niveau, ma priorité et ce qui me motive, c'est d'avoir les bonnes infos pour donner les meilleures infos à nos lecteurs pour qu'ils aient toutes les clés en main pour savoir ce qui se passe dans le monde puisque je suis au service international et voilà.

Journaliste 6 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Il n'y a pas de ligne directrice en tant que tel. On n'impose pas de parler ou de ne pas parler d'un sujet parce qu'il est anxiogène ou pas. Mais le caractère anxiogène d'une info est de plus en plus pris en compte. Et en fait, on a remarqué ça depuis la crise du covid. Ça a vraiment été un élément déclencheur où, par la force des choses, on parlait de cette crise, on parlait du covid pendant tous les journaux. C'était quelque chose qui inquiétait la population, qui inquiétait le public, que le public voulait savoir, mais qui l'a profondément angoissé. Et le décompte des blessés, le décompte des morts et le décompte des réanimations chaque jour, etc. Je pense que ça, ça a été quelque chose qui a été très difficilement vécu par le public et je crois qu'il y a une cassure à ce moment-là. Il y a une cassure dans la façon dont on regardait, on consommait l'info, de se dire : « Okay, l'info anxiogène tous les jours, là ça m'opprime ». Et donc, on a ressenti ça déjà nous-mêmes en tant que public. En tant que journaliste, on l'a pas vécu dans un premier temps comme ça parce qu'on était un peu le nez dans le guidon et on voulait être le plus efficace et le plus complet possible. Et depuis ce moment-là, on sent que voilà, le public se pose des questions et on entend des gens qui disent : « Moi, j'ai arrêté de regarder la télé parce que c'est anxiogène, je regarde plus les infos etc. » Et donc, moi, je situerais cette évolution depuis ce moment-là. Et dans la réflexion que nous on a, on y pense. Voilà, ça reste très délicat, mais c'est un des critères qui participe à la discussion pour choisir quel sujet on prend ou pas.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

À titre personnel, je dois faire un effort pour me mettre à la place du public, en fait. Ça fait partie du job parce que en tant que pro, en tant que journaliste, j'ai réussi un peu à me détacher. J'ai réussi à ne pas me prendre émotionnellement toutes les infos. Il y en a que je, ... il y en a qui me percute, ça c'est sûr, mais pas tout. Et donc, je ne regarde pas le journal de la même manière que le public habituel du journal. Et donc j'essaie de me mettre à la place des téléspectateurs. J'essaie de comprendre ce qui va le déranger. Ce qu'on a remarqué, c'est que on peut pas aller contre l'actu, et si l'actu enchaîne des choses dramatiques, on est obligé d'en rendre compte. Nous, le pouvoir qu'on a, ou en tout cas la variable qu'on a en notre possession, c'est la forme avec laquelle on traite et l'importance qu'on lui donne dans la hiérarchie du

journal. Si un sujet est très anxiogène ou très difficile, on le traite en 20 secondes, c'est un choix, on peut le traiter en dix minutes aussi. Donc ça, c'est là notre rôle. On peut enchaîner plein d'informations horribles, plein d'informations anxiogènes, ou bien on peut les dispatcher ou les répartir dans le journal pour ne pas avoir l'impression d'avoir un tunnel oppressant. Donc c'est là, je crois, que notre rôle intervient, on ne masque pas l'info, mais on la rend plus digeste pour le public, je dirais.

- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Dans mon boulot, depuis le, ... depuis le 22 mars, donc il y a 8 ans, dans mon boulot, j'ai vraiment réussi à faire une barrière entre moi et l'info. J'ai déjà été touché par l'info et je le suis encore. Je ne suis pas un robot, mais dans mon boulot, je réussis à mettre un peu de distance. Par contre, ce que je trouve important aussi, mais ça, c'est en tant que présentateur, c'est quand on relaie une info. Quand on parle d'une info, il faut essayer de la vivre comme le public la reçoit. Et donc, quand on a un sujet particulièrement difficile, où c'est souvent avec des enfants ou des choses comme ça, qui sont des sujets très très émotionnels et très très forts, je peux parfois moi-même être touché, et même si je ne le suis pas à 100% personnellement parce que je mets une distance, je me rends compte que le public l'est et donc je me mets en empathie avec les gens qui regardent en fait. Et donc, parfois, ma réaction après un sujet ou ma façon de lancer un sujet correspond aussi à l'empathie que je ressens de quelqu'un qui peut le regarder de manière un peu brutale.

- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Le problème des smartphones, c'est que tout est accessible tout le temps et qu'il n'y a plus de tri entre rien, en fait. On va sur les réseaux sociaux, on va sur YouTube, on va sur les sites d'infos, on va sur les sites de vente en ligne, on fait des jeux. À un moment donné, on sait plus ce qu'on a vu où. Et même nous, on s'en rend compte, on se dit : « Ah, j'ai vu ce truc-là, c'est intéressant, mais je sais plus du tout où je l'ai vu, je sais même plus si on en a parlé dans notre média » parce qu'en fait on a tellement de sources qui nous viennent qu'on ne sait plus faire le tri, et encore, nous, c'est notre métier, donc il faut pas demander. Alors je crois que le public qui est sur son smartphone, quand il passe d'une vidéo qu'il a vue sur RTL à une vidéo YouTube, à un poste sur les réseaux sociaux, il ne sait plus ce qu'il a vu où. Et donc, on peut être inondé d'informations trash, d'informations anxiogènes, de vidéos difficiles et on ne sait

plus où on l'a vu. Et donc, c'est ça qui accentue aussi cette difficulté qu'a le public à se connecter à l'info c'est parce qu'en fait, ils ont peur de tomber sur du contenu difficile. Mais en fait, ils vont aller sur YouTube et ils vont tomber sur des contenus encore plus difficiles. Voilà, je crois qu'à ce niveau-là, les smartphones et la facilité avec laquelle on joue avec les sources est sans doute néfastes.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Je pense qu'il ne faut pas surestimer le nombre de gens qui sont atteints par les fake news. Les fake news elles touchent les gens. En tout cas, les fake news sur les réseaux sociaux, elles vont toucher les gens selon leur algorithme et donc ça va tourner en rond. Et donc, je ne pense pas que toute la population est touchée par les fake news. Simplement, ceux qui sont touchés par les fake news, en effet, ce sont des gens qui à la base ne sont pas favorables forcément aux médias, et donc ça va accroître leurs désaffections des médias. Et pour les autres, le risque des fake news, c'est que ça crée une perte de confiance générale et ça participe à la même chose que ce que je vous disais avec les smartphones, c'est « j'ai vu un truc sur YouTube ou alors j'ai vu un truc, mais je crois que c'est une fake news, mais je suis pas sûr et finalement, je sais pas si je l'ai vu sur RTL Info », et on en vient à croire qu'on a vu des fake news sur les médias d'infos alors que on est là justement pour les dénoncer. Et donc pour le public qui n'est pas touché directement et tout le temps par les fake news, elles ne font qu'impacter la confiance qu'on peut avoir envers les médias.

6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

On essaie de limiter, mais oui. Mais on essaie de limiter, on fait les choses consciencieusement, on fait les choses sérieusement, on fait les choses dans un laps de temps qui n'est parfois pas facile à gérer, ça, c'est sûr. On donne des précisions sur les infos et voilà ça, c'est le boulot, ça fait partie du métier. On a souvent des discussions en rédaction par rapport à des, voilà, quand on parle de Gaza, quand on parle de l'Ukraine, quand on parle de fusillades, etc. Pour l'instant, on a de la matière bien anxiogène. Et on a souvent une discussion en rédac pour dire, OK, ça on va pas montrer, c'est pas utile de le montrer. Ça, on va pas expliquer parce que c'est trop difficile, on peut expliquer les choses plus simplement, on n'est pas obligé d'aller dans le détail des trucs les plus horribles. Notre rôle, il est là, en fait, notre rôle, il est de trouver le juste milieu entre l'information indispensable pour que les gens comprennent ce qui se passe dans le monde

et le détail qui n'est qu'un détail qui va les rendre encore plus anxieux par rapport à la situation. Il y a aussi le, ... fin, on est conscient de ça, on est conscient qu'on peut être anxiogène, mais faire le journal des bonnes nouvelles, ça marche pas non plus. Le journal des bonnes nouvelles, personne ne fait ça. Pourquoi ? Si ça fonctionnait, tout le monde le ferait, tous les médias ne feraient que ça. Mais démarrer un journal avec trois infos, c'est pas vraiment de l'actualité, mais c'est des bonnes nouvelles, le public va dire : « Mais c'est quoi RTL, il ne se passe rien dans le monde que vous êtes obligé de nous parler de trucs comme ça ». Et démarrer le journal avec ce qui se passe dans le monde, mais qui est un peu trash, on va dire : « Mais RTL vous êtes anxiogène ». Et donc on a un dilemme, en fait. C'est pour ça que, par petite touche, on essaie de se dire qu'il faut qu'on donne de l'info et qu'on soit un peu varié dans ce qu'on va apporter au public. Et ça m'arrive parfois aussi. Le journal de 13h, c'est une course contre la montre, donc parfois il y a des jours où on a peu de recul sur ce qu'on a fait. On y va à fond, on avance, on fait les choses sérieusement, mais après on se dit qu'on aurait pu faire les choses autrement. Et ça m'est déjà arrivé pendant le journal, après cinq, six, sept minutes, de me dire qu'en fait, ça ne va pas du tout ce journal, il est trop anxiogène, on a trop de sujets compliqués, trop de sujets difficiles. Avec un peu de recul, si on avait eu un peu plus de temps, un peu plus de temps de monde pour le traiter, ben on aurait peut-être vu ça avant.

7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Non. Ce qui est sûr, c'est qu'un média comme RTL est un média pour qui l'émotion est une information. L'émotion vécue par les gens dont on parle et l'émotion ressentie aussi par le public. Et donc, le caractère émotionnel d'une info fait partie pour nous du choix de l'info. Mais l'émotion, c'est pas forcément négatif. Et souvent, quand on discute d'un sujet, le premier réflexe, c'est de voir un peu comment nous on réagit. Si on est choqué, amusé, enthousiaste ou complètement dégoûté, on se dit que si l'information a suscité une émotion chez nous, elle la suscitera aussi auprès du public, et donc c'est un critère qu'on utilise. Mais l'anxiété n'est pas une émotion, pour moi. La surprise, l'effroi, en tout cas, quand on parle d'émotions négatives, ça, c'est des émotions. Mais l'anxiété pour moi n'est pas une émotion, c'est pas dire ça, ça va être anxiogène, on va le faire, ça jamais.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Je dirais que dans le journal, on a beau dire et on a beau innover dans la forme, on a beau apporté une narration un peu différente, on a beau apporté des façons de mettre en forme les choses, la narration du journal est foncièrement toujours la même. Et dans tous les journaux, donc ça, ça ne change pas. Par contre, il y a des émissions où on joue un petit peu avec une façon de filmer un peu sombre, avec des filtres ou avec un peu de musique un peu dramatique, etc. Il y a des émissions qui jouent un peu là-dessus et qui rendent un peu le côté anxiogène. Et le paradoxe, c'est que ces émissions-là elles ont du succès. Et donc on est pris entre deux feux. C'est à dire qu'on entend le public qui nous dit : « Moi, l'info, c'est fini », et puis qui regarde des émissions de crimes sordides, etc. Donc là, il y a quelque chose qui nous échappe un peu et donc on le prend comme ça, mais le côté anxiogène, il peut se révéler plutôt dans ce genre d'émissions. L'info en continue, elle peut être anxiogène si on la regarde pendant longtemps, par exemple. Les chaînes d'infos, elles ne sont pas destinées à ce qu'on regarde ça pendant deux heures, en fait. Les chaînes d'infos, elles sont destinées à ce qu'on regarde ça pendant 20 minutes maximum. Et ça se répète. Parce que l'idée, c'est que on regarde 20 minutes, on a ce qui se passe et puis les gens font autre chose. Mais les gens, depuis le covid, beaucoup en France, on a moins le réflexe en Belgique, mais en France, les gens ont pris le réflexe pendant le covid de regarder BFM en boucle avec les yeux grands ouverts et ils sont devenus fous. Oui, mais c'est pas fait pour ça les chaînes d'infos, c'est pas fait pour être regardé en boucle, c'est fait pour être grappiller. Et si on regarde en boucle, alors évidemment, on a l'impression que le monde va s'écrouler demain, c'est certain.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

On se remet en question tous les jours. On a une ligne éditoriale qu'on essaye d'être la plus fixe possible et on se remet en question tous les jours en fonction de ce que les gens nous disent. Moi, dans ma famille, quand ils regardent le journal, les commentaires sont souvent très cash, et ça, j'aime bien. Pour revenir là-dessus, le jour où on ouvre avec des enfants morts à Gaza, des frappes sur l'Ukraine et les attentats à Moscou, on va nous dire : « Mais RTL, vous êtes fous, arrêtez, vous nous plombez ». Et le jour où on ouvre avec une petite histoire d'un potager urbain, on va dire : « RTL, vous n'avez que ça à faire d'ouvrir avec un potager ». Et donc, c'est toujours la même chose, donc comment est-ce qu'on prend le truc ? Nous on essaie de faire notre métier le plus honnêtement possible. On décide pas de ce qu'il y a dans l'actu, on décide juste de la manière de la traiter. Le public, donc là je ne parle pas de mes proches, le public de manière générale, quand on m'aborde en dehors de RTL, on ne me parle pas de l'info, on me

parle d'un bon moment. Et c'est vrai que moi, j'ai la chance dans ma tranche de pouvoir faire des interviews un peu plus sympas, discuter avec des interviews un peu plus culturelles, plus artistiques, etc. Et où c'est un moment où on oublie Gaza, on oublie les drames. Et donc, il y a ce petit moment de respiration. Et ça, le public que je ne connais pas me parle souvent de ça et me dit : « Cette interview, elle était sympa, cet invité là, il y avait une bonne connivence, lui, il était marrant, etc. ». On commence par me parler de ça. Et puis après, à tous les coups, quand on parle d'une interview un peu feel good entre guillemets, en tout cas un peu plus détendu, on me dit : « on en a bien besoin, heureusement qu'il y a ça parce que franchement l'actualité » et c'est devenu un sujet de plainte, c'est devenu un peu un peu lancinant, c'est devenu un peu une habitude de se plaindre de l'actualité et de me dire : « heureusement que vous êtes là parce que l'actualité quand même, c'est pas facile tous les jours », mais on la regarde quand même, attention.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

C'est un débat hyper intéressant qu'on a depuis des années et qui est de plus en plus, qui prend de plus en plus de place, en tout cas qui est de plus en plus au centre du jeu dans les rédactions, c'est le journalisme constructif, le journalisme positif. La base de notre métier, c'est, qu'est-ce qui se passe dans le monde ou qu'est-ce qui se passe près de chez vous. La base, c'est ça, c'est des faits, c'est de l'info, il faut cette base-là. Après, c'est comment est-ce qu'on raconte l'info ? Comment est-ce qu'on la tourne ? Est-ce qu'on la tourne en montrant des solutions ? Est-ce qu'on la tourne en montrant des choses qui se passent bien, des propositions ? Ou est-ce qu'on la tourne en disant tout va mal ? Et le réflexe journalistique depuis la nuit des temps, c'est de montrer que tout va mal. Mais il y a un débat depuis plusieurs années et des journalistes chez nous qui sont formés à ça pour avoir un journaliste plus constructif. En tout cas, générateur de solutions où on comprend qu'il y a un enjeu, il y a un souci, mais on comprend aussi en tant que spectateur que RTL nous a expliqué quelque chose de sympa qui pouvait en découler ou une solution qui pouvait advenir. Donc on essaie d'évoluer dans les pratiques et on le fait de plus en plus. Ce qui se passe, c'est que le journalisme de ce type-là, constructif, de solution, ça prend un peu de temps à produire. C'est plus compliqué de produire un reportage constructif ou un reportage de solutions que de produire un reportage factuel sur une info qui est plus négative. Et donc, il faut aussi un peu dans la façon dont on répartit les forces et les journalistes dans les sujets de pouvoir faire un peu des deux, de pouvoir se le permettre.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

On fait ce qu'on peut, mais y'a encore du boulot, je dirais. On fait ce qu'on peut, on ne choisit pas l'actu, mais il y a encore un peu de boulot. Après, moi, ce que je défends aussi, c'est que dans les rédactions, on n'est pas des psychopathes, on n'est pas des gens qui ne sont pas touchés par l'émotion. Alors je disais qu'on peut avoir de la distance dans le boulot. Mais dans la vie normale, on est des gens qui sommes touchés, on est des gens qui ne voulons pas être anxieux ni être anxiogènes. Donc, on est des gens honnêtes, professionnels, on fait les choses avec sérieux, on essaie d'être crédible. On essaie d'avoir la confiance du public. Et donc, on doit jouer avec toutes ces variables-là. J'ai pas envie de dire qu'à RTL on n'est pas du tout anxiogène parce que faut pas exagérer. Mais j'ai pas envie de dire qu'à RTL on mise tout là-dessus parce que c'est faux. Donc on essaie d'être le plus rigoureux possible.

Journaliste 7 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Il y a d'abord et avant tout, les règles déontologiques de base du métier, incarnées, résumées par cette formidable phrase du grand journaliste Albert Londres « je demeure convaincu qu'un journaliste n'est pas un enfant de chœur et que son rôle ne consiste pas à précéder les processions, la main plongée dans les corbeilles de pétales de rose. Notre métier n'est pas de faire plaisir, non plus de faire du tort. Il est de porter la plume dans la plaie. » Et donc, que la nouvelle soit anxiogène ou pas, quelque part, si elle est réelle, si elle a une valeur informative, c'est notre rôle de la publier. Nous ne sommes pas là pour ne publier que de bonnes nouvelles. Évidemment quand il y en a, comme la victoire d'un champion belge - la saga de Justine Hénin par exemple - ou quand il y a de très belles histoires humaines, nous les publions évidemment, mais alors aussi notre rôle est toujours de les vérifier. Notre premier impératif, c'est de publier une information. Le deuxième est de le faire lorsque les règles déontologiques sont respectées, c'est-à-dire qu'on a recoupé les sources, qu'on a interrogé la personne mise en cause lorsqu'elle est mise en cause, qu'on a suffisamment enquêté, qu'on a pris le temps de faire du travail de qualité. Le troisième sur les sujets anxiogènes ou délicats c'est d'appliquer les règles spécifiques qui s'imposent, dans le cas de mineurs d'âge par exemple, ou de vérifier la pertinence de l'information dite « difficile ». Par exemple, si nous avons accès à des informations qui mettent en danger le bon déroulement d'une enquête ou comme dans le Qatargate par exemple, qui peuvent faire rater des perquisitions, nous pouvons décider de ne pas entraver le travail de la justice. Ou lors des attentats, je me rappelle de la nécessité évidemment de ne pas affoler le public par des informations pas suffisamment recoupées, des rumeurs. Il y a eu aussi des moments où il ne fallait pas publier d'infos qui auraient empêché de capturer les auteurs des faits. Il y a donc une déontologie liée au sens des responsabilités, à la gestion responsable d'une information. Mais il faut aussi savoir qu'être dans le contexte du Soir qui est très rassurant pour les journalistes et pour nos lecteurs. Notre corpus de règles déontologiques, notre réflexion perpétuelle sur le sens de l'information, sur la nécessité de publier ou pas et comment, le temps pris pour cette réflexion sont autant de balises récurrentes.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

D'abord par la gravité de la nouvelle elle-même - quand l'Ukraine est soudain envahie un matin par la Russie le matin, on perçoit bien l'impact émotionnel que cela peut avoir -, par notre connaissance de l'actualité du monde, de l'appréciation de la gravité d'une information. Parfois, c'est aussi par l'impact que cette info a sur nous-mêmes ou sur nos proches : cela ajoute évidemment à la perception et à son intensité. Mais il y a d'abord toute une expertise professionnelle qui, comme pour un médecin, nous permet de valider et de connaître la gravité de l'information, avec notre expérience aussi de très long terme et le fait que nous avons une structure hiérarchique très efficace. Mais on mesure aussi : on prend le temps de la réflexion, même lorsqu'il faut aller vite, sur l'impact que peut avoir une information particulière en fait. Notre chance réside dans notre projet rédactionnel : contrairement à certains médias, nous ne sommes pas forcés de publier à la minute. Quand il y a des informations de type anxiogène, notre lecteur est certainement demandeur d'être informé très rapidement, mais surtout de façon « juste » : il veut qu'on lui confirme qu'une information terrible vient de se produire, ou qu'on lui dise « attention il est trop tôt pour en tirer des conclusions ». Et donc, nous percevons l'impact émotionnel de façon spontanée, mais aussi par la connaissance de notre métier et le biais du processus collectif de décision qui est constamment le nôtre. Et qui nous permet d'évaluer en permanence tout ce qui soudain se produit.

3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Je le gère parce que je suis dans un collectif, je le gère par mon expérience. Le collectif et les règles déontologiques sont les éléments les plus importants. C'est un peu comme le médecin face à une situation d'urgence médicale, il est certainement lui-même stressé, mais son savoir faire, la nécessité d'agir, d'être professionnel lui permet de gérer ce qu'il vit dans l'instant. Si je prends l'exemple des attentats de Bruxelles, je suis chez moi là, ce jour-là en congé et j'entends à la radio : « Attention il s'est passé quelque chose à l'aéroport », et puis dans le métro ». Dans l'instant, comme lors de cet avion qui soudain fonce sur les tours du WTC à New York, je suis comme tout le monde, sidérée. Mais en deux secondes et demie, comme journaliste, on est rattrapé par le fait de devoir agir et de pouvoir agir aussi sur l'événement, en écrivant dans notre cas. Dans le cas du 11 septembre, je me rappelle, on a tout de suite fait une réunion de travail, toute la rédaction s'est mise à chercher de l'information, dessiner des pages, revoir le planning de publication. Le jour des attentats de Bruxelles, j'ai pris tout de suite ma voiture, j'ai traversé la ville et quand je suis arrivée, on m'a dit « On voudrait que tu écrives quelque chose de ressenti, là tout de suite ». Ce qui veut dire que dans mon cas, je peux aussi me

permettre d'écrire des émotions qui portent un peu les émotions collectives via l'article que je rédige, ce qui est déjà une manière assez exceptionnelle, de pouvoir gérer son stress et son émotion. Écrire c'est thérapeutique. Avec dans mon cas, un cadre de relecture avant publication. Mais aussi un cadre de débriefing : dans le cas de la pandémie, chacun travaillait de chez lui, mais nous avions des rendez-vous extrêmement fréquents tout le temps au cours de la journée, lors de réunions par teams. Après l'événement d'ailleurs, on a pu discuter, débriefer, avec soit son supérieur hiérarchique, soit des thérapeutes si on avait un état un peu traumatique. Il se fait que je n'en ai pas eu besoin, mais le collectif joue pour moi ce rôle, de même que la capacité d'être en grande discussion très ouverte. On est une rédaction assez exceptionnelle de ce point de vue. Par ailleurs, j'ai une longue expérience, j'ai été rédactrice en chef, des crises on en a vu beaucoup, on a dû gérer beaucoup. Comme journaliste aussi, j'ai traversé l'affaire Dutroux, pas en première ligne parce que ce n'était pas mon domaine de compétence mais, plus tard, j'ai « géré » le procès Dutroux comme rédactrice en chef. Je me suis aussi toujours posé beaucoup de questions : on grandit avec le temps, aidés souvent aussi par des « acteurs », comme les parents Russo qui nous ont forcés à nous interroger, à réfléchir à nos choix, nos angles, nos enquêtes. Le dialogue avec eux était extrêmement riche : je me rappelle particulièrement des longues passées chez eux pour la préparation du procès. Il y a aussi des experts ou des intervenants extérieurs qu'on peut appeler pour un conseil, un avis. Lors de l'accident du bus Sierre où tant d'enfants belges sont décédés, je me rappelle avoir téléphoné au secrétaire général du Conseil de déontologie pour lui demander des conseils sur la publication ou pas des photos, et sur la manière de rendre compte de témoignages de parents. Le rédacteur en chef actuel l'a fait pour d'autres événements récemment. Je me rappelle aussi un autre moment de stress très particulier lors du risque de faillite des banques belges, dont Fortis, etc. A ce moment-là, vous devez gérer un stress très personnel, mais peut-être aussi la panique de vos proches ou de collègues qui risquent de perdre l'épargne de toute une vie, ou un héritage récent... Et donc, là le collectif, les règles de déontologie, nous forcent à sortir de l'émotion personnelle pour conserver une approche professionnelle et raisonnée de la situation. On n'est pas là pour se 'venger' non plus de ce qui nous arrive. Je me rappelle, par ailleurs, avoir téléphoné à un de mes collègues, rédacteur en chef flamand que je connaissais très bien, pour lui demander ce qu'il titrait un jour particulièrement compliqué pour Fortis. C'était une très lourde responsabilité de titrer sur une faillite d'une banque : ce coup de fil fut très utile car on a décidé de faire la même chose tous les deux en fait. En étant prudent et responsable.

4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Oui je pense : cela donne un accès en temps réel à des informations – c'est positif - mais le problème est que tout dépend des sources d'informations que les gens consultent et que généralement. Il faudrait savoir utiliser son smartphone pour aller vers des sites qui vous donnent une information correcte – le but du journaliste professionnel n'est pas en soi de rassurer -, avec tous les doutes s'il y en a, qui ne vous mènent pas en bateau, qui n'accroît pas l'anxiété. Ça c'est difficile à gérer. Par ailleurs, je pense aussi que le fait d'avoir de l'information, à la seconde, d'être tout le temps sollicité par tout le malheur du monde peut certainement donner un sentiment d'étouffement. Je le ressens parfois j'ai aussi, parce que je me dis « c'est too much là, il faut que j'arrête » : on ne peut pas toutes les secondes se prendre une déclaration incendiaire de Poutine, le fait que Trump dit qu'il ne va plus soutenir l'OTAN, le président polonais qui dit que la guerre s'est vraiment rapprochée, les cancers, le climat, le réchauffement.. Et cela quel que soit l'endroit du monde, on donne parfois des informations sur une inondation à un endroit précis du globe où vous n'irez jamais, mais vous serez quand même au courant. Donc, c'est parfois très difficile de hiérarchiser. J'ai fait récemment pour lancer les élections, un porte-à-porte dans six rues de Belgique francophones et deux en Flandre pour savoir un peu ce qui habitait les gens, renverser un peu la pyramide, ne plus partir de nous, les médias et de nos grands avis sur tout, mais des gens en ayant du temps à leur consacrer. C'était un peu symbolique, l'éditorialiste en chef qui sort de sa case de l'éditorial, en page une chaque jour, d'une sorte de sa bulle et va soudain discuter avec les gens. Ces gens confessaient beaucoup de peur, mais surtout c'était très rare qu'ils ne disent pas qu'ils n'avaient pas peur de l'information. La plupart d'entre eux disaient : « Depuis la pandémie c'est devenu insupportable, je coupe la télé ». Un jeune garçon m'a dit « Ecoutez, moi je ne lis plus l'information, c'est mieux que d'aller chez une psy ». Certains choisissent des moments d'informations ponctuelles, ou des parents disaient couper l'information à certains moments quand ils mangent avec leurs enfants par exemple. C'est donc extrêmement présent. Je pense que les réseaux sociaux accroissent ça de façon incroyable parce que les gens ne savent pas les couper, c'est très compliqué. Et ça empêche de réfléchir parce qu'évidemment, une nouvelle succède à l'autre avec toute sorte de personnes qui s'expriment sans avoir d'avis autorisé, qui grossissent, qui partagent leurs angoisses. C'est compliqué parce qu'il y a aussi l'aspect positif : durant le covid, les réseaux sociaux étaient aussi là pour soutenir, pour partager les angoisses, pour se dire qu'on n'est pas seul à vivre la même chose. Donc c'est comme pour tout, il y a

toujours du positif et du négatif. Mais je pense qu'ici, franchement, la vitesse, la rapidité, l'ampleur de tout ce qu'on sait, à tout moment, tout le temps demandent sans doute une sorte d'éducation de tous. Et à savoir à un moment donné reconnaître qu'il faut pouvoir s'abstraire : avoir un peu « une chambre à soi » n'est pas inutile. Je pense que la méditation, la relaxation, tout ça devrait déjà être enseigné à l'école : la prise de distance de même que le sens critique, et la mise en perspective.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Ca ne fait que la décupler, la multiplier par 1000 car non seulement vous êtes confrontés à des nouvelles tout le temps, mais en plus vous êtes face à quelque chose qui vous échappe et vous manipule, veut en fait précisément vous angoisser. Une partie de ces fake news sont produites par des organismes extrêmement puissants qui visent à déstabiliser, à créer la peur et à faire perdre aux gens leur rationalité. Et parfois même, c'est encore pire, à les mettre dans un tel état de déstabilisation, en les poussant à agir dans certains sens. Les algorithmes évidemment jouent un rôle énorme. Mais nous on a fait aussi tout une enquête dans le cadre du collectif de journalistes de « Forbidden Stories qui avait réalisé une immersion dans une usine à fabriquer de fake news. Et on voit là qu'on a à faire à des usines professionnelles de fabriques de fausses nouvelles, sans aucune déontologie, au service de « clients » avec des idéologies ou des objectifs très précis, visant à faire bouger les masses dans certains sens et en jouant prioritairement sur les émotions. Il n'y a pas besoin d'aller loin, : lisez le reportage que Mediapart vient de faire en immersion chez CNews, ou regardez une émission de Hanouna par exemple, pour remarquer ce que c'est qu'une fabrique de déstabilisation par l'émotion. Regardez aussi la série « la fièvre », sur Canal+ , par l'auteur de « Baron noir » : elle montre la manière dont on crée de la polarisation et une forme d'envie de créer une espèce de guerre civile en jouant sur les émotions des gens et en manipulant les informations.

6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Oui parce que fatalement, celui qui a un manque de temps, ne fait pas son travail correctement. J'ai la chance d'être dans un média où le temps n'est pas placé comme une contrainte. Le premier critère c'est, « Est-ce que l'information est recoupée ? Est-ce que l'information est pertinente ? ». C'est la première question qu'on se pose et pas « Est-ce qu'on est les premiers ?

Est-ce qu'on a déjà balancé l'info? Est-ce que machin était avant nous ? ». Non non non, on s'en fiche : on va d'abord recouper et se demander ; « est-ce que ça a de l'intérêt ? ». Et la deuxième chose c'est que, ces médias en général veulent avoir beaucoup d'impact. Si on balance tout et tout le temps n'importe quoi comme un feuilleton sans donner du recul, ben fatalement, ça joue sur les émotions. Ça saisit les gens, ça les surprend, ça crée une espèce de feuilleton. Quand j'étais journaliste sur les sujets économiques, je voulais évidemment aussi avoir des scoops, donner de l'info parce que ça fait partie aussi de notre métier d'être dans les premiers à révéler quelque chose. Mais je pense que rien ne vaut une très bonne information. De toute façon, une très bonne information, comme dans notre enquête sur le Qatargate, ou sur le conservatoire de Bruxelles, prend un long temps de travail. Cette dernière enquête avec des révélations nous a valu beaucoup d'abonnements et a créé beaucoup d'émotions, puisque c'était un sujet extrêmement *touchy*. Mais elle a été faite dans les règles de l'art : le but c'était de révéler si les rumeurs étaient fondées en recoupant. Une enquête de qualité sur un sujet émotionnel difficile peut être exploitée : c'est le genre de sujet que certains médias moins qualitatifs peuvent détourner à leur façon. Mais nous l'avons balisée de façon à ce que l'information donnée soit correcte : ce n'était pas une question de temps, sans obligation d'aller vite, bien au contraire. Les médias qui recherchent de l'impact uniquement par la rapidité, le fait de balancer au plus vite, c'est le média du pauvre entre guillemets. Je plains les journalistes obligés d'opérer dans un tel contexte et je loue la vie qui a fait que je n'ai jamais eu à travailler là-dedans. Parce que là, on ne cherche pas l'information de qualité, on cherche à faire le buzz très vite et à marquer les esprits et quelle que soit la news qu'on « balance », à ce qu'elle fasse du bruit, donc est-ce qu'elle touche un maximum de gens. Ce n'est pas la meilleure équation pour faire du bon travail et pour éviter justement de plonger les gens dans un certain traumatisme. Il y a aussi évidemment les nouvelles angoissantes ou affolantes qu'on n'évite pas : annoncer que l'Europe entre en guerre va créer la peur. Mais pour revenir au début de la conversation, c'est pour cela qu'il est très important de conserver des médias de qualité dans cette « shitstorm » d'informations pour que les gens aient des sources auxquelles se raccrocher. On l'a vu pour le covid : énormément de gens sont venus nous consulter, se sont abonnés parce qu'ils nous faisaient confiance sur la manière dont on pouvait donner les chiffres et de l'information. À ce moment-là, le média qui a gardé sa déontologie, qui a son équipe de journalistes et qui ne publie pas tout et n'importe quoi est un vrai référent et une vraie aide à gérer l'angoisse. Au chapitre : « qu'est-ce qui peut rassurer les gens », la réponse est aussi de disposer d'informations responsables gérées par des professionnels qui ont des règles de déontologie et dont les patrons ne poursuivent pas des buts annexes politiques, financiers ou

commerciaux. Si votre éditeur publiait des journaux, mais vend aussi des armes, si la FN était actionnaire du Soir, je pense que ça serait difficile parfois pour des administrateurs de la FN de nous soutenir dans les choix rédactionnels que nous faisons. Et donc, ces actionnariats là, c'est mieux que ça n'arrive pas dans le capital des médias.

- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Je reviens toujours à cette phrase d'Albert Londres citée au début de l'entretien. Oui, parfois ce qu'on publie peut paraître anxiogène, mais nous, notre but est par essence de porter le fer dans la plaie : de dire, oui, il y a des hommes politiques qui ont eu des pensions pendant des années qui étaient trop élevées. Je ne dis pas que ça génère de l'anxiété, mais ça génère quand même une forme d'émotion et ça pourrait créer de l'apolitisme. Nous sommes démocrates, nous souhaitons que la politique soit éthique, que les populismes régressent, mais parfois il y a des nouvelles qu'on publie dont on est conscient qu'elles nourrissent l'antipolitisme, l'antidémocratie, les mouvements populistes. Mais nous sommes là pour dénoncer les abus de pouvoir, cela fait partie de notre rôle. Comme aussi, par exemple, lorsque nous décidons de ne pas publier des propos d'extrême droite, en tenant compte d'un cordon sanitaire médiatique. On traite ainsi avec prudence le parti « Chez nous » tout en nous interrogeant constamment : « Est-on est pas en train de passer à côté de quelque chose ? Qu'est-ce qu'on fait quoi avec ça ? ». On ne choisit pas quelque chose parce que c'est anxiogène, mais parce que c'est relevant.

- 8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Certaines mises en scène, certaines mises en page, certains tons utilisés, le fait de jouer uniquement sur l'émotion. Le fait de publier des informations non recoupées ou de le faire de manière obsessionnelle, c'est-à-dire de ne pas savoir doser, relève aussi de cela. Chez nous, à la une tant du journal papier que du site, on essaie de ne pas « matraquer » un sujet qui a perdu de sa pertinence, mais aussi de gérer la mise en images, la dimension des sujets. Et il y a des moments en particulier, où il faut faire très attention, comme lors des attentats. Il faut avoir la responsabilité par moment de renoncer à certaines formes journalistiques. Chacun choisit aussi son média : il y a des médias de mises en scène, du malheur ou du bonheur, ou de l'horreur, il y a des projets rédactionnels qui recourent à certaines techniques qui accroissent l'anxiété de façon très consciente.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Des gens nous communiquent leurs réactions, ou des associations nous contactent estimant qu'on est allé trop loin ou pas assez. Dans le conflit israélo-palestinien, nous sommes débriefés en permanence par les uns et les autres. Il y a aussi notre propre débriefing, on a notre autocritique. Il y a des choses qu'on ne referait plus, comme certaines présentations graphiques pour le procès Dutroux. Donc oui, le débriefing, le temps, la réflexion permettent de corriger les choses ou en tout cas d'améliorer. Certaines réactions nous affectent bien sûr, mais on ne le rejette pas : c'est ça la force de ce collectif, je m'excuse d'y revenir, mais c'est très important, car cela nous permet quel que soit le niveau hiérarchique, de nous remettre en cause. L'information de qualité, a aussi pour but de rendre les gens conscients des enjeux, et de leur donner la capacité de dire : « Tiens là-dessus il faut agir ». Et donc la puissance des faits qu'on peut révéler est importante en fait. Si on se dit : « c'est trop anxiogène, on ne le publie pas », sur la fonte des glaces par exemple, ou sur les réchauffements climatiques et la sécheresse qui pourrait s'emparer de certaines régions, ce serait irresponsable et contre notre mission. Mais comme média de qualité, nous devons informer de façon responsable en donnant des éléments factuels, mais aussi en envisageant de donner des solutions, et des moyens d'expression aux angoisses des lecteurs. Je pense aussi que le journalisme de solutions, un terme que je préfère à « journalisme positif », et le journalisme de connexion – en faisant ce porte à porte, en demandant aux lecteurs de nous poser les questions, de faire avec nous les interviews de présidents de parti, etc. ..-, c'est aussi d'être au service des angoisses des gens, de ne pas être seulement ceux qui « jettent » de l'info, mais ceux qui répondent aux interpellations et aux angoisses. Cela permet aux gens aussi d'avoir plus de prise sur leur vie et le monde qui les entoure.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

En donnant de l'information qui est recoupée, de qualité, professionnellement établie et travaillée, etc. C'est aussi en offrant du journalisme de solutions, c'est-à-dire en ouvrant des pistes ou des capacités d'action, et donc en donnant à réfléchir aussi, en donnant la possibilité de poser des questions. Mais dans une offre journalistique, c'est aussi important d'offrir des espaces, où le public peut recharger ses batteries, où il peut se dire que tout n'est pas désespéré, où il peut aussi trouver des chemins vers de la sérénité, de la joie, du bonheur, de la plénitude,

de l'admiration. Je suis allée voir récemment le spectacle « Ombra » de Alain Platel, un grand chorégraphe flamand, qui mélange des danseurs et des chanteurs. Il ne supportait plus la polarisation, le capharnaüm, la cacophonie du monde, et la violence actuelle, et il a décidé de faire un spectacle permettant au spectateur de ne pas se sentir culpabilisé. Il a réuni ses danseurs en leur demandant : « qu'est-ce que vous voulez voir sur scène aujourd'hui ? », et ils ont dit : « de la compassion, de la solidarité, de l'attention, de la chaleur ». Et ce spectacle c'est juste ça. Durant 1h30, on était bouleversé, intensément compassionnel, pris par la douceur et l'intensité, la beauté et le contact avec une autre langue qui était un mix entre musique, langue des signes et la métaphore d'un arbre protecteur. C'était comme une thérapie active permettant de gérer la colère, la crainte, l'angoisse, l'envie de mourir et en même temps, dans la foulée, un énorme réconfort et un sentiment d'un moment partagé inouï. Nous sommes sortis de là apaisés et cela m'a donné des forces pour la suite. Donc je pense que l'art et la culture donnent à partager et sont vraiment extrêmement importants. Nous, les médias, sommes aussi des vecteurs très importants de ça aussi. Lors de ce porte à porte, les gens m'ont beaucoup parlé de leurs peurs, de leurs angoisses, du fait qu'ils ne croyaient plus à la politique, ce n'était pas joyeux. Ils se sentaient abandonnés, seuls. Mais à chaque fois, à la fin, je leur demandais : « Qu'est-ce qui vous rend heureux ? ». Cela me faisait du bien car sinon cette conversation était si lourde. Eux soudain, me regardaient, étonnés, comme si je prononçais un mot qu'ils n'avaient plus osé prononcer ou comme si on ne leur avait pas posé cette question depuis des siècles et ils partageaient des balades, une musique particulière, un livre, la méditation, la famille, une association, une fanfare. C'était assez magique en fait. Lorsque j'ai publié la série d'articles, j'ai consacré un espace à ces « pépites de bonheur », en les partageant aux lecteurs. Il faut redonner du sens au métier que font les journalistes, leur redonner de l'énergie pour tous les jours. Moi, ça fait 40 ans que tous les jours, dans un quotidien, que je me « coltine » l'information du monde. Il y a pire comme métier, je pourrais être infirmière dans un hôpital ou aide familiale : comment font-elles pour se lever le matin ? Et donc oui, je pense que notre rôle comme journalistes est aussi de créer et de retisser du lien humain, de retrouver du temps pour se nourrir : le collectif, cela se partage, et que c'est une nécessité absolue : avoir des choses, des lieux, des moments, des livres etc. .. qui nous font nous rencontrer et qui nous font cheminer en fait.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Nous ne sommes pas parfaits, mais dans mon média, mais on a la chance formidable, le privilège et la responsabilité d'être dans un média qui publie de l'information de qualité

relevante et qui veille aussi à donner aux gens de l'énergie pour traverser le monde qu'on leur décrit et qu'on leur révèle au jour le jour. Nous ne sommes pas un média qui veut laisser les gens seuls face à ce que le monde et leur vie leur font traverser. Un exemple encore ? Tous les samedis, nous publions une interview « Les racines élémentaires ». C'est une rubrique que j'ai créée il y a plus de 10 ans où on demande à des gens connus, « qu'est-ce qui fait qu'ils sont devenus ce qu'ils sont ? ». Nombre de lecteurs adorent cette rubrique. Pourquoi ? Pour ces interviews empathiques, il faut des profils spécifiques, car on les interroge sur ce qui les a rendus grands, beaux, généreux. Au final, dans ces interviews, ils montrent que les blessures peuvent construire, même les blessures d'enfance, même les blessures de narcissique, même les échecs. Ils disent comment on fait pour dépasser les malheurs, ou comment ils peuvent nous nous nourrir et nous enrichir. Chaque interview est tellement sincère que ce sont des petits bagages pour le lecteur qui y trouve du réconfort durant son week-end. Mon collègue, Nicolas Crousse, a fait les racines des deux fils – l'un est l'un des plus grands chefs photos au cinéma du moment - du chanteur wallon Julos Beaucarne dont la femme avait été assassinée par un passant. Ce fut une blessure inouïe pour la famille. Or cette interview publiée sur 3 pages était d'une beauté inouïe : les deux frères ont pu partager avec les lecteurs leur manière de dépasser une mort atroce, partagé aussi l'enterrement joyeux de leur père. Ces interviews-là aident à vivre, et à traverser l'angoisse sans la fuir. C'est cela aussi notre rôle comme média.

Journaliste 8 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Alors, faut savoir que, nous, au Soir, les réunions de rédaction, ce sont juste les chefs de pôles ou les chefs adjoints. Mais du coup, les journalistes qui traitent des matières ne sont pas toujours invités à la réunion de la rédaction, c'est assez rare même. Donc, moi, je ne sais pas trop ce qui se passe dans ces réunions et j'ai pas l'habitude de traiter de sujets super anxiogènes. Donc, je t'avoue que je ne sais pas. Après, c'est vrai que quand il y a des sujets, enfin moi, par exemple, des sujets plus *touchy*, par exemple sur les questions de genre ou le harcèlement, les violences sexuelles, je sais que c'est des sujets sur lesquels je suis un peu plus anxieuse d'écrire. Et donc, souvent, je l'exprime ou, comme mes chefs de service le savent et mes collègues le savent, ils vont peut-être venir me voir pour voir comment je le sens, me proposer de relire pour que je sois rassuré. Mais sinon, j'ai pas en tête de ligne directrice en particulier quoi. Après, je pense que, par exemple, tout ce qui est peut-être sujet internationaux, avec les guerres en ce moment, ce qui se passe à Gaza, là, j'imagine qu'il y a des attentions un peu plus, fin, ou même en Ukraine, je suppose qu'il y a plus de discussions.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

C'est difficile à dire, en fait. J'essaie de réfléchir à des sujets,... et par exemple, tout ce qui était, je pense plus dans ce que j'écris, en tout cas, qui sont des matières plutôt liées à l'enseignement. Je pense que tout sujet peut être pris d'une certaine,... fin, en fonction de ton histoire, peut être vécu d'une manière assez émotionnelle, mais, par exemple, dans les cas de harcèlement ou de violence ou voire de viol, on réfléchit quand même à jusqu'où on va, dans les termes, fin, dans ce qu'on rapporte en fait. Je me souviens qu'avec une collègue, Fanny Declercq, on avait traité d'un viol à l'ULB, et elle qui avait été au procès, on discutait ensemble de jusqu'où elle allait dans les détails du procès. Et moi, par exemple, je,... fin, je lui disais, moi ça, je le dirais pas, par exemple. Je pense que ce n'est pas nécessaire parce que rien que le fait qu'elle me le rapporte, moi ça me mettait mal à l'aise. Et donc, je me dis que si moi, je suis mal à l'aise par rapport à ça et à la fois aussi la protection de la victime dans ce cas-ci. Mais je pense qu'on est un média où on essaye quand même de faire attention aux propos qu'on utilise pour préserver le respect de la personne. Après, c'est vrai que, dans l'ampleur, de la quantité d'articles sur le sujet là, je sais pas si,... c'est peut-être moins en réflexion, par exemple. Je

veux dire, ça va être plus traité individuellement article par article que vraiment dans la manière dont on utilise les adjectifs. On va essayer d'utiliser, fin, on évite d'utiliser des adjectifs un peu sensationnels, comme peut-être dans certaines presses plus locales. Enfin, pour avoir travaillé chez SudPress où là, c'était un peu l'inverse, donc on fait attention aux adjectifs qu'on utilise, mais j'ai l'impression que, dans l'ampleur de la quantité d'information, on ne fait pas, peut-être, forcément attention à ça. J'ai aussi dû traiter plusieurs fois du suicide chez les jeunes, et alors moi, j'ai fait des études de psycho, donc c'est aussi des sujets sur lesquels je suis peut-être plus sensible, et aussi peut-être les aspects anxiété, etc. j'essaye peut-être de faire plus attention. Mais donc, je sais que pour tout ce qui est le suicide, je faisais super attention aux mots que j'utilisais, à une façon de pas romantiser forcément le suicide, mais tout en n'évitant pas de le traiter parce que je pense qu'il y a beaucoup de médias qui ont parfois peur de parler de suicide ou beaucoup de journalistes parce qu'on se dit qu'en parlant, ça va exagérer le phénomène. Moi, j'ai vu que dans mes études, c'était pas le cas et que ce n'est pas en en parlant qu'on augmente le risque, au contraire. Mais aussi, il y a l'AJP qui fait parfois des guides, fin là, il y en avait un sur le suicide, je ne sais plus si c'était l'AJP ou si c'était une association, mais donc, il y a aussi des guides qui existent pour certains sujets en particulier. Et donc après, je pense que c'est à chaque journaliste de faire la démarche d'aller vers ce genre d'outils. Moi, je sais que ça m'avait quand même aidé pour des sujets comme ça qui sont assez *touchy* et qui peuvent être anxiogènes.

3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Je distingue deux choses, les sujets à la fois que je ne traite pas, mais qui m'impactent parce que je suis dans un journal où on parle de tous ces sujets et aussi parce que je suis, ... Alors, je suis moins l'actu, justement ça, c'est un effet, je suis moins l'actualité. Donc là, ça fait 3 ans que je travaille, je suis quand même moins l'actualité qu'au début, aussi pour me protéger. Alors il n'y a pas que l'aspect anxiogène, mais il y a aussi l'aspect vie privée, mais où ça peut aussi être une sorte d'anxiété. Mais aussi, je sais que quand il y a eu ce qui s'est passé, fin, il y a eu le début de la guerre en Ukraine et le début de la guerre à Gaza, fin conflit, guerre, je sais pas les mots, moi j'utilise plutôt guerre, mais, ... Je sais que parfois, quand il y a des sujets comme ça pour lesquels je n'ai pas une énorme maîtrise du sujet et de tout ce qui s'est passé précédemment, je ressens un peu le besoin de lire énormément. D'ailleurs, je me souviens, la guerre en Ukraine, j'avais été m'acheter une quantité de livres pas possible sur le sujet et donc les deux premières semaines, je suis à fond, et après je me rends compte en fait que ça

m'impacte beaucoup trop et que je dois me forcer à arrêter, en fait. Pareil pour ce qui se passe à Gaza, au début, je suivais plein de journalistes palestiniens sur les réseaux sociaux et à un moment, j'ai arrêté parce qu'en fait, c'était beaucoup trop anxiogène pour moi. Donc, la manière dont je gère, c'est d'abord me renseigner, et quand je sens que je suis bouffée par mes émotions et que ça ne sert pas, ça ne me sert pas que ce soit en termes de connaissances ou d'action, ben, je m'arrête, quoi, fin je mets le haut là. Quitte à me désinformer, mais à regarder ça plus à distance et à ne pas chercher l'information volontairement. Donc ça, c'est une chose. Et pour ce qui est des articles que je traite en fait, alors les sujets difficiles, mais, je vais peut-être prendre l'exemple du début d'année où j'ai eu pas mal de sujets un peu *touchy*, fin, par exemple, j'ai été à Auschwitz avec des élèves, puis après, j'ai traité des cas de harcèlement, viol à l'UCLouvain, fin, l'enquête sur le viol à l'UCLouvain, puis après, il y eu justement une pièce de théâtre sur le suicide et j'avoue que j'étais un peu, c'était un peu deux semaines où c'était, fin, je suis assez sensible et c'était beaucoup de sujets très émotionnel. Et donc, j'ai pas l'impression que ça ait un impact sur la manière dont je les traite. Mais par contre, je sais qu'à la fin, par exemple, j'avais pas encore écrit l'article sur le suicide, mais j'ai dit à mon chef de service : « Je sens qu'émotionnellement ça m'impacte, que je vais pas super bien », surtout quand tu as des, ... toi-même, personnellement, tu n'es pas dans une période où tu es très bien. En fait, ça vient jouer sur ton moral et ça te déprime encore plus. Et donc, je lui ai dit : « Le sujet suicide, j'ai vu la pièce de théâtre, je ne pense pas que ce soit nécessaire qu'on le fasse dans les deux jours qui suivent, est-ce que je peux reporter à la semaine prochaine ? Et est-ce que on peut veiller à ce que j'ai moins de sujets assez difficiles psychologiquement, enfin qui soient émotionnellement difficiles ? ». Et donc il a tout de suite tout à fait entendu. Donc, je ne dirais pas que ça a un impact dans la manière dont je le traite, mais je vais peut-être décaler un sujet, si ce n'est pas à mon sens une urgence journalistique. Et l'impact que ça a, ben oui, ça m'impacte. Il y a des fois où forcément, c'est assez rare que ça m'impacte, je pense que c'est quand ça s'enchaîne pas mal. Mais j'ai la chance d'être dans des matières où psychologiquement, je ne suis pas ultra impactée, quoi. En général, l'enseignement, je veux dire ça stresse plus les parents, mais moi, je ne suis pas maman, donc voilà, ça n'a pas vraiment d'impact direct. Mais je dirais que c'est quand même, fin, moi, ce que je fais c'est de m'écouter et que dès que je sens que j'atteins une limite, et qu'émotionnellement ça m'impacte, parce que c'est aussi le risque. Je sais qu'il y a une période où j'avais été très impactée par un sujet sur les violences sexistes, mais plus sur les retours que j'avais eu, j'avais eu des retours négatifs d'un cercle féministe et, en fait, ça m'avait tellement impacté que les semaines qui avaient, fin, même les mois qui avaient suivi, j'étais plus capable de traiter de ce genre de sujet.

Heureusement que c'était pas mes matières, mais là, ça avait été, ça m'avait tellement touché personnellement parce que ça venait toucher des valeurs, etc. que là, j'avais été incapable de traiter du sujet pendant un long moment quand-même.

- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Oui. Rien que le fait,... Après, ça dépend de comment l'information est consommée par le public. Mais si tu suis, si tu as quelques applications d'actualité sur ton GSM, que tu as activé les push et que tu vois les infos en permanence, et puis même sur les réseaux sociaux, fin, je vois bien, mes parents qui ne sont pas forcément connectés à des applications d'actualité. En fait, sur Facebook, ils voient plein d'infos qui sont parfois même fausses et donc ça peut augmenter leur anxiété. Donc ça oui, clairement, le fait d'être bombardé d'infos. Et même, fin en fait, je dirais même que le fait d'avoir une mauvaise,... de ne pas suivre l'information, parfois ça, fin, de ne pas suivre des contenus d'informations de qualité, type des journaux comme Le Monde, Le Soir ou la RTBF ou d'autres, ça peut même augmenter l'anxiété parce que tu,... fin, je veux dire sur les réseaux sociaux, tu as moins de contrôle avec les algorithmes de ce que tu vois, et déjà, tu n'as pas le contrôle sur la véracité de l'information, mais en plus, tu es bombardé de trucs que tu n'as pas forcément envie de voir. Que là, je veux dire globalement les applications type Le Soir, Le Monde, tu peux choisir les notifications, tu peux choisir volontairement ou pas d'y aller. Je trouve que c'est deux démarches différentes.

- 5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Ben voilà, comme je l'ai dit quoi. Le fait de,... Souvent, les fake news, ça parle quand-même de trucs pas très positifs, quoi. Donc, c'est pour ça que ça fonctionne et que c'est relayé, c'est comme ça que c'est relayé super vite. Et je pense que oui, justement, chez les personnes qui ont peut-être moins, une moins bonne éducation aux médias, qui sont moins confrontées à la presse, ça peut justement augmenter plus fortement l'anxiété chez eux. Enfin, après, il faut savoir aussi les détecter. Je pense que même en tant que journaliste, on peut être confronté à une fake news quand c'est un sujet qu'on maîtrise pas du tout. Et si, avant vérification, on sait que c'est une vraie info et ressentir, tu vois, un truc un peu émotionnel, mais quand tu es capable de décortiquer le truc, tu passes plus vite à autre chose. Donc, oui, il y a une question de formation au média où on n'est pas tous sur un pied d'égalité par rapport à ça.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Je ne pense pas. Non, ça, je ne pense pas. Je pense que le temps, ça a un effet plus sur nous en tant que journaliste, en tout cas au Soir parce que, fin, je vais peut-être distinguer, mais je pense qu'au Soir, l'impact du temps, ça a plus un effet sur nous, notre anxiété, où on va avoir tendance à faire des journées très longues. Mais on est quand même dans un média où on privilégie la qualité, et donc, si vraiment on sent que le temps n'est pas là, on peut reporter d'un jour, mais on va pas publier quelque chose. En tout cas, moi, je ne pense pas avoir publié quelque chose sans avoir contacté toutes les personnes que je souhaitais. Ou alors j'en trouve une autre que celle que je voulais initialement, mais sans avoir un panel suffisant de personnes à contacter. Et non, je pense que le fait que les informations soient,... puissent paraître plus anxiogènes, c'est aussi parce qu'en tant que consommateur, on a tendance à cliquer sur des infos plus anxiogènes. Fin, nous on l'a vu pendant la crise sanitaire, c'est là que le journal a fait le plus d'abonnements, le plus de vues. Donc, et en fait, à la fois il y a le côté où les gens cliquent sur des informations peut-être plus négatives entre guillemets, mais il y a aussi le fait que quand tu es devant des émotions négatives, tu as aussi besoin de, fin, un truc un peu sécurisant, c'est d'aller vers des sources journalistiques pour avoir des informations fiables et sourcé et qui essaient de, fin, je pense que nous on est quand même dans un média où on essaye de, dans l'écriture de l'article de rester, de mettre de côté les aspects émotionnels et sensationnelles et de rester dans du factuel. Et ce n'est peut-être pas le cas dans d'autres médias qui cherchent peut-être plus un côté sensationnel et où là ça va faire augmenter l'anxiété. Mais je pense pas que ce soit la contrainte de temps, mais plus l'attrait du public pour ce genre de choses, quoi.

- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Pas de stresser, fin je, on ne s'est jamais dit : « Oui, on va publier un truc parce que, ouais les gens vont être super stressés ». Je pense que justement, c'est l'effet inverse, on essaye quand même de se dire, fin voilà, je reprends le cas de suicide ou des viols, on fait attention aux termes qu'on utilise et on fait attention à ne pas avoir un titre sensationnel. Et ce n'est pas juste pour une question d'anxiété, mais c'est aussi pour une question de respect. Enfin, pour le suicide, c'est plus pour en terme de conséquences des mots qu'on utilise, mais plus pour une question de respect. Mais par contre, c'est clair que le fait qu'un article ou qu'un sujet intéresse les gens,

c'est un des critères qui est pris en compte parce que c'est aussi ça le rôle de l'information, c'est de parler de sujets qui, alors pas uniquement, mais qui intéressent le grand public, qui ont une valeur d'information assez élevée et qui peuvent vraiment avoir un impact. Donc oui, c'est plus l'intérêt, mais pas du tout le caractère anxiogène ou pas du sujet, quoi. Enfin, par exemple, le décret paysage, il fait beaucoup de vue. Alors oui, si tu es étudiant en période d'examens, ça peut être stressant, mais c'est pas, ... je veux dire, c'est pas stressant comme peut l'être un sujet tel que la guerre ou ce genre de choses, fin, quand tu es aux études peut-être. Mais c'est clair que c'est des sujets qui passionnent les foules et qui ne sont pas par essence un sujet hyper anxiogène quand tu le lis, sauf si tu es vraiment concerné par la problématique, quoi.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Clairement, je pense que c'est, déjà le choix du titre, ou, fin même parfois un titre qui va en fait rien avoir, fin qui n'aura pas forcément un lien avec le sujet, donc ça c'est sûr que, où tu auras envie de cliquer, qui a un côté assez anxiogène alors qu'en fait le contenu de l'article est super soft. Ou même dans l'utilisation des, ... fin moi, j'ai fort remarqué ça quand je bossais en local, où parfois on essayait de rajouter des adjectifs, oui, pour faire un peu du récit ou pour jouer sur le côté sensationnel. Et je ne pense pas que ce soit notre rôle en tant que journaliste de le faire, donc ça. Et oui, réfléchir à la pertinence de l'information. Est-ce que l'information qu'on donne est pertinente ou, en fait, est-ce qu'elle ne sert pas l'information comme pour le cas d'un viol, est-ce qu'on est obligé d'aller dans les détails alors que le fait est déjà suffisamment grave et est-ce qu'on doit donner tous les petits trucs croustillants ? Par contre, je pense qu'il y a quand même une réflexion à mener sur, ... Oui, je pense aussi qu'une autre source de stress, ça peut être les espaces commentaires, fin, les espaces commentaires sous les articles, où là, je pense qu'il y a un travail à faire de modération, parce qu'en fait, quand tu es un lecteur et que tu vois, fin, moi, je pense que ces espaces sont beaucoup plus sources d'anxiété que l'article en lui-même, en fait. Et où là aussi, tu peux avoir une diffusion de fake news, des insultes à caractère raciste, homophobe, sexiste et j'en passe. Et donc là, je pense qu'il y a un vrai rôle des médias aussi de ne pas exacerber ça. Et c'est compliqué parce qu'au final, les commentaires mettent en avant les articles. Fin, plus il y a de commentaires, plus l'article est vu. Mais donc ça, je pense qu'il y a quand même eu une réflexion, pendant le covid en tout cas, où on essayait quand même, alors, pas de limiter, mais de se dire, on ne va pas parler que de covid dans le journal, or c'était un peu le seul truc qui faisait l'actualité. Mais je pense qu'il y a de plus en plus, chez nous, une réflexion pour se dire que même si on a quatre pages d'infos sur Gaza, on va pas en

faire quatre pages, quoi. À la fois parce qu'il y a d'autres informations, mais aussi pour ne pas augmenter l'anxiété. Mais je pense vraiment, l'ampleur de l'info qui couvre un sujet et le titre, c'est un peu les, parce qu'en général, quand tu lis, le titre va être un peu plus sensationnel et quand tu lis le contenu de l'article qui remet en perspective si l'article est bien écrit, c'est censé un peu modérer le stress.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Ben, comme je t'ai dit, il y a une fois où ça m'a empêché de traiter le sujet pendant un petit temps. Mais en fait, je crois que, de manière générale, c'est assez positif d'avoir cette crainte, entre guillemets, parce que ça te pousse à minimiser le risque de critique. Donc tu te dis, fin, moi je sais que c'est quand même un truc qui me stresse assez fort, à la fois le retour, fin, comment va être reçu mon article, à la fois dans la sphère de l'enseignement, mais aussi plus largement parmi les lecteurs. Super peur de faire une faute, de pas avoir suffisamment contacté d'interlocuteur ou de ne pas avoir suffisamment recoupé les sources. Donc parfois, justement, ça te pousse à recouper encore plus les informations, à aller chercher encore un témoignage supplémentaire, une source supplémentaire, à vérifier une fois de plus ta formulation. Donc, en général, c'est assez positif. Mais c'est sûr qu'en tant que journaliste, fin moi, il y a plein de fois où je me suis dit le soir où un article un peu *touchy* sortait, je dormais pas bien, quoi, et j'étais un peu stressé de l'accueil que l'article pouvait avoir le lendemain. Et donc oui, c'est, je pense que c'est plutôt positif pour la qualité de l'écriture et du contenu de l'information d'avoir ce stress en tête, et je pense que ça dépend très fort d'où tu travailles aussi. Moi, je sais que je l'ai beaucoup plus depuis que je travaille au Soir que quand je, fin, ça fait trois ans, mais j'ai travaillé que trois-quatre mois chez Sud Press, mais chez Sud Press, j'avais beaucoup moins ce stress de me dire, de faire une erreur dans un article. Fin, je veux dire, c'est un truc que tu évites toujours, mais en fait, en fonction du public à qui tu t'adresses et des attendus, du niveau d'exigence, par exemple, je sais pas, mais très clairement, je pense que les gens ont beaucoup plus d'exigences en lisant Le Soir qu'en lisant La Meuse ou La Capitale, et donc tu t'adaptes aussi à ce niveau d'exigence. Et donc pour moi, et au temps que tu as devant toi forcément, le temps n'est pas le même, mais donc pour moi, c'est plutôt une source de motivation et de qualité de travail. Après, c'est plus sûr que c'est un impact négatif sur le stress que le journaliste ressent. Et quand ça vient attaquer des trucs personnels, fin des valeurs personnelles, là il y a un risque quand même que tu te freines à traiter de certains sujets, ou plutôt en termes d'ampleur, quoi. Tu vas peut-être te dire, j'ai besoin d'un peu de temps pour récupérer. Après, la force du

collectif, c'est quand même de se dire que si un de mes collègues ou moi, on est malade ou on est en incapacité de traiter de tel type de sujets, il y a quand même quelqu'un derrière qui peut prendre un peu le relais, quoi.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

Ben ça va être pareil que ce que j'ai dit, le choix des mots, le choix du titre aussi, plus ce qui est mis au premier plan quoi, parce que je veux dire, par exemple, c'est un peu comme les warnings sur les publications Instagram qui traitent de viol ou ce genre de choses. Je veux dire, si tu as un titre, une photo soft, mais informative, si tu sais que tu es sensible au sujet, tu ne vas pas forcément cliquer dessus et dans le titre ou l'image, tu n'auras rien vu de scandaleux qui vont forcément avoir quelque chose d'émotionnel. Et donc, seules les personnes entre guillemets qui se sentent assez solides pour cliquer sur l'article vont le faire. Donc, je pense que tout l'espace un peu gratuit, c'est un espace où on doit faire attention pour éviter de susciter de l'anxiété ou des fake news, fin, ou suggérer peut-être une fausse info par l'aspect sensationnel. C'est vrai que la photo, on n'en a pas beaucoup parlé, mais aussi les photos, c'est quand même, ça peut être vite source d'anxiété. Mais ça pareil, nous on a quand même, ... ça je pense que sur les photos il y a quand même une plus grosse réflexion, mais je ne suis pas en première ligne par rapport à ça, mais je sais qu'on ne va pas mettre, fin, on ne va jamais mettre une photo super sanglante ou ce genre de choses, quoi. Mais oui, je pense qu'il pourrait peut-être y avoir plus de réflexion sur l'ampleur que ça prend dans, vers l'ampleur de l'information. Mais en même temps, c'est difficile de pas, de dire quand la guerre à Gaza a commencé, c'est difficile de se dire : « Bon, je vais minimiser et je vais, fin, je vais faire que deux-trois articles parce que sinon ça va stresser les gens ». Mais je pense qu'alors, il y a aussi un rôle sur le côté plus d'éducation aux médias de comment, ... On pourrait, hein, je ne sais pas, envisager un petit onglet dans le journal quand il y a des gros événements en mode Protégez-vous. Mais je sais pas si c'est exactement notre rôle en fait. Moi, je me dirais que c'est pas mal quoi, si un journal faisait ça. Mais je ne sais pas dans quelle mesure c'est notre rôle de se dire, ... On est un journal avec des besoins économiques et se dire : « Oh non, ne cliquez pas sur nos articles, protégez-vous des sources d'informations anxiogènes ». Par contre, je pense que ce serait plus le rôle de plateforme de réseaux sociaux de faire ça, mais bon, pas sûr qu'elles le fassent non plus.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Ça va faire un peu pub, mais je crois que si tu t'informes que via Le Soir, c'est quand même vachement moins anxiogène que de s'informer via d'autres sources d'infos. Et aussi, alors je ne sais pas s'il y a d'étude sur le sujet, mais moi personnellement, entre regarder un JT avec des images, des vidéos et lire un papier, lire un article, il y a un aspect beaucoup moins émotionnel chez moi, en tout cas parce que tu as moins, alors vraiment, si un reportage est bien écrit et que tu as vraiment les sensations, etc., oui, ça peut te faire le même effet, mais je pense que si tu es quelqu'un d'anxieux, le fait de ne pas avoir de vidéo, ça change quand même énormément. Le fait aussi de pouvoir faire des articles long format, quand tu as une séquence JT que de deux-trois minutes ou même un article très bref où tu n'as que quelques infos, en fait, tu ne peux pas être exhaustif et donner tous les tenants et les aboutissants. Donc, je pense que le long format, ça peut aussi diminuer l'anxiété. Et oui, un journal qui n'est pas dans le sensationnel. Donc oui, après bon, c'est aussi en fonction de l'actualité. On donne quand même au Soir une grosse importance, je pense, mais pas forcément plus que d'autres médias, l'actualité internationale, et là, en ce moment, l'actu internationale elle n'est pas très fun. Donc, en fait, c'est ça qui est compliqué dans la balance, c'est de se dire, est-ce qu'on ne parle que de ce qui se passe en Belgique et alors bah, on est quand même prémuni des guerres, pour l'instant en tout cas, et donc là, tu as une anxiété, fin, je pense que tout ce qui est guerre, actualités internationales, c'est quand même une grosse source d'anxiété. Donc ouais, c'est un peu une balance dans les choix éditoriaux. Mais oui, je pense que globalement, on est pas un média ultra anxiogène. Fin, j'espère.

Journaliste 9 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Alors euh,... non, mais je dirais que, bon voilà, le problème, c'est que déjà, on essaye de pas être trop anxiogène dans un journal télévisé parce que, parce qu'effectivement c'est une critique qu'on nous fait souvent, on sait que l'actualité est anxiogène. Mais malheureusement, c'est vrai qu'il y a beaucoup de sujets qu'on doit évoquer qu'ils le sont. L'idée étant de ne pas être trop alarmiste ou trop anxiogène sur certains sujets. Mais il n'y a pas de directives en soi. C'est-à-dire que, comme pour tous les sujets, il y a une discussion entre les responsables d'édition pour voir comment on peut traiter tel ou tel sujet et éviter effectivement de tomber dans l'anxiogène quand ce n'est pas nécessaire. Malheureusement, et ce que je réponds souvent à cette critique qu'on nous fait, c'est que, voilà, le principe de l'actualité, le principe des journaux télévisés, c'est qu'on parle plus souvent des trains qui arrivent en retard que des trains qui arrivent à l'heure et que, forcément, l'actualité, malheureusement, dans les faits, elle est souvent anxiogène, que ce soit la guerre, que ce soit des crises, que ce soit des choses comme ça. On ne peut pas, malheureusement, faire que des journaux que des bonnes nouvelles. Mais on essaie de compenser les sujets qui sont peut-être un peu plus anxiogènes avec d'autres sujets sur le côté qui sont peut-être un peu plus positifs, plus constructifs, et d'essayer d'équilibrer les choses comme ça. Mais malheureusement, on ne peut pas éviter effectivement certains sujets qui peuvent être anxiogènes. Mais dans l'écriture, dans la manière de raconter les choses, on essaie de ne pas dramatiser pour ne pas rajouter une couche à des sujets qui, à la base, peuvent être anxiogènes, oui. Mais il y a pas de directive en soi, mais une discussion permanente, ça oui, parce qu'un cas n'est pas l'autre au quotidien, bien sûr, oui.

- 2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Bonne question. Je pense qu'il y a un impact émotionnel, alors,... On est avant tout nous-mêmes des êtres humains, donc on sait, on est nous-mêmes confrontés d'abord à l'actualité et à l'info, à une image difficile, donc la question, c'est de savoir, c'est d'avoir toujours en tête la manière dont les gens vont la percevoir. Donc on essaie de faire attention à ne pas choquer les gens tout en les informant. Et la question qui se pose, c'est systématiquement la même c'est, est-ce que cette info, est-ce que cette image est importante ? Est-ce qu'elle apporte quelque chose ? Euh,... au risque de choquer, et on fait souvent d'ailleurs ce qu'on appelle des mises en garde. Donc,

quand ce sont des images ou des choses un peu trop choquantes, on prévient les gens parce qu'on sait qu'on a un public qui est parfois, qui est quand même très large sur un journal, donc il peut y avoir des enfants qui regardent, etc. donc on est très vigilant par rapport à ça, de faire des mises en garde quand les images sont plus difficiles. Et à chaque fois avec cette interrogation de, est-ce que cette image est nécessaire ? Est-ce qu'elle apporte quelque chose ? Et donc on fait une forme d'autocensure aussi sur pas mal de choses pour justement ne pas choquer les gens. Mais ça ne peut pas se faire non plus au détriment de l'info, donc quand une image est importante parce qu'elle permet de comprendre, parce qu'elle permet d'expliquer une situation, il faut pouvoir la montrer en faisant des mises en garde. Mais on est conscient qu'il y a forcément un impact émotionnel chez les gens parce que ce sont des sujets qui les touchent ou des sujets très difficiles et qui forcément éveillent des sentiments chez les gens.

- 3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Oui, parce que comme je vous dis, on est nous-mêmes touchés par l'info et on est nous-mêmes, voilà, on est des,... Et notamment, par exemple, quand je pense quand ça touche des enfants, on est,... moi je suis papa, je,... c'est quelque chose qui me touche à chaque fois. Donc on est le premier filtre, entre guillemets, avant de donner l'info et des choses nous touchent personnellement. Et après, encore une fois, on est là pour, nous, relayer l'info et si on estime qu'elle est nécessaire, on le fait, mais en essayant vraiment encore une fois de ne pas en rajouter, de ne pas dramatiser les choses, d'être le plus juste possible et au niveau du ton aussi qu'on emploie. Ça ne sert à rien de prendre une tête d'enterrement pour annoncer un truc qui est dramatique. Je crois que les choses sont dramatiques par elles-mêmes, il ne faut pas en rajouter. Mais on est le premier filtre parce que nous-mêmes, ça nous impacte aussi. Et à fortiori quand ce sont des informations très difficiles. Donc, voilà. Oui, je pense qu'on est nous-mêmes impactés et c'est le sentiment qu'on a nous qui sommes les premiers téléspectateurs quelque part de ce qu'on propose, qui va nous permettre de mettre des filtres, qui va nous permettre de dire : « Bah tiens, ça, c'est pas nécessaire, ça, on va pas le faire comme ça ». Parce qu'encore une fois le but c'est vraiment pas de choquer, c'est vraiment pas d'offusquer les gens, mais en même temps, il faut les informer, donc c'est trouver ce juste équilibre là.

- 4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Ah les réseaux sociaux, l'accessibilité à l'image via les smartphones, bien sûr que ça a changé complètement la donne. Il y a encore 10 ou 15 ans, la télé était peut-être le seul vecteur d'images animées pour les gens en termes d'infos, c'est plus le cas maintenant. Les gens ont généralement vu les images fortes, qui elles, pour le coup, ne sont pas filtrées, sur les réseaux sociaux. Nous, on se nourrit d'ailleurs nous-mêmes souvent d'images qu'on récupère sur les réseaux, qu'on vérifie bien sûr, et surtout qu'on filtre, c'est-à-dire que il y a des choses qui circulent sur les réseaux qui sont abominables. Quand il y a des vidéos, que ce soit d'une exécution, que ce soit d'une bagarre, que ce soit d'un accident, il n'y a pas de filtre la plupart du temps sur les réseaux sociaux, il n'y a pas de filtres sur internet. Et donc c'est vrai que je pense qu'on peut être plus choqué par ça que par ce qui est passé par le goulot journalistique qui va forcément être un filtre, qui va forcément faire attention. Donc ça accentue sans doute effectivement ce sentiment d'anxiété pour pas mal de gens, parce que on trouve tout. Alors non seulement des fake news, aussi, des choses qui ne sont pas vérifiées, mais surtout des images brutes et qui n'ont pas été filtrées. Donc ça, c'est vrai qu'il y a forcément un risque de ce côté-là, oui

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Bah, par définition, souvent les fake news sont anxiogènes. Les fake news ont tendance, que ce soit dans une théorie du complot ou que ce soit des choses très négatives, les fake news ont tendance effectivement à être plutôt négatives. C'est rare qu'une fake news soit quelque chose de très positif, donc ça rajoute à l'anxiété, inévitablement. Alors ça ne veut pas dire que la vraie info n'est pas anxiogène non plus, mais c'est vrai que systématiquement une fake news est anxiogène. Et donc ça rajoute évidemment à ce sentiment qu'ont les gens que dès qu'il y a une info, elle est anxiogène. Et encore une fois, parce que nous, comme je le disais, on va essayer de temporiser, d'équilibrer avec d'autres types de sujets pour justement proposer aux gens des choses qui ne sont pas que négatives et qu'anxiogènes, alors que la plupart du temps, les fake news le sont. Donc bien sûr que ça joue un grand rôle là-dedans, oui, bien sûr.

6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Alors oui, c'est vrai qu'on doit, ... on est beaucoup dans l'immédiateté et c'est toujours ce risque là et forcément des moyens qui sont pas non plus colossaux, donc il faut toujours faire attention à ça et gérer ça. Donc, oui, on a des moyens, on a ce besoin d'être dans l'immédiat, il y a souvent cette volonté des différents, notamment sur Internet, peut-être plus que dans l'info télé, mais la

volonté d'être le premier à publier une info, la volonté d'être le premier sur le coup. Il faut pas que ça se fasse évidemment au détriment de la vérification de l'info. Sans doute que malheureusement, parfois ça bug de ce côté-là. Mais il faut vraiment être très très vigilant parce que qui dit être le premier sur la balle et le premier à diffuser une info, forcément dit qu'il peut y avoir une erreur et il faut vraiment faire attention, et donc oui, ça peut être une erreur, ça peut être une erreur,... Ça peut aussi, comment dirais-je,... nuire à l'image du journalisme parce qu'on va dire : « Voilà, il publie des choses qui ne sont pas vérifiées ». Donc il faut vraiment être très très vigilant par rapport à ça, et c'est d'autant plus vrai sur les sites d'infos au quotidien.

7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Ah non, le but, encore une fois, n'est pas de répandre l'anxiété. Non non, ce n'est absolument pas le cas. Le but, c'est vraiment au contraire de choisir,... ce qui guide nos choix, c'est l'intérêt du public, ce qui est une info qui va concerner les gens, et évidemment, quand on parle notamment de l'international, c'est une info qui doit être communiquée parce que c'est un événement international important, mais comment on va réussir à y intéresser les gens, ça, c'est vraiment notre base de sélection de l'info. Mais à aucun moment on se dit : « On va faire ça parce que c'est anxiogène, on va faire peur aux gens ». Au contraire, si on peut l'éviter, on le fait parce qu'on sait très bien qu'en étant trop anxiogène, on écarte les gens des médias, ce qu'on appelle les médias mainstream, les médias traditionnels. Donc le but n'est certainement pas celui-là. Si on pouvait ne pas être en anxiogènes, on le serait, on sait que malheureusement c'est pas toujours le cas. Donc, c'est plutôt l'inverse. C'est comment, nous, faire pour ne pas être anxiogène ?

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Là comme ça, je ne vois pas une pratique journalistique en particulier. Je pense qu'encore une fois, si on ne prend pas le temps de recouper les infos, si on relaye peut-être des fake news, oui, là il y a un danger, il y a un vrai danger. Maintenant, voilà non. Il y a pas une pratique en particulier qui soit peut-être plus anxiogène. Il faut simplement être vigilant à la manière dont les gens vont percevoir les choses. Et c'est là l'intérêt aussi du travail journalistique par rapport à tout ce qu'on peut trouver sur les réseaux où il y a pas justement ce filtre, où il n'y a pas cette technologie là que nous on essaie d'appliquer. Donc, je dirais que oui, c'est pas le journalisme

en lui-même qui est problématique, c'est plutôt la diffusion d'infos et d'images qui ne sont pas vérifiées et parfois par des gens qui ne sont pas journalistes.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

C'est un paradoxe parce que comme je vous dis, je crois que les gens, et souvent, nous font le reproche d'être trop anxiogènes. Et en même temps, c'est dans les moments de crise que les gens sont les plus friands d'infos et que les gens, et on le voit nous dans les audiences, que les gens sont beaucoup plus au rendez-vous de l'info, parce que les gens ont besoin d'être informés, parce que dans ces moments-là les gens veulent savoir ce qui s'est passé, ils veulent voir de l'image. Donc, en même temps, je comprends ce reproche et je comprends que les gens disent souvent : « Moi, je regarde plus les JT parce que c'est trop anxiogène », et en même temps, on se rend compte que c'est quand il y a une anxiété, quand il y a une crise, que les gens sont devant l'info. Donc voilà, j'entends ces retours là et en même temps, je ne peux que leur dire qu'on essaie de faire notre boulot correctement. Mais ça nous oblige effectivement, comme je disais tout à l'heure, à essayer d'être le moins anxiogène possible, mais on ne peut pas l'éviter complètement parce qu'il y a des thèmes, il y a des sujets qui sont anxiogènes, il y a des sujets qui sont inquiétants. Si je prends par exemple la guerre Israël pour le moment, on est dans une situation qui est inquiétante, on sait que ça peut dégénérer. À nous de ne pas en rajouter des tonnes en disant que ça va dégénérer, qu'on va vers un conflit mondial. Mais l'info en elle-même est par nature anxiogène. Donc, à nous de voir comment on met le curseur pour ne pas que ça angoisse trop les gens, mais en même temps, on est obligé de les informer parce que c'est la vie du monde, c'est notre travail de journaliste de parler de ça. Donc, moi, j'entends ces critiques, mais, voilà, on en tient compte, mais malheureusement, on ne peut pas faire un journal de bonnes nouvelles uniquement.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

En relativisant les choses déjà, en essayant de voir aussi parfois le côté positif des choses, et c'est vrai que, ... prenons cet exemple, je parlais de la guerre, c'est dire, ok voilà, il y a la guerre, ça risque de dégénérer, ou bah justement, qu'est-ce qui pourrait faire ça que ça ne dégénère pas et comment on pourrait négocier et qu'est-ce qui pourrait être négocié ? Ça, c'est un apport qu'on peut faire pour essayer de, non pas de dédramatiser et de rendre les choses moins anxiogènes, mais peut-être d'amener des solutions. C'est un peu quelque part ce journalisme

constructif d'essayer de voir derrière ça. Si on se limite et si on se borne à dire : « Voilà, c'est la guerre, c'est la merde et ça va dégénérer », oui, c'est très anxiogène. À nous d'essayer justement d'apporter, non pas des solutions, c'est pas nous qui avons la solution en main, mais, d'essayer de montrer qu'il y a d'autres pistes, qu'il y a des négociations, qu'il y a des possibilités, qu'on continue à y croire et que certains continuent à y croire. Et donner la parole à des gens qui y croient. C'est aussi ça, c'est ne pas seulement donner la parole aux gens qui sont alarmistes, aux gens qui vont justement développer ces arguments anxiogènes. Mais c'est aussi donner la parole à ceux qui calment peut-être un peu le jeu. Ce n'est pas à nous quelque part à le faire parce que c'est pas notre boulot de donner notre avis, mais de nous ouvrir aussi à ces gens-là. Et donc de faire attention à ne pas être que dans l'alarmisme et dans l'anxiogène.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Comment je l'évalue ? Mais encore une fois, je me répète un peu, mais je pense que l'information par nature est anxiogène dans la plupart des cas parce que forcément on parle de choses qui ne vont pas et quelque chose qui ne va pas forcément peut faire peur. Mais on essaie vraiment de faire attention à ne pas tomber là-dedans parce qu'on sait effectivement que c'est un,... c'est ce qui pourrait à un moment donné pousser les gens à ne plus nous entendre, plus nous écouter parce qu'ils vont estimer que on ne parle que de choses comme ça. Donc, encore une fois, notre rôle à nous, c'est de gérer ce côté anxiogène et d'essayer de le minimiser ou en tout cas d'y apporter d'autres choses, pour ne pas que les gens aient l'impression que,... mais voilà, l'actu elle est comme ça et c'est vrai que ça peut arriver, moi j'ai vécu des journaux où je me disais : « Waouh, là on est vraiment, il n'y a que du négatif, il y a que des choses,... ». C'est la raison pour laquelle, quand l'actu est trop négative, on essaie d'apporter sur le côté des choses un petit peu plus positives pour justement, dire aux gens que tout n'est pas si nul dans ce monde, il y a quand même des choses qui fonctionnent, il y a quand même des initiatives qui sont intéressantes, il y a quand même ceci-cela. Donc, il y a un côté anxiogène, mais on fait tout pour, en tout cas le minimiser et l'équilibrer avec d'autres choses.

Journaliste 10 :

- 1) Existe-t-il des lignes directrices ou des discussions au sein de votre rédaction sur la manière de traiter les sujets plus anxiogènes ?

Évidemment, et ça commence vu quand même qu'on fait un métier à la télévision, un métier d'image, ça commence premièrement par le choix des images. Quand on doit traiter des, ... Bah, ce qui s'est passé en Ukraine, ce qui se passe au Proche-Orient par exemple, avec des images très dures, c'est vrai qu'il y a une première sélection qui va, qui va s'opérer à ce niveau-là et qui est très importante avec la question en filigrane, est-ce qu'il faut choquer pour choquer ? Est-ce que pour faire comprendre que la situation est compliquée, qu'il y a une situation de guerre, il faut forcément montrer les images les plus trash ? On fait le choix de ne pas le faire. Donc il y a une première sélection qui s'opère à ce niveau-là et qui pour moi est indispensable parce que voilà, ... Quand, en plus, on travaille dans le cadre d'un journal télévisé qui est censé s'adresser à tout public, on sait qu'il peut aussi y avoir des enfants, des personnes plus sensibles, etc. Donc il y a un filtre qui se fait, mais c'est pas pour ça non plus qu'on ne montre pas du tout des images parfois un peu plus dramatiques ou un peu plus trash. Faut juste trouver le, ... c'est le bon curseur qui est à trouver. Et ce qu'en général on fait et que beaucoup de médias font, en tout cas des médias d'images, c'est de toute façon, même quand il y a une certaine limite qu'on estime être voilà, ... être franchie, il faut tout le temps prévenir le téléspectateur, prévenir l'internaute qui va voir ces images. Et nous, on a encore cet, j'ai envie de dire, cet outil là qui est très important, de pouvoir prévenir les gens à l'heure d'aujourd'hui où c'est compliqué, avec les médias sociaux où, là justement, j'ai le sentiment que le tri s'opère beaucoup moins. On balance beaucoup plus au visage des gens des images trash sans les prévenir et elle tombe en plus dans les mains d'un public parfois très jeune. Et c'est vrai qu'on se dit qu'il y a parfois une sorte de décalage, et je pense qu'heureusement que dans les médias dits traditionnels, on continue à travailler comme ça avec cette sélection, avec cette prudence oratoire, là où à l'heure des réseaux sociaux, ben on se dit, finalement, nous, on essaie de faire attention à la sensibilité des gens. Et dans le même temps, on a des journalistes qui travaillent sur d'autres médias avec d'autres modes de fonctionnement qui ne le font plus. Après, voilà, c'est aussi une question d'éthique, de déontologie, de ligne éditoriale à laquelle on veut rester fidèle ou pas. Donc nous voilà, c'est vraiment, en tout cas à la RTBF, moi dans mon mode de fonctionnement, c'est comme ça, choquer pour choquer, je pense que ça ne, ... que ça ne sert à rien et voilà. Mais c'est compliqué de résister à, ... c'est vrai, à cet appel parfois des images trash, parce qu'on

sait que dans des tas de médias, elles vont se retrouver. Donc, c'est vrai que c'est difficile. Et parfois aussi, c'est à cause de ça, je pense, que les gens font des amalgames et on entend : « Oui, les médias, c'est de plus en plus trash, on ne fait pas attention à nous, on balance ça dans la tête des enfants ». Moi déjà, je pense que les enfants, ils ne nous attendent pas pour aller sur Tik Tok, malheureusement, et y voir des choses très graves où il n'y a pas de prudence. Donc voilà, je pense qu'on essaie de,... Les médias traditionnels essaient de continuer à faire leur travail avec toutes ces règles-là, mais malheureusement, aujourd'hui, c'est très difficile d'échapper à la dureté et au côté trash de certaines images. Voilà.

2) Comment percevez-vous l'impact émotionnel des informations que vous proposez aux publics ?

Il est très fort. Et je pense qu'aussi justement il y a un double problème, c'est que les gens font beaucoup d'amalgames entre les médias au sens large. Et ils font une espèce de grande soupe avec tout ça. Et de se dire, même nous on fait attention, non, il n'y a pas que des mauvaises nouvelles. Mais les gens ont cette propension, de toute façon ils s'informent aussi énormément avec ce qu'ils voient sur les réseaux sociaux et ils assimilent un peu le tout. « Mais non, c'est pas vrai, il y a que des images trash, il y a que des mauvaises nouvelles », c'est pas vrai, là parfois on se dit, mais vraiment, des fois on se pose la question, est-ce que vous regardez vraiment avec attention ? « Oui, non, pas vraiment », et quand on pousse le débat, on se rend compte « oui, c'est vrai, il y a pas que des mauvaises nouvelles, c'est pas que trash ». Mais en tout cas, on se rend compte effectivement qu'il y a une sensibilité très importante, même de plus en plus importante, et les gens ont, je ne sais pas pourquoi, cette tendance à ne retenir que le plus trash. À la fois, c'est très paradoxal de se dire, les gens n'aiment pas les mauvaises nouvelles, mais en même temps, ce sont toujours celles qu'ils vont citer en premier lieu. Donc, je crois qu'à la fois ça effraie, mais ça attire quand même aussi le trash. Pas pour rien qu'il y a certains médias qui en font leur spécialité entre guillemets. Ou que certains médias traditionnels, en fonction de leur ligne éditoriale, puisque chaque média a sa ligne éditoriale, bah certains médias, malgré tout, vont quand même miser sur le trash parce qu'ils se rendent compte que les gens aiment bien. Il y a toujours ce grand paradoxe aujourd'hui dans la société. Pareil au moment du Covid, quand il y a des crises importantes, voilà, il y a ce syndrome un peu de dire : « Non, moi je regarde pas C8, je ne regarde qu'Arte », mais c'est pas vrai. Les gens parfois, ont un peu honte aussi de dire que le trash, le sensationnel attire les gens. Il y a un espèce de phénomène comme ça, je trouve très étrange dans la société. Les gens ont peur de beaucoup de choses, mais finalement, c'est ce qu'ils suivent en premier lieu. Donc jongler aussi

avec ça, avec ce, ... c'est toujours le bon curseur à trouver, mais c'est clair que les gens parlent beaucoup de ça. Et ça a un gros impact sur leur manière aussi de percevoir les médias à l'heure d'aujourd'hui.

3) Comment gérez-vous personnellement le stress lié à la couverture de sujets difficiles et pensez-vous que cela influence la façon dont vous présentez les informations ?

Ça l'influence, et heureusement. Mais ça l'influence dans le bon sens, ça veut dire qu'il y a des signaux qui s'allument et on se dit : « On doit encore faire plus attention ». Il y a le choix des images, il y a le choc des photos pour reprendre l'adage de Paris Match et il y a aussi le poids des mots, donc c'est vraiment très important aussi, sur des sujets sensibles, fin de manière générale il faut toujours faire attention à ce qu'on dit bien évidemment, ça doit être une ligne de conduite, mais sur des sujets sensibles, avec des images difficiles, il faut bien sûr choisir avec précaution chaque image en se disant : « tiens est-ce que cette information-là qui a par l'image elle est vraiment importante ? », et pareil au niveau des mots. On sait que ce sont souvent des thématiques sensibles, bah on revient à cette question de conflits internationaux qui nous occupent pour l'instant et qui sont très présents dans les médias, pratiquement au quotidien. Bien sûr, on sait que les mots sont importants, on sait que dans un conflit, il y a deux camps et le but n'est pas de se rapprocher d'un camp plutôt que de l'autre, c'est d'être neutre, d'être finalement au milieu, de relater la réalité de part et d'autre. Donc oui, bien évidemment, c'est sensible, c'est touchy et de nouveau, on se raccroche toujours à ce qui ressort sur les réseaux sociaux parce que finalement, maintenant, on a presque ce contact direct et permanent avec les, ... avec le public, puisque les gens réagissent sans cesse sur les réseaux sociaux. Et on voit que finalement, il y a aussi, c'est toujours ce grand paradoxe sociétal de se dire, même quand on fait attention de toute façon, eux les gens, parfois à la maison, choisissent un camp plutôt que l'autre de manière intentionnelle ou pas. Et c'est difficile, dans la position d'un internaute ou d'un téléspectateur parfois de lui-même rester neutre et de se dire : « Oui, le média fait bien son travail », parce que finalement, en étant neutre, si eux on choisit un camp et qu'on n'est pas du côté de leur corps, bah ça ne les arrange pas. Et donc c'est très difficile parfois de continuer à faire son travail sans être influencé, entre guillemets pas ça, parce que c'est de se dire vraiment, on peut relire 10-15 fois une phrase en se disant : « on a pesé chaque mot, on a vraiment vérifié les références historiques pour que ce soit neutre, pour que ce soit objectif », puisque nous c'est ça notre but, mais malgré tout, quand il y a des prises de position de la part d'un public, je pense que malheureusement les gens ne sont pas toujours capables d'eux même retrouver une forme de neutralité et de se dire que les journalistes font bien leur travail. Donc,

c'est un équilibre très difficile à trouver. Maintenant, il faut rester fidèle à sa ligne de conduite, à se dire qu'on fait bien son travail, ne pas non plus tomber dans l'excès inverse et de toute façon céder à toutes les critiques ou toutes les remarques qu'on voit sur les réseaux sociaux. Parce que sur les réseaux sociaux, aussi, le problème, c'est qu'il y a l'élément émotionnel, personnel comme je disais, qui vient souvent s'ajouter et qui brouille un peu les pistes. Donc voilà, mais c'est le ressenti aussi, c'est très difficile parce que on a l'impression que finalement, pas que les gens ne sont plus jamais contents, mais ils sont toujours dans le jugement et parfois le jugement n'est pas objectif. Donc c'est ça qui est pas,... qui n'est pas évident.

4) Pensez-vous que les nouvelles technologies telles que les smartphones jouent un rôle dans l'anxiété de l'information perçue par les publics ?

Évidemment. Je pense que c'est pas, ... Moi, je pense que c'est pas la télévision, c'est pas la radio, c'est pas les médias traditionnels qui font peur aux gens, c'est tout le reste où, là justement, il y a pas de filtre. C'est, ... et ça se retrouve, ... Voilà, c'est très facile, on a ça dans la main, ça va chez les enfants, il y a pas de filtre vraiment. Moi, je trouve que c'est ça justement qui est inquiétant. On se dit des fois : « Oui, on va prévenir le jeune public, les personnes sensibles, on fait attention ». Mais que ça soit pour les informations anxiogènes, les images difficiles, que ce soit même avec les éléments pornographiques qui sont accessibles en un clic à tout public, c'est relativement inquiétant. Et pour moi, c'est à la fois un outil formidable, parce qu'on peut informer instantanément, il y a une immédiateté que la télé, la radio n'ont plus par rapport à ça, fin c'est ça le plus rapide, mais avec un danger énorme. Quelle est la garantie quand on a une image, déjà tout simplement sur les réseaux sociaux, qu'elle est bien authentifiée. Authentifier une image, authentifier une information, ça prend du temps et ça, c'est complètement contraire avec l'immédiateté des réseaux sociaux. Donc il y a un espèce de paradoxe dans le mode de fonctionnement. Les gens : « Oui, il faut nous donner des choses vérifiées », mais en même temps, eux adoptent de plus en plus des modes de consommation qui ne permettent pas d'avoir ça, et c'est ça qui est dangereux. Et on le voit à chaque gros événement dans l'actualité, il y a des fakes de plus en plus qui circulent, que ce soit au niveau des images, des photos et au niveau du contenu, des images d'un conflit qui sont utilisées pour un autre. Donc c'est extrêmement dangereux. Il y a des gens, ... Moi, quand j'entends des gens qui me disent : « Oui, moi j'écoute, je regarde plus la télé parce qu'il y a trop de mauvaises nouvelles », mais les gens s'informent, par exemple, sur Facebook où il y a encore plus de mauvaises nouvelles et surtout des informations qui ne sont pas authentifiées. Donc je pense, et c'est pour ça aussi, que les médias traditionnels doivent se battre pour continuer d'exister et continuer de

fonctionner avec des balises, avec des codes, avec des lignes éditoriales, parce que c'est très dangereux ce qui se passe sur les réseaux sociaux. Donc il faut vivre avec, mais il faut essayer de trouver justement le moyen de faire comprendre aux gens qu'il faut faire attention et qu'il y a beaucoup de choses qui sont balancées comme ça. Donc c'est à la fois un outil fantastique, mais un outil extrêmement dangereux. C'est presque une arme de guerre, le smartphone et les médias sociaux de nos jours, franchement. Ça intervient dans les conflits et ça vraiment ça ajoute de la difficulté, je pense.

5) Comment pensez-vous que les fake news jouent un rôle dans l'anxiété médiatique ?

Elles sont directement liées. On va pas aller plus loin qu'encore il y a trois-quatre ans avec cette crise sanitaire. Là, c'est, ... j'ai l'impression que, ... Parce que, bon, il y en a beaucoup et depuis longtemps aussi aux États-Unis, mais pour revenir à quelque chose qui nous a plus impacté directement et qui nous a plus concernés, ça, c'était quand même, ... Je n'ai jamais vu autant de fake news et autant d'impact sur la population. Il y avait tout et n'importe quoi qui circulait sur les médias sociaux et ça a généré, c'est ça qui a généré, je pense, vraiment beaucoup d'anxiété chez les gens. Mais on n'avait tellement plus rien d'autre à faire que forcément les gens passaient leur vie là-dessus. Et certains groupements, certains médias entre guillemets, ont beaucoup user de cette méthode là pour, ... ben voilà, essayer d'influencer les gens. Donc évidemment, c'est super dangereux. Et les fake news, voilà, tout le monde n'a pas la capacité de pouvoir détecter vraiment une fake news, parce que parfois c'est très bien fait, c'est très documenté et il y a des médias qui paraissent des médias classiques qui sont, ... voilà, qui sont parfois orientés, qui sont parfois téléguidés et certaines personnes, et beaucoup de personnes même, tombent dans le panneau parce que c'est ça le principe de la fake news, c'est qu'on dirait une vraie news, mais c'est pas, ... Et la plupart des gens ne sont pas armés, donc c'est pour ça qu'il y a des médias classiques qui essaient de continuer à faire leur travail et d'essayer, ben voilà, au moins de donner aux gens la possibilité de comparer et de se dire : « Ben voilà, il existe plusieurs infos, comment je fais mon choix ? ». Après, on n'est pas dans une dictature, donc les gens ont le libre choix de voir comment ils s'informent, via quel média, etc. Mais c'est clair que les fake news, c'est difficile, et dans les grands médias en Europe, il y a justement des cellules qui travaillent là-dessus et qui travaillent à, ... Chez nous, on a par exemple une cellule qu'on appelle décrypte qui vraiment vérifie avec des outils. Il faut pour ça en fait, ... pour décrypter aussi les fake news, qu'elles soient en termes de fond et de forme, il faut des outils de plus en plus adaptés et c'est un travail important que nous, on continue de faire et je pense que voilà, ce travail doit exister, mais ça n'empêchera pas les gens parfois de croire aux fake

news. Ça, malheureusement, le monde est fait comme ça et il faut, voilà, trouver les outils et trouver les moyens de lutter le maximum et de le dire. Après, voilà, les gens ont toujours la liberté de croire. Voilà.

- 6) L'un des enjeux du métier de journaliste est le manque de temps et devoir faire face à une rapidité du traitement de l'information. Estimez-vous que ça puisse avoir un impact sur le côté négatif des informations transmises au public ?

Évidemment, surtout pour ceux qui informent la population d'abord sur les réseaux sociaux. C'est la course à qui va lancer la première info, qui va la lancer en premier, et c'est très dangereux, parce que une info, ça, c'est la règle de base du métier de journaliste, il faut la vérifier, il faut pouvoir l'authentifier. Et parfois, malheureusement, ce laps de temps qui est nécessaire, on ne le prend plus et on balance des infos, on balance des images, on balance des photos et puis après, deux ou trois heures après, pas toujours le média lui-même quand il a commis une erreur, parce que c'est difficile de reconnaître son erreur, mais d'autres médias vont dire : « C'est des fake, fake photo, fake news », voilà, peu importe. Mais c'est clair que ça, c'est vraiment la course au temps qui vient aussi biaiser tout et qui complique les règles du jeu. Et c'est difficile pour quelque média au final de ne pas entrer dans cette course, parce que aucun média n'a envie d'être largué et d'être pris à distance. Maintenant, il faut, comme pour tout, essayer de trouver un juste milieu, être présent, rapide, réactif, mais en gardant, ... en ayant ses garde-fous de vérifier et de pouvoir présenter à l'auditeur, au téléspectateur, au lecteur quel que soit finalement le médium utilisé, mais une information authentifiée et vérifiée. Et je pense qu'après aussi, c'est pour ça qu'il y a des gens qui se tournent vers certains médias plus que d'autres parce qu'ils savent qu'à ce moment-là, s'ils vont lire sur un média plutôt qu'un autre, bah ils savent que normalement, ils auront une info authentifiée. Mais la course au temps, la rapidité, c'est vraiment notre pire ennemi aujourd'hui, évidemment.

- 7) Est-ce qu'il vous arrive de choisir les sujets dont vous allez parler en fonction de leur potentiel à provoquer de l'anxiété ?

Non, justement pas, justement pas, c'est certainement pas ça, en tout cas voilà. Chacun a sa ligne éditoriale, moi dans le média dans lequel je travaille, non, justement, c'est pas ça. Le premier critère, c'est, est-ce que l'info est pertinente ? Est-ce que cette info elle doit être donnée au public parce qu'elle peut avoir un impact dans sa vie ? Donc, quand on décide à un moment donné de parler de la guerre en Ukraine et de la suivre de manière un peu plus régulière,

pourquoi ? C'est pas pour provoquer de l'anxiété, c'est pas parce qu'on a envie de montrer des soldats qui meurent au combat, des enfants qui sont dans des ruines et qui n'ont plus de maison, c'est pas ça. C'est pourquoi ? C'est parce qu'on se rend compte que ce conflit, et vu le rôle par exemple que l'Union européenne a pris par rapport à ce conflit, bah elle a un impact dans nos vies, un gros impact économique. Donc voilà, c'est nécessaire d'informer les gens, donc c'est la pertinence de l'information qui prime et certainement pas l'anxiété. Et justement, comme je le disais, parfois même une info qui a priori peut être anxiogène, ça dépend aussi de la manière dont on va la traiter. Il faut, ... l'objectif est certainement pas de générer, ... je crois que le monde en lui-même se suffit pour être suffisamment anxiogène. Et donc, il n'y a pas besoin d'en rajouter une couche. Donc, vraiment, c'est la pertinence de l'information qui prime et certainement pas le côté anxiogène. En tout cas, moi, dans le média dans lequel je travaille. Après, tout dépend de nouveau de la ligne éditoriale. Il y a des médias sensationnalistes, ils existent, c'est comme ça, ça fait partie du paysage, on va dire qu'il en faut pour tous les goûts et pour tous les publics. Mais nous, c'est certainement, pas du tout, ... et même pas du tout notre, ... un des critères qui entre en ligne de compte.

8) Pensez-vous que certaines pratiques journalistiques contribuent à augmenter l'anxiété des publics ? Si oui, lesquelles ?

Le fait divers, tout simplement. Pour revenir à des choses plus terre à terre et pour ne pas forcément aller chercher les explications ailleurs dans les conflits internationaux, les conflits guerriers qui sont anxiogènes par définition, tout simplement le fait divers. Le fait divers, c'est quelque chose qui arrive tous les jours. Nous, quand on est face à un fait divers, toujours en fonction de notre ligne éditoriale, c'est de se dire : « Est-ce que derrière ce fait divers, il y a un fait de société, une dimension sociétale ? ». Parce que couvrir un fait divers juste pour le dire, prenons il y a eu un accident de voiture, il y a des parents qui sont morts, derrière il y avait trois enfants. En soi, c'est très triste, ça arrive tous les jours, qu'est-ce que ça change vraiment dans nos vies ? Alors on peut dire, ça dépend de nouveau quel angle, on peut se dire, il y a un fait divers, on va en profiter alors pour rappeler les règles de sécurité au volant, de se dire là peut-être que les trois enfants derrière n'étaient pas attachés avec une ceinture et c'est ça qui a provoqué le décès. Si on arrive à trouver finalement cette dimension, on va pouvoir informer les gens. On rappelle que quand il y a trois enfants à l'arrière, il faut les attacher, la ceinture de sécurité, ça peut sauver des vies, les statistiques le prouvent. On arrive à en sortir quelque chose de constructif et d'apporter de l'information aux gens, on ne se contente pas de relater un fait divers. La question se pose aussi souvent, par exemple, quand une femme est retrouvée morte

et qu'on arrive à déterminer que c'est un féminicide, par exemple, ça peut être intéressant de travailler sur la dimension des féminicides, mais de ne pas, ... voilà de donner des chiffres, de voir si les choses évoluent, quelle est la répression pour les hommes qui commettent ce genre d'acte. Donc voilà, il faut toujours voir,... Nous, c'est ça notre ligne de conduite. Est-ce qu'il y a un fait de société derrière le fait divers ? Parce que le fait divers en soi est voyeuriste et anxiogène et n'est pas très intéressant. Même si certains apprécient d'aller mettre leur nez dans la vie des gens parce que je crois que le,... C'est comme pourquoi les gens adorent regarder les séries policières ou les émissions de true crime à la télévision ? Pourtant ça fait peur, mais les gens adorent regarder ça, c'est des émissions qui ont beaucoup de succès, pourquoi ? C'est très paradoxal de se faire peur, mais je crois que c'est tout simple, c'est parce que ce genre d'éléments, comme les faits divers aussi, on peut très vite se transposer, on peut très bien se dire : « Ah bah oui, cet accident, moi, avec mes trois enfants derrière, ça aurait pu m'arriver ». Donc ça génère de l'anxiété, mais si on arrive justement à être pédagogique et d'aller plus loin en disant : « Mais surtout, pour éviter que ça vous arrive, qu'est-ce qu'on peut faire ? » Voilà, c'est de nouveau le curseur a trouvé, de voir si on peut aller plus loin et si on peut amener de l'information plutôt que de juste raconter une histoire.

9) Comment les réactions du public aux productions inquiétantes affectent-elles votre approche en tant que journaliste / professionnel de l'information ?

Moi ça l'affecte pas, parfois ça me questionne, ça me questionne de me dire : « Ben voilà pourquoi, oui, pourquoi une partie du public peut aimer ces informations anxiogènes, inquiétantes ? », comme on vient de le dire par exemple, avec le fait divers. Ça, c'est très, ... c'est très complexe à décrypter. Moi, ça ne m'influence pas dans le sens où je change pas ma manière de fonctionner, mais ça m'interpelle de me dire : « Mais pourquoi, pourquoi les gens justement n'ont pas envie d'aller plus loin ? » Moi, j'aime pas me faire peur, si j'ai peur de quelque chose, j'ai envie qu'on decode, qu'on m'explique. Donc, moi, j'ai, en fait,... De voir qu'il y a une partie d'un public qui aime finalement et qui se tourne spontanément vers les infos anxiogènes, ça pousse encore plus à la réflexion, de tout bien choisir, de vérifier, d'authentifier, toujours d'amener de l'info. Donc, moi, j'ai plutôt envie de dire que ça peut influencer aussi positivement dans le travail qu'on fait, et sincèrement, ça influence positivement d'encore plus se poser des questions. Et qu'avant de choisir de parler d'un événement, quel qu'il soit, de bien réfléchir pourquoi on le fait, ce qu'il y a derrière. Donc finalement, ça peut même avoir une influence positive, c'est d'encore d'être plus rigoureux dans le travail que l'on fait. Et de se poser encore plus les questions et de toujours avoir en tête les garde-fous qu'on se donne, sa

ligne éditoriale, et essayer de s'en échapper le moins pour ne pas justement tomber dans ce piège du sensationnalisme, parce qu'on sait que ça va plaire, mais parfois il faut aussi accepter de se dire : « Mais non, on ne le fait pas pour telle raison ». Voilà, ça pousse même encore à plus de réflexions, en fait, de voir qu'une partie du public bascule vers ces infos là et en même temps s'en plaint, parce que, ... voilà.

10) Comment les journalistes pourraient-ils fournir l'information importante tout en minimisant l'impact négatif sur la santé mentale du public ?

En ayant vraiment un rôle très pédagogique et en expliquant bien les choses, en décodant bien les choses et en, ... toujours en disant : « Oui, on voit beaucoup de choses sur les réseaux sociaux », c'est ça, c'est une mission très pédagogique qu'on doit avoir par rapport à ça, de dire voilà,... Après, les gens font toujours ce qu'ils veulent des informations qu'on leur donne, mais de dire, voilà : « Attention sur les réseaux, ça va vite, on ne vérifie pas ». Donc c'est ça, c'est faire de l'éducation par rapport aux réseaux sociaux. C'est très bien les réseaux sociaux, mais il faut savoir bien les utiliser, faut savoir sur quel site aller. Voir une information sur Facebook, c'est pas une bonne source d'information, parce que finalement, sur Facebook, sur les médias sociaux, on est tous un peu journalistes, on va voir quelque chose dans la rue, on va faire une photo, on va voir quelque chose qui circule, donc ça a donné beaucoup de pouvoir aux citoyens, en fait. Et voilà, nous, je pense que les médias traditionnels doivent encore plus jouer ce rôle de pédagogie et d'éducation, il faut éduquer les gens aux médias. En fait, maintenant, il y a tellement de médias différents qu'il faut expliquer aux gens comment les utiliser, et ça, ça fait aussi partie de notre rôle, de dire que ça existe, on peut pas le nier, c'est dans notre environnement, mais comment on l'utilise. Comme parfois, il faut absolument prévenir les enfants des dangers des dérives, en fait. Tout peut potentiellement partir en vrille et être mal utilisé. Donc voilà, ça passe par l'éducation que nous on peut faire, mais l'éducation qui doit se faire aussi dans des écoles, l'éducation qui peut se faire aussi à la maison. Mais nous, en tant que journaliste, on se doit vraiment de le faire parce qu'on a une visibilité, on a une fenêtre publique. Donc ça fait partie de notre rôle. Maintenant, il ne faut jamais dénigrer les autres médias qui existent, parce qu'ils sont là justement. On doit apprendre à vivre avec, à mieux vivre avec. Et donc de bien expliquer aux gens : « Prudence quand vous voyez quelque chose. Est-ce que vous êtes sûr que c'est vérifié ? », plutôt que de toujours le prendre pour argent comptant. Et vu qu'on est dans une société où on n'a pas le temps, où tout va vite, on voit quelque chose qui apparaît, on le prend souvent pour argent comptant. Donc c'est ça qui est très difficile.

11) Comment évaluez-vous le côté anxiogène de l'information créée dans votre média ?

Après, je pense que justement, par rapport à tous les éléments que je vous ai donnés avant, on fait en sorte que ce soit le moins anxiogène possible. Après, par rapport aux médias, il y a une question de perception personnelle qui intervient. Ce qui va paraître anxiogène pour quelqu'un ne va peut-être pas paraître anxiogène pour quelqu'un d'autre. Et c'est ça aussi qui est difficile de trouver le bon curseur, de se dire, on fait attention, il y a des garde-fous, il y a des balises, il y a une sélection d'images, il y a un choix des mots qui s'opère, mais malgré ça, ... parce qu'on peut pas occulter une réalité, on ne jouerait pas notre rôle si on occultait le fait que il y a une guerre à Gaza et qui a des enfants qui meurent chaque jour. Si on ne le disait pas, on nous dira : « Vous faites de la rétention d'informations, on nous cache des choses ». En fait, c'est ça qui est paradoxal, quand on ne dit pas suffisamment les choses, on nous reproche de mentir et d'occulter. Et quand on dit, ça choque. Donc trouver le curseur, mais malgré ça, il y aura toujours une question de perception personnelle du téléspectateur, de l'auditeur, de l'internaute. Et ça, c'est presque impossible. Il faut toujours continuer, je pense, à garder ses balises, à être focus sur sa ligne éditoriale et à justement ne pas vouloir être anxiogène. Mais après vous voyez, même, on peut traiter un fait divers où on est dans un refuge avec des animaux maltraités, on va aussi faire attention de ne pas montrer les images les plus trash parce qu'un cadavre d'un animal, ben voilà, ça peut tout autant choquer qu'un cadavre d'enfant, mais face à une personne qui va être plus sensible à la cause animale, ils vont pas concevoir qu'on montre même, voilà, des animaux en mauvais état. Et en même temps, si on ne le montrait pas, on ne peut pas occulter une réalité, qui en plus à une valeur informative de se dire : « Bah, dans des refuges pour animaux, il y a des animaux qui sont maltraités, il faut resserrer la visse ». Donc toujours voir si il y a une information derrière le simple fait. Mais après, la question de la perception personnelle, ça, c'est presque indomptable et il faut, voilà, faire le maximum pour préserver les gens et éviter de développer, la peur, l'anxiété, la crainte. Mais après, il y aura toujours cette dimension de perception personnelle qui est, ... voilà, qui est très variable.