

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

PERCEPTION DU TRAITEMENT JOURNALISTIQUE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19
PAR DES ÉTUDIANTS ET ÉTUDIANTES UNIVERSITAIRES EN SANTÉ AU QUÉBEC

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

ANDRÉE-ANNE LEGARÉ-PEPIN

AVRIL 2026

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

DÉDICACE

Ce mémoire a été long à construire. D'une part parce qu'il fallait réduire le champ des questions et des ambitions de recherche, et d'autre part, parce que la discipline, ce n'est pas mon fort. Mais le voici enfin. Je souhaite remercier mon directeur de maîtrise, Alexandre Coutant, qui m'a aidée à affiner et à structurer mon sujet, tout en me dirigeant vers les sources d'information dont j'avais réellement besoin. Évidemment, mon conjoint Guillaume, qui m'appuie depuis le début dans ce projet d'études. Jeanne et Jocas qui m'ont encouragée et m'ont écoutée quand il le fallait. Natacha, qui m'a motivée et qui a étudié avec moi. Sylvie et Jean-François, Camille et Xavier, Sylvie et Daniel, et plusieurs gentils collègues qui m'ont incitée à continuer. Ma tante Christiane qui est enthousiasmée par ce projet d'études. Mon chat Hubert parce que sa présence est réconfortante même s'il ne comprend rien. Et moi-même, qui ai financé ce retour aux études et persévéré jusqu'au bout malgré mon emploi et la volonté fréquente de tout vouloir arrêter. C'est une belle réalisation et j'en suis fière.

TABLE DES MATIÈRES

DÉDICACE.....	ii
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ACRONYMES	vii
RÉSUMÉ	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCTION.....	1
1. PROBLÉMATISATION.....	6
1.1 Rôle des médias d'information durant la pandémie : entre chiens de garde de la démocratie et courroies de transmission	7
1.1.1 Sciences et médias d'information en contexte de pandémie.....	7
1.1.2 Posture des médias d'information et défis	9
1.1.3 Critiques envers l'information et la gestion de la pandémie.....	13
1.2 Des publics peu connus des médias.....	19
1.2.1 L'impression d'une crise de confiance envers les médias au Québec	20
1.2.2 Les représentations des publics encouragées par un écosystème informationnel numérisé.....	21
1.2.3 La désinformation se répand-elle si facilement?.....	22
1.2.4 La confiance envers l'information durant la pandémie.....	24
1.3 Pratiques informationnelles chez les jeunes.....	28
1.3.1 Quelques éléments de définition	28
1.3.2 MSN et pratiques informationnelles chez les jeunes adultes	29
1.3.3 Des facteurs sociaux à l'œuvre dans les pratiques informationnelles	31
1.3.4 Pratiques informationnelles dans le contexte de pandémie	34
2. QUESTION DE RECHERCHE.....	38
2.1 Apport social et scientifique de la recherche.....	41
3. CADRE THÉORIQUE	43
3.1 Les attentes du public envers l'information	43
3.1.2 Critiques de l'information	45
3.1.3 Répondre à la critique : l'imputabilité journalistique.....	47
3.2 Des tensions entre les journalistes, le monde de la recherche et l'autorité sanitaire gouvernementale	49
3.3 Faire confiance	52

3.3.1 La confiance dans ses aspects cognitifs, ambiants et affectifs	53
3.3.2 Des facteurs qui favorisent l'établissement de la confiance	58
4. MÉTHODOLOGIE.....	66
4.1 Une approche méthodologique compréhensive	66
4.2 Personnes enquêtées	67
4.3 Devis méthodologique.....	69
4.3.1 Visite commentée d'articles	69
4.3.2 Entretiens semi-dirigés	72
5. RÉSULTATS.....	75
5.1 Pratiques informationnelles en pandémie.....	76
5.2 Les attentes des personnes enquêtées envers l'information	79
5.2.1 Le rôle d'informer.....	79
5.2.2 Le rôle de critiquer	81
5.3 Quelle confiance envers les médias?	82
5.3.1 Les critères qui assurent – ou non – la fiabilité et la crédibilité d'une information	85
5.3.2 L'impact des critiques sur les médias socionumériques sur la confiance envers les médias	89
5.4 Critiques de l'information transmise pendant la pandémie	90
5.4.1 La surinformation provoque une fatigue informationnelle.....	90
5.4.2 La place des sciences dans les médias d'information	94
5.4.3 L'incarnation concrète des rôles des journalistes durant la pandémie : entre manque de préparation et de vulgarisation scientifique, et effet choc	95
Cas de figure : quand les décisions changent pendant une crise, les journalistes doivent fournir un effort d'explication supplémentaire.	100
5.4.4 Des sujets manquants dans la couverture médiatique durant la pandémie.....	103
5.5 Relai, par les médias, d'information d'une expertise rattachée au politique	105
6. ANALYSE ET DISCUSSION.....	109
6.1 Les pratiques informationnelles des personnes enquêtées durant la pandémie sont complexes et plurimodales	109
6.2 Les personnes enquêtées perçoivent les rôles et les critères du journalisme tels que ce dernier les définit	113
6.2.1 Informer : le premier rôle identifié	113
6.2.2 Critiquer : le second rôle identifié.....	114
6.2.3 Les critères déontologiques et d'exactitudes rapportés par les enquêté(e)s	116

6.2.4 Les personnes enquêtées ont une représentation juste des médias et des journalistes	117
6.3 Les personnes enquêtées sont critiques de l'information transmise en pandémie.....	118
6.3.1 Le traitement médiatique de la pandémie a occasionné une fatigue informationnelle	119
6.3.2 Les sciences devraient occuper davantage d'espace dans les médias	120
6.3.3 Il a manqué de recul critique et d'explications dans les contenus d'information	121
6.3.4 Le rôle critique tourne parfois trop vers l'effet choc	123
6.4 Bien qu'elles soient en critiques, les personnes enquêtées ont confiance envers les journalistes	126
6.4.1 La confiance décidée et la confiance assurée à l'œuvre durant la pandémie.....	127
6.4.2 Confiance et médias socionumériques	131
6.5 Apports de l'approche méthodologique	132
7. CONCLUSION	133
ANNEXE A ARTICLES DE LA LECTURE COMMENTÉE	137
ANNEXE B GRILLE D'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ	145
ANNEXE C CERTIFICATION ÉTHIQUE	148
BIBLIOGRAPHIE	149

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1 : La pluralité des pouvoirs de corégulation des médias, selon Fengler, Eberwein et Leppik-Bork, 211, dans Bernier, 2016

Tableau 1 : Mesure de la confiance envers l'information diffusée sur les médias traditionnels et sur les médias sociaux selon NETendances, septembre 2021

Tableau 2 : Rôles des journalistes et critères d'évaluation de l'information

Tableau 3 : Déterminants et dispositifs de la confiance

Tableau 4 : Niveaux de confiance généraux et pendant la pandémie des personnes participantes envers les médias

Tableau 5 : Critères ou dispositifs de fiabilité de l'information et commentaires des personnes enquêtées

Tableau 6 : Bons coups journalistiques identifiés par les personnes participantes en lien avec l'article 1

Tableau 7 : Synthèse des résultats par personne participante

LISTE DES ACRONYMES

CAQ : Coalition avenir Québec

CHSLD : Centre d'hébergement de soins de longue durée

CPQ : Conseil de presse du Québec

FPJQ : Fédération professionnelle des journalistes du Québec

INSPQ : Institut national de la santé publique du Québec

MSN : médias socionumériques

MSSS : ministère de la Santé et des Services sociaux

OMS : Organisation mondiale de la santé

RÉSUMÉ

Ce mémoire s'intéresse à la perception du traitement informationnel de la pandémie de COVID-19 au Québec par des étudiants et étudiantes universitaires issus de domaines de la santé. Alors que cette crise a exercé des pressions supplémentaires à l'endroit des journalistes et dans un contexte où l'on craignait déjà une perte de confiance envers les médias d'information, nous cherchons à comprendre comment les personnes participantes familières des enjeux de santé ont négocié l'information véhiculée, et comment elles perçoivent généralement les rôles et les valeurs de la profession. Pour ce faire, les personnes enquêtées ont chacune pris part à une lecture commentée d'articles parus durant la pandémie et ont participé à un entretien semi-dirigé. Nos résultats révèlent des attitudes critiques de défiance envers le traitement informationnel dans le contexte de la pandémie, mais une confiance généralement élevée envers les médias d'information. Ils montrent également un décalage entre les rôles et valeurs théoriques du journalisme et leur mise en application concrète, du point de vue des participant(e)s. Enfin, ils mettent en lumière la pertinence d'explorer les commentaires critiques des publics pour évaluer l'information, et moins les niveaux de confiance qui lui sont attribués.

Mots clés : information, journalisme, médias, étudiants, pratiques informationnelles, confiance, défiance, pandémie

ABSTRACT

This memoire explores the perception of information coverage of the COVID-19 pandemic in the province of Québec by university students in health-related fields. While this crisis placed additional pressure on journalists, and in a context marked by concerns over declining trust in news media, we aim to understand how participants familiar with health-related issues negotiated the information and how they generally perceive the roles and values of the journalism profession. To do so, participants each took part in a guided reading of articles published during the pandemic and participated in semi-structured interviews. Our findings reveal critical attitudes toward the information coverage during the pandemic, but also a generally high level of trust in the media. They also highlight a gap between theoretical roles and values of journalism and their concrete application, in the participant's points of view. Finally, the results underscore the relevance of exploring audiences' critical commentary to evaluate information—rather than relying solely on levels of trust in the media.

Keywords: information, journalism, media, students, information behaviour, trust, mistrust, pandemic

INTRODUCTION

En mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirmait le début d'une pandémie de COVID-19. Les autorités de nombreux pays ont alors mis en place des mesures sanitaires et de précaution pour tenter de limiter le potentiel de transmission de ce virus, jusqu'alors méconnu. Au Québec et ailleurs, la mise en visibilité de ces mesures a été assurée en grande partie par les médias d'information traditionnels, dont les contenus écrits, télévisuels, radiophoniques et web ont pu atteindre la population générale. Les discours des sources officielles telles que Radio-Canada ou La Presse, le gouvernement caquiste de François Legault, l'Institut national de la santé publique et des organisations de recherches comme l'OMS, côtoyaient également des discours alternatifs et des critiques citoyennes dans l'espace numérique social, émis tant à l'égard de la gestion de la pandémie que du rôle qu'y jouait l'information.

Les médias ont effectivement assumé les rôles de courroies de transmission des mesures sanitaires en début de crise, et de critiques des décisions des autorités en phase plus chronique (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b). Or, les pressions supplémentaires engendrées par ce contexte particulier sur les professionnel(le)s de l'information ont eu une incidence sur la qualité et la complétude des contenus transmis. Difficultés d'accès aux sources d'information, télétravail obligé et difficulté à rendre compte d'une situation inconnue et évolutive font partie de ces pressions (Carignan et Lacroix, 2020b), auxquelles s'ajoutent les enjeux économiques sur le milieu et l'injonction à adapter et à transposer son travail sur le web social (Proulx, 2017 ; Sonet, 2021).

Alors que les connaissances au sujet du virus étaient peu nombreuses et que les mesures pour le contrôler n'étaient pas toujours validées par les sciences, défiance et méfiance se sont installées

au sein de certains publics. La pluralité de discours et d'approches de communication autour de la crise ont alimenté la confusion quant à la véracité des informations transmises et nourri l'impression d'un manque de consensus sur la manière de gérer la pandémie (Gardère, 2021). Bien que cette conclusion soit peu documentée, l'on pourrait estimer que l'autorité traditionnellement acquise par l'institution journalistique, le milieu scientifique et le gouvernement ait été ébranlée. Déjà, avant la crise, plusieurs journalistes parlaient d'une impression de crise de confiance du public envers l'information. Cette impression a été exacerbée durant la pandémie, alors que fausses nouvelles et désinformation circulaient sur les médias sociaux numériques. Ces conclusions, peu documentées toutefois, suggèrent une méconnaissance des publics et supposent une absence de sa capacité de jugement vis-à-vis des contenus rencontrés en ligne (Vauchez, 2022).

Bien que les sondages et enquêtes disponibles jusqu'à présent et qui mesurent la confiance envers les médias en temps de pandémie présentent des résultats plutôt positifs, les critiques à l'égard de l'information transmise durant cette période restent importantes. Fatigue informationnelle due à une surabondance d'information (Staii, 2022 ; mais aussi les Digital News Reports 2021 et 2022, Institut Reuters) et manque de distance critique dans les contenus d'information par rapport aux décisions des autorités gouvernementale et de santé publique (Staii, 2022), font partie de ces critiques citoyennes. À cela s'ajoute une difficulté déjà connue des journalistes à rendre compte adéquatement des sciences pour la vulgariser aux publics (Foucart, 2012). Cet enjeu est d'intérêt dans un contexte de crise sanitaire où de l'information de santé publique est transmise alors que les connaissances scientifiques sont incertaines.

Enfin, les études empiriques sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes ne dégagent pas de conclusion homogène. Par exemple, un niveau d'éducation élevé détermine des pratiques informationnelles soutenues chez ces personnes, selon Comby (2013) et Boyadjian (2022). Pour Jouët et Rieffel (2013), la présence en ligne renforcée chez les jeunes adultes les amène à consommer de l'information en surface et à des moments spontanés. Bien qu'ils et elles apparaissent comme précurseurs de l'usage de dispositifs d'information numériques variés (Boyadjian, 2020) et soient exposés à l'information sans nécessairement la rechercher (Staii, 2022), leur appétence pour cette information n'est pas si certaine (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

Considérant l'absence de consensus quant à la gestion de la pandémie, et dans un contexte où cette crise a marqué le paysage informationnel québécois, nous cherchons à comprendre la perception qu'ont eue des étudiantes et étudiants universitaires issus de domaines des sciences de la santé par rapport à la manière dont cette crise a été médiatisée au Québec. Ces personnes nous semblent particulièrement d'intérêt en raison de leur proximité avec les discours scientifiques de santé publique et le fait qu'elles devraient, selon la littérature, avoir des pratiques informationnelles soutenues et variées. Il semble également que ces groupes aient peu fait l'objet d'études par rapport à leurs pratiques informationnelles. De plus, les spécialistes de la santé ont été appelés de nombreuses fois à contribuer par leurs expertises aux contenus d'information durant la pandémie et nous trouvons important d'approfondir les perceptions de ceux et celles qui pourraient en constituer la relève.

Notre question de recherche sera donc la suivante : **Quelle perception ont eue des étudiants et étudiantes universitaires en santé du traitement informationnel de la COVID-19 au Québec?**

Cette question nous permet plus largement de comprendre si la perception qu'ont les personnes

enquêtées des devoirs des journalistes correspond à celle qu'ont ces derniers de leur profession. Nous tentons également de déterminer si leurs attitudes de confiance envers l'information ont été altérées avec la pandémie.

Mieux comprendre la perception qu'a ce jeune public étudiant de l'information et la confiance qu'il lui accorde nous permettra d'alimenter la réflexion critique autour du journalisme, considérant ses fonctions essentielles dans la société démocratique québécoise. Cette recherche alimente également les réflexions autour de la manière de transmettre de l'information de santé publique en contexte d'urgence et d'incertitude. Nous concevons, à titre de sources d'information traditionnelles, les contenus journalistiques hors chroniques de médias tels que Radio-Canada, La Presse, TVA Nouvelles, The Gazette ou Le Devoir, pour n'en nommer que quelques-uns. Nous faisons également appel aux publications scientifiques et aux données d'organisations et d'instituts de recherche comme sources d'information, dans un contexte où les journalistes se présentent souvent comme des agent(e)s de vérité et de factualité.

Ce mémoire se formulera en six grands chapitres. Nous aborderons d'abord en problématisation les rôles qu'ont adoptés les médias traditionnels pour présenter l'information en pandémie, leur contexte de production informationnelle et les diverses critiques émises tant envers la gestion de la crise qu'envers sa médiatisation. Nous discuterons ensuite de la méconnaissance des publics, qui se caractérise par une crainte de crise de confiance envers les médias encouragée par une visibilité des fausses informations en ligne. Nous présenterons au passage des résultats d'enquêtes sur les niveaux de confiance jusqu'alors documentés des publics québécois envers l'information. Nous concluons ce premier chapitre en présentant des éléments de littérature sur les pratiques informationnelles des jeunes adultes, et plus particulièrement celles d'étudiants et

d'étudiantes durant la pandémie. Nous soulignerons que ce type d'étude est souvent réalisé en contexte européen et moins au Québec.

Après avoir présenté notre question de recherche et ses sous-questions, nous convoquerons en cadrage les théories sur le journalisme afin d'illustrer ses rôles, ses valeurs et ses critères déontologiques traditionnellement revendiqués, qui permettent aux publics de formuler des attentes de qualité informationnelle. Nous discuterons ensuite des tensions entre les journalistes et leur capacité à rendre compte des sciences, puis des tensions qui existent entre les chercheur(se)s universitaires et l'expertise de santé publique desservant le gouvernement québécois. Nous terminerons cette section en présentant des apports de théories de la confiance, notamment ses dimensions cognitive, ambiante et affective ainsi que les dispositifs qui favorisent l'établissement de confiance. Nous rattacherons ces théories aux attitudes de confiance qu'ont les enquêté(e)s envers les médias d'information. Nous proposons ainsi de sortir des conceptions monolithiques de la confiance souvent adoptées dans les études cherchant à la mesurer.

Après avoir présenté notre devis méthodologique compréhensif constitué d'une lecture commentée d'articles de presse parus durant la pandémie et d'entretiens semi-dirigés, nous en présenterons les résultats. Ceux-ci seront regroupés par thèmes et présenteront diverses citations des personnes enquêtées pour expliquer leurs points de vue. Nous interpréterons les résultats en discussion, en les comparant à la littérature convoquée dans la problématisation et le cadre théorique, dans un souci de nuancer et d'approfondir ses apports. Nous conclurons en rappelant les limites de notre étude et en décrivant les pistes de développement qu'elle suggère.

1. PROBLÉMATISATION

La pandémie de COVID-19, qui a commencé en mars 2020, a engendré des défis de taille pour les professionnel(le)s de l'information au Québec. Ils et elles ont agi rapidement pour transmettre, dans un contexte d'incertitude, l'information et les décisions sanitaires du gouvernement québécois et de la santé publique, alors que le milieu journalistique était déjà fragilisé par des pressions diverses.

L'attention portée à l'égard du phénomène des fausses nouvelles laissait par ailleurs déjà croire à une crise de confiance envers l'institution journalistique. Plusieurs enquêtes quantitatives réalisées au cours de cette crise ont signalé des niveaux de confiance variables et inégaux envers l'information traditionnelle (Langlois et Sauvageau, 2021 ; NETendances, 2021 ; Baromètres de la confiance Edelman 2022 et 2023 ; Institut Reuters, Digital News Reports, 2022). Qui plus est, des médias affirment que les jeunes publics, adolescents et jeunes adultes, remettent souvent en question la fiabilité journalistique. Davantage connectés (Boyadjian, 2022), ils adhèreraient plus facilement à la désinformation en ligne, ayant accès à des sources multiples¹. Or, les jeunes publics sont, en général, peu connus des médias et leurs habitudes d'information et attitudes de confiance sont souvent généralisées. Il existe pourtant des différences dans les pratiques informationnelles des jeunes adultes, notamment selon leur contexte social, leur situation d'éducation ou d'emploi (Comby, 2013).

Afin de mieux cadrer cette enquête, nous explorerons dans ce chapitre les rôles des médias d'information dans le contexte de pandémie et les contraintes qui limitaient déjà leurs capacités

¹ « Six jeunes Québécois sur 10 ne font pas confiance aux médias », Mathieu-Robert Sauvé, Journal de Montréal, 18 octobre 2023

de production. Nous discuterons de la difficulté qu'ont les médias à connaître leurs publics, méconnaissance qui nourrit la crainte d'une baisse de confiance envers l'information, et rendrons compte des quelques études de confiance des publics envers l'information en temps de pandémie. Nous explorerons enfin les manières de s'informer qu'ont les jeunes adultes, et plus spécifiquement les pratiques informationnelles d'étudiant(e)s universitaires en contexte de pandémie. Ces éléments nous mèneront à nous poser une question de recherche qui nous permettra d'explorer le rapport d'un public étudiant issu de domaines de la santé, à l'information produite dans le contexte de la pandémie de COVID-19 au Québec.

1.1 Rôle des médias d'information durant la pandémie : entre chiens de garde de la démocratie et courroies de transmission

Dans le contexte d'urgence que fut celui de la crise sanitaire, les médias d'information ont contribué à la mise en application des mesures sanitaires instaurées par le gouvernement, plus précisément par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Alors que le travail des journalistes a entre autres cherché à transmettre et évaluer les décisions prises par les autorités en matière de gestion de la pandémie (Carignan et Lacroix, 2020a et 2020b ; Dubé et al., 2022), la situation d'urgence que représentait la pandémie a engendré sur eux des pressions supplémentaires. Les paragraphes suivants traiteront des relations entre sciences et information pendant la crise, du rôle des journalistes, des défis rencontrés et des critiques envers les médias et la gestion de la crise.

1.1.1 Sciences et médias d'information en contexte de pandémie

Le MSSS est soutenu, dans ses prises de décisions, par l'Institut national de la santé publique (INSPQ), un « centre d'expertise » chargé notamment de produire des connaissances

scientifiques, d'exécuter des mandats confiés par le Ministre de la santé, d'analyser des politiques publiques et de participer à la formation universitaire en santé publique². L'INSPQ décrit dans un bilan en ligne, intitulé « Dans l'œil de la COVID-19 : 5 ans plus tard », avoir émis 622 publications scientifiques, reçu 2 691 demandes de la part des médias d'information, accordé 1 050 entrevues et rédigé 483 réponses³. Ces données montrent une relation importante entre cet organe scientifique relevant du gouvernement provincial et les médias traditionnels d'information. Cette relation s'est par ailleurs traduite concrètement, chez les journalistes, dans un double-rôle de « courroie de transmission » et de « chiens de garde de l'information » (Carignan et Lacroix 2020) dont nous discuterons plus tard.

Les journalistes ont également fait appel à des données scientifiques provenant d'instances comme l'Organisation mondiale de la santé, de même qu'à l'expertise de membres du Collège des médecins du Québec et de chercheur(se)s universitaires. La démarche journalistique répond par ailleurs à ses propres normes déontologiques, distinctes de celles de la méthode scientifique (Crête, Imbeau et Ouimet, 2020). Or, pour saisir les sciences, il importe de comprendre leur méthode et leur langage (*ibid*). Il nous apparaît donc pertinent d'explorer la qualité du contenu d'information produit par les médias à partir des mesures sanitaires et des données scientifiques relatives à la pandémie, notamment au regard des normes distinctes associées à la production de connaissances scientifiques.

² Institut national de la santé publique du Québec. Qui sommes-nous? URL : <https://www.inspq.qc.ca/institut/qui-sommes-nous>

³ Institut national de la santé publique du Québec. Dans l'œil de la COVID-19 : 5 ans plus tard. URL : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/covid-19-cinq-ans-plus-tard>

1.1.2 Posture des médias d'information et défis

Même avant la crise sanitaire, la profession journalistique faisait face à plusieurs défis, parmi lesquels des pressions économiques (Carignan et Lacroix, 2020b), des contraintes de temps, le manque de ressources humaines pour utiliser les médias socionumériques (MSN) (Proulx, 2017 ; Rebillard et Smyrnaio, 2019 ; Dubois, 2021) afin de maintenir et de rehausser la visibilité des contenus d'information (Sonet, 2021), et l'appropriation du web et des MSN par les citoyen(ne)s.

La pandémie aurait engendré sur l'information de nouvelles pressions, selon ce que concluent deux études des chercheuses Marie-Ève Carignan et Caroline Lacroix (2020a ; 2020b) réalisées auprès de journalistes québécois en début de crise : une forte demande du public pour l'information dans un rythme marqué par l'instantanéité (Van Aelst et al., 2021), une révision et une adaptation des pratiques journalistiques dans une période marquée par l'incertitude (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b), et une prolifération de discours critiques en ligne forçant parfois les journalistes à exercer un rôle de vérification (Monnier, 2020). La littérature sur ces pressions supplémentaires demeure de faible quantité et les études convoquées observent les points de vue de journalistes seulement. Malgré ces pressions, ces derniers ont assuré un double rôle dans l'information présentée au Québec.

Rôles de messagers et de chiens de garde de la démocratie

Les deux rôles exercés sont ceux de « messagers » des décisions de la santé publique et de « chiens de garde de l'information » (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b). Le rôle de messenger s'est reflété notamment dans la diffusion quasi immédiate des annonces transmises dans les points de presse quotidiens animés par le ministre Legault et le directeur national de la santé

publique (Dr Horacio Arruda puis Dr Luc Boileau⁴). Le second rôle, celui de chien de garde de l'information, davantage exercé durant la phase chronique de la pandémie, encourageait l'évaluation des décisions prises (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b) en exposant notamment les études démontrant de nouveaux liens de causalité en matière de transmission, ou encore, en dénonçant la gestion délétère du système de la santé, incapable d'affronter efficacement une pandémie (Cossette et Simard, 2021).

Or, Carignan et Lacroix (2020) révèlent, à l'issue d'entretiens avec une dizaine de journalistes québécois, que ces derniers « étaient toujours aux aguets et conservaient leur fonction de surveillance critique, tout en assumant celle de messenger qui semblait avoir préséance sur la première au début de la pandémie ». Ce rôle critique a été freiné par une pluralité de facteurs : un contexte d'incertitude et d'évolution rapide des connaissances, une augmentation de la quantité de travail et d'événements à traiter quotidiennement, un rythme de production rapide et une injonction à produire de l'information à distance (les salles de presse exigeant le télétravail), un besoin de vérifier certaines informations diffusées par des sources multiples dans l'espace numérique – notamment les fausses informations autour du virus, ainsi que les théories conspirationnistes à l'égard de la maladie et des intentions des autorités –, une difficulté d'accès aux sources d'information particulièrement dans les établissements de santé tels que les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHLSD) (Carignan et Lacroix, 2020b) et le traitement de renseignements parfois contradictoires entre scientifiques, et entre scientifiques et santé publique (Massé et al., 2011).

⁴ Le directeur de la santé publique a entre autres pour rôles d'informer la population des enjeux de santé prioritaires, d'identifier les situations risquées pour la santé de la population et d'assurer la mise en place de mesures d'atténuation. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale Nationale. Rôle du directeur de Santé publique. URL : <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sante-publique/a-propos/mission/role-directeur-sante-publique>

En somme, la crédibilité et l'exactitude de l'information produite ont été affectées (Dubé et al., 2022), brimant ce faisant le droit du public à une information de la meilleure qualité possible (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b).

Une arène d'information alimentée par une pluralité d'émetteurs et un besoin de vérification

Le contexte de pandémie a également soulevé une forte politisation des échanges en ligne ainsi que des écarts politiques et idéologiques entre internautes (Monnier, 2020). L'on a assisté à une prolifération de discours citoyens alternatifs contestant les mesures en place et la gravité du virus. Créés sans avoir l'intention de tromper les publics, ces apports sont souvent issus d'individus ou de médias situés en marge des discours journalistiques et gouvernementaux dominants. Ils peuvent puiser dans des expériences vécues, des croyances ou des regards critiques par rapport à des situations d'actualité (Kenix, 2009). Ainsi, l'information traditionnelle et les discours dominants ne bénéficient pas, auprès de tous et toutes, du même statut de détenteurs de vérité.

La présence de ces discours alternatifs en ligne pourrait avoir diminué la visibilité octroyée à l'information traditionnelle en temps de crise sanitaire (Bennett et Iyengar, 2008 ; van Aelst et al., 2017, dans van Dalen, 2019). La réappropriation citoyenne de la parole favorisée par l'usage des MSN vient d'ailleurs naturellement modifier le rapport des journalistes à leurs publics, remettre en cause leur monopole sur la production informationnelle (Rieffel, 2014) et leur posture d'autorité (Lewis, 2012, dans van Dalen, 2019). Dans le domaine de l'information santé et compte tenu de l'accès généralisé aux outils de création de contenus, il convient de constater que « la production d'informations s'effectue désormais en dehors des circuits de validation traditionnels » (Jaouzi, 2023, p. 85), sans être soumise au regard scientifique. Dans ce même ordre

d'idées, le potentiel de création collective de l'information (Proulx, 2017 ; Lindgren, 2017) n'est pas nécessairement soumis aux valeurs déontologiques de la profession journalistique (Quéré, 2018). Ceci laisse entière la question de la qualité de ces contenus, la Fédération professionnelle des journalistes du Québec (FPJQ) évoquant dans son guide déontologique que « ni le titre de journaliste ni l'acte journalistique ne sont réservés à un groupe particulier de personnes⁵ ».

Quoi qu'il en soit, les MSN et le web ont été ciblés comme véhicules de désinformation et de fausses nouvelles en santé (Eysenbach, 2020). Les fausses nouvelles renvoient, selon la littérature, à de l'information créée et diffusée principalement en ligne pour tromper le public, particulièrement en contexte d'événements médiatisés, dans des formats qui s'apparentent souvent à ceux du journalisme traditionnel (Tandoc Jr, 2019 ; Gelfert, 2019). L'Organisation mondiale de la santé (OMS) n'a d'ailleurs pas tardé à qualifier la situation d'infodémie, notamment dans ses publications sur Twitter (maintenant X) : « Nous ne combattons pas qu'une pandémie, nous combattons une infodémie⁶ ». Pour le corps journalistique, le phénomène de désinformation en ligne était déjà préoccupant avant la pandémie (Sauvé, 2019). Une autre forme de journalisme grimpe en importance durant cette crise : le journalisme de vérification, ce mécanisme de *gatekeeping* surveillant la production de désinformation, cherchant à rétablir la confiance du public envers les médias d'information traditionnels et à réaffirmer le rôle de l'institution journalistique en démocratie (Jaubert et Rivron, 2021). Le journaliste de vérification participerait ainsi à l'établissement collectif de la vérité journalistique.

⁵ Fédération professionnelle des journalistes du Québec, « Guide de déontologie des journalistes du Québec » URL: <https://www.fpq.org/fr/guide-de-deontologie>

⁶ Traduction libre. Tweet de l'Organisation mondiale de la santé, 15 février 2020. URL : <https://twitter.com/WHO/status/1228683949796470784>

Cette façon qu'a la profession journalistique d'affirmer sa légitimité engendre cependant une vague de contestations quant à la posture d'« énonciateur de la vérité » de la pratique de vérification et son rôle de pont entre public et science (Vauchez, 2019 dans Berriche, 2021). Le besoin de mettre de l'avant la vérification comme objet de vérité suppose de plus une crédulité du public envers tout contenu consommé en ligne et le besoin d'exercer une forme de contrôle sur ce qui circule ou est discuté sur les MSN (Vauchez, 2022). Or, l'adhésion systématique des publics aux fausses nouvelles est souvent contestée dans la littérature enquêtant les pratiques informationnelles (*ibid*, Guess, et al., 2019 ; Staii, 2022 ; Berriche, 2021 ; Altay et al., 2022).

Les défis engendrés par la pandémie, couplés aux enjeux économiques que vivaient déjà les médias, à l'injonction qu'ont eu les journalistes de travailler avec les MSN, à la pluralité de discours citoyens et experts qui s'y côtoient de même qu'au besoin de vérifier l'information non journalistique en ligne, ont contribué à fragiliser le traitement journalistique de la crise et à réduire la qualité informationnelle (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b). Nous discuterons plus précisément, dans la prochaine section, des critiques adressées aux médias d'information durant la pandémie et envers la gestion de la crise.

1.1.3 Critiques envers l'information et la gestion de la pandémie

Plusieurs voix se sont élevées pour souligner des incohérences dans la gestion de la pandémie. Citoyen(ne)s, expert(e)s et journalistes ont participé à ces efforts critiques. Durant les deux années marquées par la crise, les MSN ont été le terrain de discours alternatifs critiques à l'égard de sa gestion et de son traitement informationnel, mais aussi de critiques à teneur conspirationniste (Coutant et Rueff, 2023). Soulignons que les mesures transmises pour contenir la pandémie n'ont pas fait l'objet d'un débat public : elles ont été imposées aux populations

(Paganelli, Staii et Clavier, 2021). Dans la prochaine partie, nous aborderons certains types de critiques, sous l'angle des défis qu'elles auront imposés aux médias d'information traditionnels. Bien que les critiques issues de théories conspirationnistes aient eu un impact considérable sur le débat informationnel, nous choisissons ne nous y attarderons pas dans le cadre de cette recherche. Cet aspect est déjà largement documenté dans la littérature et nous souhaitons nous intéresser à d'autres types de discours critiques à l'égard des médias.

Des critiques envers les médias

Les chercheuses Carignan et Lacroix (2020) ont soulevé que l'ombudsman de Radio-Canada et ses collègues d'autres médias à l'international ont reçu bon nombre de plaintes, de conseils et de questionnements en début de pandémie. Leur étude révèle que les professionnel(le)s de l'information ont été la cible d'un plus grand volume de critiques que la normale.

Nous aborderons deux formes de critiques émises à l'égard des médias. D'abord, une perception de trop plein et de redondance d'information par les publics, provoquant une fatigue informationnelle (Staii, 2022; mais aussi les Digital News Reports 2021 et 2022, Institut Reuters). Ce constat est également appuyé à l'échelle québécoise par une étude d'Ève Dubé et al., (affiliés à l'Institut national de la santé publique et au Centre hospitalier universitaire de Québec - Université Laval) réalisée en septembre 2022 moyennant des groupes de discussion menés avec une vingtaine de Québécois et de Québécoises⁷ pour évaluer la perception des stratégies de

⁷ Cette étude traite également des perceptions de spécialistes des communications dans les organisations de santé et des professionnel(le)s de la santé quant aux stratégies communicationnelles déployées pour lutter contre la pandémie de COVID-19. Nous nous intéressons au volet touchant les perceptions de l'information par les membres du public pour les besoins de cette recherche.

transmission de l'information en temps de pandémie. Les résultats révèlent une fatigue informationnelle liée à une surcharge de contenus parfois anxiogènes et complexes.

Ensuite, on dénote une perception de manque de recul critique des journalistes envers les autorités politiques et de santé publique. On reprochât effectivement aux journalistes de ne pas avoir approfondi suffisamment l'information véhiculée par les autorités durant la phase aigüe de la crise, c'est-à-dire à son début. Ce reproche s'est manifesté durant la phase chronique de la pandémie, alors que l'on observait une évolution du regard critique par les médias et une reprise de leur rôle de chien de garde de l'information. Dans la phase aigüe de la pandémie, alors que l'on connaissait peu le virus et que la situation d'urgence appelait à un respect des mesures, peu de place était donnée à ce type de remises en question : elles étaient socialement peu acceptées et condamnées par les autorités pour leur potentiel de nuire aux efforts collectifs de prévention. Pour revenir au manque de recul critique, Adrian Staii (2022) énonce un manque de « médiateurs jugés suffisamment crédibles » et propose le concept de « crise des médiateurs », ces médiateurs étant les journalistes, les membres du gouvernement et les expert(e)s traditionnellement légitimés s'étant exprimés publiquement sur la manière de gérer la pandémie. Cette crise expliquerait un besoin de consulter d'autres sources (alternatives ou traditionnelles) afin d'accéder à une plus vaste diversité de points de vue et d'interprétations d'une même situation (Dubé et al., 2022).

Pour Carignan et Lacroix, le volume important de critiques envers les médias serait symptomatique d'une crise de confiance envers eux, d'un manque de connaissances quant au métier de journaliste et d'un besoin de formaliser l'éducation aux médias et à l'information. Bien que ces hypothèses paraissent parlantes, elles renvoient la balle à un public qu'on présume

incompréhensif et ne peuvent être approfondies que si l'on observe les motivations et attitudes des personnes à l'origine de ces critiques. Si Staii (2022) s'est intéressé aux pratiques informationnelles d'étudiant(e)s français et propose des concepts intéressants, les recherches portant sur les publics étudiants universitaires québécois sont plus rares.

Des critiques envers la gestion de la pandémie

L'ouvrage « Traitements-chocs et tartelettes – Bilan critique sur la gestion de la pandémie au Québec », codirigé par Josiane Cossette et Julien Simard et paru en décembre 2021, met de l'avant les paroles de spécialistes et de citoyen(ne)s par rapport aux décisions des autorités gouvernementales et sanitaires devant la hausse des cas de COVID-19 au cours des années 2020 et 2021. Ce recueil d'essais présente une pluralité d'enjeux révélés par la pandémie, qui n'ont pas forcément fait l'objet d'une prise d'action conséquente par les autorités. Y sont abordés la prétendue inefficacité des masques de procédure pour la population par crainte d'un port inadéquat, le retard dans l'acquisition de masques N95 pour le personnel de la santé travaillant auprès de patient(e)s atteints de la COVID-19, le déni de la transmission par aérosols (notamment dans les écoles qui furent d'importants foyers d'éclosion) et l'imposition de couvre-feux sans démonstration empirique de leur efficacité (Cossette et Simard, 2021). Ces mesures ont été présentées dans une approche gouvernementale souvent qualifiée de paternaliste (voir aussi Dubé et al., 2022 sur ce point)⁸, et elles ont été relayées par les médias.

L'ouvrage déplore également le manque de confiance du gouvernement à l'égard de sa population. La mise en place de mesures incohérentes ou le retard dans l'instauration de mesures

⁸ Voir aussi le Grand Débat organisé par l'Institut Santé et Société sur le thème des inégalités sociales en période de pandémie. URL : <https://iss.uqam.ca/debat-iss-mai-2021/>

efficaces implantées ailleurs (par exemple, la crainte d'une mauvaise utilisation des tests rapides qui pourrait mener à l'apparition de faux résultats) viennent altérer la relation de confiance entre les autorités gouvernementales et sanitaires et la population, fondée sur une perception pessimiste des premières à propos de la seconde (Ward, 2018). Cela contribue à alimenter le cynisme populaire quant à la crédibilité de ces autorités (*ibid*). Pour illustrer cette idée, le professeur agrégé de l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal, Jean-Sébastien Fallu, explique par rapport au port du masque entre deux personnes à l'extérieur⁹ que « ce genre d'exagération pour des gains minimes, voire insignifiants, fait décrocher les citoyen(ne)s, même parmi ceux et celles qui adhèrent aux mesures de santé publique » (dans Cossette et Simard, 2021, p. 114). Ces incohérences peuvent avoir des impacts considérables sur la confiance qu'accorde la population aux autorités de santé (Zhang et al., 2021). Par ricochet, la transmission sans mise en perspective de mesures incohérentes par les médias d'information peut avoir une incidence sur la crédibilité qui leur est accordée. La littérature se penchant sur les réactions des populations tend pourtant à démontrer que le public est, dans ce type de situations, plus qu'un receveur d'instructions : c'est un acteur engagé et capable de réflexion et d'action (Hyland-Wood et al., 2021).

Des critiques de la part des médias

Comme nous l'avons vu plus tôt, peu de place a été accordée à la critique de la gestion de la pandémie dans les médias durant sa phase aigüe. On pourrait penser que les contraintes qu'a imposées ce contexte pour les conditions de travail des journalistes, en plus de la faible acceptabilité sociale des critiques, ait pu jouer un rôle dans cette absence (Carignan et Lacroix,

⁹ Larin, Vincent ; Lajoie, Geneviève « Activité extérieure entre deux personnes : le port du masque désormais obligatoire », TVA Nouvelles, 13 avril 2021. URL : <https://www.tvanouvelles.ca/2021/04/13/activite-exterieure-entre-deux-personnes-le-port-du-masque-desormais-obligatoire-1>

2020b). Dans la phase chronique de la crise toutefois, les prises de recul critiques dans les médias ont été plus nombreuses. On peut lire entre autres les articles suivants : « Québec refuse de dire combien de capteurs de CO₂ ont été distribués » (La Presse, 16 décembre 2021), « Le couvre-feu comme mesure spectacle » (Le Devoir, 3 avril 2021), « Les contradictions d’Horacio Arruda depuis le début de la pandémie » (Journal de Montréal, 5 janvier 2022), « Critiques non bienvenues : la rhétorique guerrière de la CAQ durant la pandémie (Le Soleil, 30 janvier 2022) ou encore, « Gestion de la pandémie : non, le gouvernement ne mérite pas une note parfaite » (Le Soleil, 13 mai 2022). L’un des apports médiatiques considérables fut l’enquête du journal *The Gazette* parue sur l’hécatombe en centres d’hébergement de soins de longue durée (10 avril 2020¹⁰), qui aura permis de porter l’attention du public envers des problématiques de gestion plus larges et de révéler l’urgence de réorienter les prises d’actions des autorités gouvernementales et sanitaires dans le contexte pandémique. Les apports du journaliste de Radio-Canada, Thomas Gerbet, vont dans ce sens également. Ce journaliste a mis en lumière l’inaction du gouvernement pour réduire la taille des classes¹¹, l’absence de rapports d’inspection des CHSLD pour pouvoir élucider l’hécatombe du printemps 2020 (série d’articles parue en novembre 2021) ainsi que la gestion de la pandémie possiblement effectuée par une firme de consultation en conseil stratégique (« Dans l’ombre, la firme McKinsey était au cœur de la gestion de la pandémie au Québec », Radio-Canada, 30 septembre 2022). Ce type d’enquête vient révéler la société à elle-même en injectant une forme de conflit agissant comme épreuve pour la sphère politique (Muhlmann, 2004).

¹⁰ Derfel, A. “Public health finds bodies, feces at Dorval seniors’ residence”, *The Gazette*, 10 avril 2020. URL : <https://www.montrealgazette.com/news/article234524.html>

¹¹ Gerbet, T. Écoles : Québec n’a pas suivi l’avis de l’Institut national de santé publique », *Radio-Canada Info*, 13 octobre 2020. URL : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1740622/ministere-education-avis-sante-publique-taille-classe-nombre-eleves>

Selon ce qu'avancent le professeur retraité du Département de philosophie de l'Université de Montréal, Michel Seymour, et la professeure de physique au Collège de Maisonneuve, Nancy Delagrave (dans Cossette et Simard, 2021), les enquêtes menées par certains journalistes ont été révélatrices d'enjeux, sans réussir toutefois à « ébranler le gouvernement et atteindre largement l'opinion publique » (p. 236). On considère donc que malgré cette reprise du rôle de chien de garde de l'information par les journalistes, il peut être difficile de générer un changement dans les orientations et prises de décisions gouvernementales (par exemple, s'intéresser davantage à la transmission du virus par aérosols, les écoles ayant été d'importants foyers d'éclosion).

À la lumière de ces différents apports, nous cherchons à saisir les critiques que pourraient avoir étudiants et étudiantes en santé à l'égard de l'information en pandémie et de ses rôles, et à comprendre s'il existe chez eux une méconnaissance du travail des journalistes et des valeurs déontologiques qui régulent leur profession. Quelques études québécoises réalisées auprès d'un public plus large ou de journalistes parviennent à ce constat (*ibid* ; Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020 ; Dubois, 2021).

1.2 Des publics peu connus des médias

La transposition du travail journalistique sur les MSN a amené l'information à être surveillée, voire coréglée, par un « 5^e pouvoir » : le public (Bernier, 2013 ; 2016). Or, même si l'information existe en finalité pour ce public, nous pourrions imaginer que les journalistes sont en partie imperméabilisés de ses critiques et connaissent moins ses attitudes envers l'information. Cette impression de méconnaissance se reflète notamment par une difficulté à se représenter et à penser la crise de confiance envers les médias au Québec. Nous en discuterons dans les sections suivantes.

1.2.1 L'impression d'une crise de confiance envers les médias au Québec

L'abondance d'information disponible demande qu'on fasse appel à un « système de délégation de confiance », c'est-à-dire que l'on convoque des critères de fiabilité pour évaluer les contenus reçus (Simonnot, 2007 ; Paganelli, Staii et Clavier, 2021). Les médias se réclament normalement de ces critères, par exemple, par leur conformité à des règles déontologiques, mais il semble que l'abondance de contenus alternatifs en ligne et les pressions exercées sur le métier des journalistes, notamment dans le contexte de pandémie, puissent affecter cette posture qu'on imagine traditionnellement acquise (*ibid*).

L'apparition de désinformation autour de situations sanitaires n'est d'ailleurs pas chose nouvelle, la grippe H1N1 ayant également fait l'objet de tels discours (Smallman, 2015). Au Québec, durant les années marquées par la pandémie de COVID-19, de nombreux articles de presse ont signalé une crise de confiance envers l'information, liée à la présence de désinformation, de discours alternatifs et de discours conspirationnistes tant en ligne que hors ligne. Nous énumérons quelques exemples d'articles pour appuyer cette information : « Coronavirus : une crise de désinformation sans précédent » (Radio-Canada, 30 janvier 2020), « À la chasse aux fausses nouvelles » (entretien avec les journalistes Bouchra Ouatik et Jeff Yates, Radio-Canada, 13 avril 2020), « Pandémie de fausses nouvelles (La Presse, 5 juin 2020), « COVID-19 : désinformation d'une ampleur inégalée depuis le début de la crise » (Journal de Québec, 20 juin 2020), « Qonspirations : comment un mégacomplot s'enracine au Québec » (Radio-Canada, 15 octobre 2020) et « Pourquoi sommes-nous prédisposés à devenir conspirationnistes? » (Ohdio, Radio-Canada, 11 janvier 2021). Ajoutons à ces articles des chroniques telles que « Les édentés » (La Presse, 19 mars 2021) et « Les covidots » (La Presse, 9 avril 2021).

L'ampleur de l'attention portée envers ce phénomène laisse penser que la désinformation gagne en adhésion de manière incontrôlable (Coutant et Rueff, 2023). Ces contenus, par leur façon tranchée de parler des « conspirationnistes », témoignent également d'une représentation disqualifiante des publics (Vauchez, 2022). Ils ont le potentiel de créer davantage d'écarts entre les publics critiques de la gestion de la pandémie et ceux ne l'étant pas, ce qui est contraire à l'un des rôles de l'information en démocratie, soit de rassembler le public (Muhlmann, 2004). Enfin, plusieurs analyses des productions médiatiques y décèlent un phénomène de « panique médiatique », un « processus dynamique et circonstanciel de formation de l'opinion dans lequel les modes de présentation prédominants dans la rhétorique des élites et la couverture médiatique façonnent l'opinion de masse » (Iyengar Scheufele, 2014 dans Vauchez, 2022, p. 75). On comprendrait ainsi que les médias dominants cadrent une manière d'appréhender des phénomènes sociaux et agissent comme « entrepreneurs de causes » (Vauchez, 2022). Le sentiment de panique morale ou médiatique associé à la prolifération de fausses nouvelles en ligne résulterait ainsi d'une construction médiatique attribuant une crédulité générale à un public incapable de jugement et perméable aux contenus manipulateurs, comme les corps biologiques le sont aux virus (Anderson, 2021).

1.2.2 Les représentations des publics encouragées par un écosystème informationnel numérisé

Les publics en ligne sont complexes à cerner (Croissant, 2022), même si le web social et les MSN ont augmenté la visibilité de leur prise de parole dans l'espace public (Proulx, 2017). Se limiter aux données récoltées par les MSN pour décrire leurs comportements et leurs intérêts ne permet de les envisager que sous un angle digital (Rouvroy et Berns, 2013). Les réflexions critiques et les relations entre sujets, essentielles au débat collectif, sont ainsi exclues (*ibid*).

Penser une telle compréhension des publics ne permet pas d'appréhender les usages réels des MSN par les personnes et encourage plutôt une faible connaissance des publics (Anderson, 2021). Les études qui se penchent sur les traces laissées en ligne (commentaires ou formes d'engagements) constituent une solution, mais les résultats sont souvent complexes à analyser rigoureusement, selon Valérie Croissant (2022). Elle souligne d'ailleurs que les jeunes rendent leur engagement en ligne moins visible, par prudence.

L'impression d'une crédulité des publics encouragée par plusieurs contenus d'information au sujet de la réception des contenus en ligne, et la conception des publics encouragée par des systèmes algorithmiques viennent alimenter l'hypothèse de méconnaissance des publics par les journalistes. Mieux définir ces publics et leurs attitudes de confiance est pourtant essentiel pour s'en faire une représentation adéquate et comprendre leurs perceptions de l'information.

1.2.3 La désinformation se répand-elle si facilement?

Nombreuses sont les études empiriques de réception qui révèlent que l'adhésion aux fausses informations est loin d'être systématique (Guess et al., 2018 ; Nelson, Taneja, 2018 ; Alloing, Vanderbiest, 2018 ; Guess et al., 2019 ; Allen et al., 2020 ; Berriche et Altay, 2020 ; Berriche, 2021 ; Altay et al., 2022). La littérature révèle par exemple qu'un nombre de visionnements ou de clics élevé sur une publication de désinformation ne signifie pas que les personnes l'ayant consultée y auront adhéré ou en auront été affectées (Benkler et al., 2018 ; Nelson et Taneja, 2018). D'ailleurs, l'hésitation à partager une fausse information peut venir d'une crainte d'altérer sa réputation en ligne (Altay, Hacquin et Mercier, 2022). Ces constatations alimentent elles aussi l'hypothèse de méconnaissance des pratiques informationnelles des publics. Selon Ysé Vauchez (2022), on tend

effectivement à attribuer « une crédulité mécanique [aux fausses informations] par essence à des groupes mal définis » (p. 87), en raison de leur âge ou de leur catégorie sociale d'appartenance. L'autrice s'en remet à la théorie des foules du médecin et anthropologue Gustave Le Bon pour expliquer cette propension à réduire systématiquement le public à un tout émotif, biaisé, irrationnel, incapable de jugement critique et impulsif. Julien Boyadjian (2020) ajoute, en s'appuyant sur un corpus de travaux relativisant le phénomène, que de « constater que 1) les jeunes s'informent massivement sur les réseaux sociaux, et que 2) des centaines de milliers de « *fake news* » circulent sur ces mêmes réseaux, ne suffit pas à conclure que 3) les jeunes seraient les plus menacés par le phénomène de désinformation ».

Les études de réception qui démontrent une différence entre réception de fausses nouvelles et adhésion à celles-ci s'intéressent aux pratiques informationnelles effectives d'internautes et peuvent ainsi comprendre avec plus de profondeur l'ampleur du phénomène de réception de fausses informations. Plusieurs se sont intéressées au contexte de la course présidentielle américaine de 2016, révélant que les fausses nouvelles étaient davantage consultées et partagées par des groupes plus âgés et des personnes adhérant à des valeurs d'extrême droite, écartant ainsi l'hypothèse d'un phénomène généralisé (Guess, et al., 2018 ; Guess, et al., 2019 ; Allen, et al., 2020). Certaines études ont exploré la question en début de pandémie. Celle de Jennifer Allen et al. (2020) révèle que la consommation de fausses nouvelles par l'entremise de certains sites web de désinformation, des MSN ou via une recherche autonome, constituait une fraction négligeable de la consommation d'information, tout groupe d'âge confondu. Manon Berriche et Sasha Altay (2020) se sont quant à eux intéressés aux interactions autour des publications de la page Facebook de Santé + Mag, site web français dont 28 % des contenus sont de l'ordre de la désinformation en santé. Les résultats montrent que les internautes ont beaucoup moins interagi

avec les contenus de désinformation publiés par Santé + Mag (cela constituait 15 % du total des interactions), mais l'ont davantage fait avec des contenus plus légers ayant une fonction sociale, tels que des messages positifs publiés durant la crise.

L'ensemble de ces apports vient appuyer l'idée qu'une « panique médiatique » (Vauchez, 2022) semble s'être répandue dans les médias d'information de manière injustifiée. Sans nier l'existence du phénomène de désinformation, ils appellent à contester la crédulité souvent associée aux publics en ligne. De plus amples études de réception quant à la consommation effective de fausses informations en ligne durant les années marquées par la pandémie pourraient permettre aux médias de mieux connaître les comportements réels des publics.

1.2.4 La confiance envers l'information durant la pandémie

Quelques enquêtes se sont penchées sur la confiance accordée à l'information en temps de pandémie. Statistiquement parlant, les résultats du Digital News Report 2021 révèlent que 45 % des Canadiens et Canadiennes faisaient confiance à l'information. L'année suivante, l'étude annonce une baisse de trois points, portant cette confiance à 42 %. Cette diminution serait la conséquence, selon l'Institut, d'une fatigue informationnelle due à un manque de regard critique envers la gestion de la pandémie, et d'un sentiment de lourdeur associé au volume d'information.

Dans le contexte québécois, quelques données de confiance accordée à l'information sont accessibles via l'enquête NETendances (nous ne sommes pas en mesure de savoir si cette dernière s'est particulièrement intéressée au contexte de pandémie). Réalisée en septembre 2021 (en ce qui concerne le volet « Actualités en ligne, réseaux sociaux et balados »), elle indique une meilleure confiance des adultes québécois envers les médias traditionnels d'information

qu'envers l'actualité trouvée sur les médias sociaux, qui incluent également des forums de discussion, des blogues et des espaces wiki. Chez les personnes de 18 à 24 ans, 55 % font totalement ou assez confiance aux nouvelles diffusées sur les médias traditionnels, et 37 % font totalement ou assez confiance aux nouvelles diffusées sur les MSN. Chez les personnes de 25 à 34 ans, ces taux sont respectivement de 62 % et de 40 %. Le tableau 1 présenté ci-bas apporte des précisions à ces résultats, en montrant dans les deux groupes d'âge que la confiance ou l'absence de confiance s'expriment généralement de manière modérée (« assez confiance », « peu confiance ») et moins souvent de façon absolue (« totalement confiance », « pas du tout confiance »).

Tableau 1 : mesure de la confiance envers l'information diffusée sur les médias traditionnels et sur les médias sociaux selon NETendances, septembre 2021.

Type de médias		18-24 ans	25-34 ans	Total
Nouvelles et actualités diffusées sur les médias traditionnels	Totalement confiance	17 %	28 %	45 %
	Assez confiance	38 %	34 %	72 %
	Peu confiance	33 %	26 %	59 %
	Pas du tout confiance	4 %	11 %	15 %
Nouvelles et actualités diffusées sur les MSN	Totalement confiance	10 %	9 %	19 %
	Assez confiance	27 %	31 %	58 %
	Peu confiance	51 %	39 %	90 %
	Pas du tout confiance	5 %	19 %	24 %

Le Baromètre annuel de la confiance Edelman a également présenté des résultats de confiance envers les médias durant les deux années marquées par la pandémie. Selon l'édition 2021, 56 % des Québécois(e)s pensent que les journalistes cherchent à les tromper, et 41 % les jugent plus polarisants qu'unificateurs. Pourtant, 62 % ont déclaré faire confiance aux médias traditionnels (une baisse d'un point par rapport à l'année précédent non-pandémique). Ces résultats

supposeraient que les attitudes de méfiance n'excluent pas forcément la confiance¹². L'édition 2022 du baromètre présente une hausse de la confiance du public québécois envers l'information, avec un taux de 68 % (2022)¹³.

Une enquête quantitative de Simon Langlois et Florian Sauvageau (2021) rapportait quant à elle que 80 % de l'échantillon sondé considérait que les médias d'information avaient exercé leur rôle en période de pandémie. Cependant, 23,5 % disaient avoir perdu en confiance à leur égard, et les niveaux de confiance semblent varier en fonction des générations d'appartenance des personnes enquêtées. En effet, les plus jeunes préféraient utiliser les MSN pour s'informer tout en étant plus critiques du travail journalistique et méfiants à l'égard des espaces socionumériques (*ibid*).

Enfin, l'étude par questionnaire réalisée par Adrien Staii en 2022 afin d'évaluer les pratiques d'information de 800 étudiant(e)s français en temps de pandémie présente d'autres constats. Elle révèle un fort niveau de confiance envers les autorités internationales (ex. l'Organisation mondiale de la santé) et nationales, les médias d'information ne parvenant pas à assurer pleinement une qualité informationnelle. Seules 10 % des personnes répondantes octroient un bon niveau de confiance aux journalistes, critiqués pour leur manque de distance critique envers le discours dominant. Moins de 30 % font confiance aux scientifiques, en raison de l'incertitude liée aux connaissances sur la maladie et au risque que de nouvelles découvertes viennent démentir leurs apports.

¹² Caillou, A. « Les Québécois de plus en plus méfiants à l'égard des médias », Le Devoir, 22 mars 2022. URL : <https://www.ledevoir.com/culture/medias/689217/les-quebecois-de-plus-en-plus-mefiants-envers-les-medias>.

L'enquête du Baromètre a été menée entre le 1^{er} et le 24 septembre 2021. N = 1500 canadiens, dont 1000 québécois.

¹³ Caillou, A. « Les journalistes regagnent la confiance des Québécois », Le Devoir, 15 mars 2023. URL : <https://www.ledevoir.com/culture/medias/785327/sondage-les-journalistes-regagnent-la-confiance-des-quebecois>

L'enquête du Baromètre a été menée entre le 1^{er} et le 28 novembre 2022. N=1000 québécois.

Ces études quantitatives proposent une variété de résultats, avec quelques imprécisions conceptuelles. Le premier souci méthodologique réside dans la formulation des questions et la globalité de l'expression « médias traditionnels ». Une confiance relative peut être accordée à un média plus qu'à un autre, ou à certaines plateformes et formats (télévision, internet), et une vision négative d'un média peut de plus teinter l'impression d'un individu par rapport à l'information (Quéré, 2018). Si l'on exprime peu de confiance envers les MSN, l'on doit toutefois considérer que l'actualité des médias traditionnels d'information se trouve sur ces plateformes sociales (Rebillard et Smyrnaio, 2019).

Le second souci réside dans le fait que la confiance n'est pas définie pour les personnes répondantes ni les critères et balises qui permettraient de justifier une confiance positive ou négative. La manière qu'ont les personnes de négocier l'information reçue ne semble pas faire l'objet de justifications. Tantôt liée à la reconnaissance sociale et à la réputation, la confiance renvoie aussi à la compétence (catégorie d'expérience) (Quéré, 2011). Du côté de NETendances, l'idée de faire « assez confiance » nous indique que certains facteurs empêchent de manifester une confiance absolue. Des grilles d'évaluation plus élaborées permettraient d'obtenir des réponses plus complètes qu'on associerait peut-être moins à de la méfiance. Les analyses qui résultent de certaines des enquêtes décrites plus haut manquent en effet de profondeur en ce sens qu'elles n'accèdent pas aux motifs de confiance ou de manque de confiance des personnes sondées, motifs qui permettraient de mieux comprendre la perception générale accordée aux médias.

De façon générale, la confiance envers les médias au Québec est peu documentée de manière compréhensive dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Avec notre étude, nous souhaitons alimenter la littérature sur la confiance envers les médias d'information en abordant le

phénomène de façon compréhensive auprès d'étudiantes et d'étudiants québécois, et particulièrement dans un contexte de crise sanitaire.

1.3 Pratiques informationnelles chez les jeunes

L'expérience en ligne des internautes implique la consommation d'un grand volume de contenus visuels, audio et textuels (Dahlgren, 2018) et les diverses enquêtes sur les pratiques informationnelles apportent des clés de compréhension de leurs attitudes envers l'information. Les manières qu'ont les jeunes adultes de s'informer nous intéressent particulièrement dans le cadre de cette étude. Il semble effectivement y avoir une inquiétude populaire à l'égard de cette catégorie de personnes, étant donnée leur tendance présumée à moins s'informer (Granjon et Le Foulgoc, 2010), leur utilisation des MSN, leur exposition aux fausses nouvelles et l'impression d'une vulnérabilité à l'égard de ce genre de contenus (Croissant, 2022). Or, les pratiques documentées viennent témoigner du contraire, notamment chez les publics étudiants. Avant de nous pencher sur la question, nous définirons ce qui est entendu par le concept de pratiques informationnelles et comment les usages de dispositifs mobiles, du web et des MSN viennent les structurer. Nous présenterons ensuite les pratiques informationnelles de publics plus jeunes et étudiants, notamment en contexte de pandémie, et l'incidence documentée de certains facteurs sociaux comme la diplomation sur ces habitudes.

1.3.1 Quelques éléments de définition

Les pratiques informationnelles renvoient « aux pratiques individuelles de consommation, mais aussi de production et de mise en circulation de contenus en lien avec l'actualité » (Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017, p. 46). Cécile Gardiès, Isabelle Fabre et Viviane Couzinet (2010) précisent que le processus derrière une pratique informationnelle n'est pas conscientisé : on ne

cherchera pas, au moment de s'informer, à expliquer comment on le fait. Malgré cela, la recherche tente de comprendre la façon dont les dispositifs de diffusion d'information sont effectivement utilisés, et de saisir leur appropriation et l'évolution de leurs formes d'usage (Chaudiron et Ihadjadene, 2010). Rajoutons que les pratiques informationnelles se bâtissent de plus en plus autour d'« agencements complexes », en ce sens qu'elles ne peuvent plus s'expliquer par l'exposition à une seule source informationnelle. Elles s'expliquent plutôt par une interaction avec un ensemble de sources et par leur appropriation, ce qui contribue à forger un rapport de l'utilisateur à l'information (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

La démocratisation de l'usage de dispositifs mobiles a transformé les pratiques d'information (Pignard Cheynel et Van Devoet, 2019). Ces dispositifs seraient effectivement privilégiés pour s'informer, en favorisant l'accès à des portes d'entrée vers l'information (applications mobiles et MSN) (Mercier et al., 2017 ; Pignard Cheynel et Van Devoet, 2019). L'usage du mobile se glissant à différents moments ponctuels de la journée, on repère des pratiques informationnelles plus brèves, fragmentées et réparties dans le temps, s'opposant ainsi au modèle de consommation d'information traditionnel s'effectuant à des moments particuliers (téléjournal et bulletins radio à des heures précises, par exemple) (Jouët et Rieffel, 2013 ; Pignard Cheynel et Van Devoet, 2019 ; Molyneux, 2017 ; Dunaway, et al., 2018 ; Sonet, 2021).

1.3.2 MSN et pratiques informationnelles chez les jeunes adultes

Alors qu'Arvind Diddi et Robert LaRose parlaient déjà en 2006¹⁴ d'une « génération internet » utilisant le web pour s'informer de façon croissante, Granjon et Le Foulgoc (2010) attribuent aux personnes plus jeunes une inappétence pour l'actualité malgré une surexposition

¹⁴ Constat réalisé aux suites d'une étude auprès de 303 collégien(ne)s (États-Unis).

aux contenus en ligne. Ce constat résultant d'une enquête qualitative auprès de 35 personnes âgées entre 15 et 70 ans s'appuie sur l'idée voulant que « l'espace médiatique [soit] communément vécu comme porteur d'injonctions à prendre connaissance de l'actualité » (Granjon et Le Foulgoc, 2010, p. 235). On assiste à une mise en relation spontanée avec des contenus d'information en ligne, menant les internautes à consommer des nouvelles de manière « flottante » (*ibid*), à « butiner » et à effectuer un survol en accéléré des actualités quotidiennes, ce qui ne permettrait pas de constater la profondeur argumentative de l'information consultée (Jouët et Rieffel, 2013). Cette tendance serait symptomatique d'un trop-plein informationnel limitant la capacité d'attention des internautes envers l'information (*ibid*) et leur appropriation de l'actualité par la mise en application de « stratégies de contournement » (Granjon et Le Foulgoc, 2010, p. 251).

Or, d'autres études plus récentes suggèrent plutôt une appétence des jeunes pour l'information (Mercier et al., 2017 ; Staii, 2022). Julien Boyadjian (2020) souligne qu'ils « apparaissent comme précurseurs dans l'usage des nouveaux moyens d'information numériques », sans pour autant négliger l'abondance d'information à laquelle ils sont confrontés en ligne. Le web et les MSN agissant comme relais d'information des médias traditionnels, ils stimulent des pratiques d'information en proposant des contenus d'actualité aux internautes à divers moments du quotidien (Granjon et Le Foulgoc, 2010 ; Fletcher, Nielsen, 2018 ; Staii, 2022 ; Croissant, 2022), leur permettant de demeurer à l'affût des sujets populaires et de participer aux « discussions ordinaires » autour des sujets dont « tout le monde parle » (Boyadjian, 2020). Prévus par les jeunes pour consommer l'information (Mercier et al., 2017 ; Digital News Reports 2019, Institut Reuters ; Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020), sans toutefois être utilisés uniformément dans ce même objectif (Croissant, 2022), les MSN favorisent l'exposition à l'information pour les

personnes ayant de faibles pratiques informationnelles (Staii, 2022). Toutefois, les jeunes semblent enclins à créer leur propre écosystème informationnel en ligne grâce aux fonctionnalités de filtre des contenus indésirables que proposent certains MSN (Croissant, 2022). Cet agenda se bâtit également grâce à la lecture de commentaires et à l'engagement public visible en ligne, lesquels permettent d'accéder à la pensée populaire et d'évaluer l'importance de contenus informationnels.

Quoi qu'il en soit, la littérature ne semble pas s'entendre quant à l'appétence ou l'inappétence qu'ont les publics plus jeunes envers l'information, d'autant plus que sont présentés des résultats généraux s'étendant parfois à de vastes catégories de jeunes. Notre étude nous permettra d'apporter d'autres clés de compréhension au phénomène des pratiques informationnelles chez un public étudiant universitaire, le tout dans un contexte de crise sanitaire.

1.3.3 Des facteurs sociaux à l'œuvre dans les pratiques informationnelles

Les pratiques et goûts informationnels, bien qu'ils ne puissent faire l'objet d'une conception totalement homogène, demeurent socialement et culturellement structurés (Comby, 2013 ; Jouët et Rieffel, 2013). Leur nature peut être influencée par plusieurs facteurs sociaux. D'abord, par les pratiques de l'entourage (York et Scholl, 2015), la nature du tissu social en ligne et hors ligne des personnes (Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017), et par l'intensité de l'engagement social et politique des personnes (*ibid*). Les jeunes démontrant peu d'engagements politiques consulteraient effectivement moins les médias d'information ou même les MSN pour se tenir informés (*ibid*). À l'inverse, les personnes qui s'engagent dans les débats sociaux et politiques s'informeront davantage, consulteront une pluralité de sources et participeraient même à l'effort d'information en partageant, en commentant et en discutant autour des nouvelles (*ibid* ;

Le Hay, Vedel et Chanvril, 2011). L'enquête NETendances (2021) révèle en effet que l'information joue un rôle dans l'exercice de la vie citoyenne pour près de 80 % des personnes âgées entre 18 et 24 ans.

Les pratiques informationnelles des individus peuvent également avoir un lien avec leur niveau de scolarité, leur statut socio-économique (Le Hay, Vedel et Chanvril, 2011 ; Comby, 2013 ; Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017), mais aussi leur profession (Jouët et Rieffel, 2013). Les personnes plus scolarisées auraient un plus grand intérêt que les personnes moins diplômées pour l'actualité et l'abondance des sources d'information (Granjon et Le Foulgoc, 2010 ; Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017). Elles expriment des « pratiques actives, volontaires, ciblées et tournées vers une optimisation des ressources » (Granjon et Le Foulgoc, 2010, par. 22). De plus, elles consommeraient des informations dites « nobles » (actualité politique, sanitaire, internationale) qu'elles jumelleraient à une consommation de contenus dits « mineurs » (faits divers, divertissement, actualité locale) (Comby, 2013). L'intérêt pour les sujets d'actualité serait lié à la possibilité pour ces personnes d'alimenter la constitution de leur identité et leur « intégration sociale et professionnelle » (*ibid*).

La diplomation aurait de plus une incidence sur l'adoption de pratiques « unimodales », « bimodales » ou « plurimodales ». Les personnes issues de catégories plus modestes et moins diplômées privilégieraient l'usage d'un médium, tandis que celles appartenant à des catégories sociales « plus élevées » (plus diplômées, mieux salariées) présenteraient une consommation informationnelle variée, en entrelaçant les supports d'information (Le Hay, Vedel et Chanvril, 2011 ; Comby, 2013 ; Granjon et Le Foulgoc, 2010). Cette variation des supports leur permettrait d'accéder à une diversité de points de vue, favorable à l'exercice d'une distanciation critique par

rapport aux propos et normes des journalistes, et encourageant la formation d'une opinion plus personnelle par rapport aux sujets traités (Comby, 2013).

Si l'usage du web pour des fins d'actualité se manifeste chez les personnes plus diplômées, il n'a pas forcément augmenté leurs pratiques informationnelles, ces personnes témoignant déjà d'un intérêt pour l'actualité et d'une connaissance des normes de production de l'information, selon Granjon et Le Foulgoc (2010). En revanche, ces individus formuleraient des exigences plus sévères envers la qualité informationnelle via la recherche d'une information de fond, détaillée, fiable et poussée. C'est d'ailleurs le choix des informations traitées, leur angle d'approche ainsi que leur hiérarchie dans l'agenda informationnel, et moins le soupçon d'allégeance des médias envers des instances politiques, qui font l'objet de critiques de leur part (Comby, 2013).

Plus près du public qui nous intéresse, une récente étude s'est penchée sur les pratiques informationnelles de plus de 300 médecins hospitalo-universitaires au Maroc et vient révéler des pratiques d'information particulière à ce champ d'expertise. Dans l'exercice de leur pratique médicale, les répondant(e)s doivent se tenir informés de l'évolution des connaissances en santé. Ils et elles s'informent de l'actualité en santé principalement par le biais d'événements scientifiques qui leur permettent d'accéder aux derniers développements de connaissances, mais aussi via des publications scientifiques et par l'entremise de discussions entre collègues sur les MSN, lesquels constituent des lieux de partage et des sources d'information en soit puisque peuvent y être trouvés des articles scientifiques et des résultats de recherche (Jaouzi, 2023). Ces sources répondent à plusieurs critères d'importance pour les enquêté(e)s : le caractère récent de l'information produite, mais aussi la crédibilité des expert(e)s à son origine (*ibid*). Cette étude révèle en bref que les personnes répondantes ne recourent pas aux médias traditionnels pour

s’informer dans le cadre de leurs fonctions. Cette différence de pratiques informationnelles entre consommateurs de médias traditionnels et spécialistes en santé nous confirme la pertinence de se demander si les journalistes font adéquatement état de la science dans la production d’information. Nous pouvons également formuler l’hypothèse selon laquelle les jeunes universitaires devraient démontrer une consommation d’information soutenue, variée et sensible aux normes de production informationnelle. Avant d’aller plus loin, nous explorerons les récents apports quant aux pratiques informationnelles documentées de jeunes adultes dans le contexte de pandémie.

1.3.4 Pratiques informationnelles dans le contexte de pandémie

La littérature documente progressivement les pratiques informationnelles en contexte de pandémie. De manière générale, la consommation d’information aurait augmenté en 2020, soit en début de pandémie, pour revenir à une consommation « prépandémique » en 2021 (Altay, 2022 ; Staii, 2022). Cette augmentation s’est observée chez les publics bien informés, l’abondance d’information véhiculée par les médias ayant stimulé leur consommation (*ibid* ; Granjon et Le Foulgoc, 2010), de même que chez les personnes se disant concernées par la pandémie, ce qui contribue à montrer qu’un contexte de crise peut stimuler les pratiques informationnelles (Van Aelst et al., 2021). Les publics moins informés auraient également vu leurs pratiques augmenter notamment avec les MSN, qui ont favorisé la mise en visibilité des manchettes (Fletcher et Nielsen, 2018 ; Staii, 2022 ; Croissant, 2022).

Malgré la présence de fausses informations diffusées en ligne, les études d’Altay (2022) et de Van Aelst et al. (2021) avancent que les publics se sont principalement tournés vers des sources de confiance dans leur consommation d’information. Les sites d’information en ligne et la télévision

avec les points de presse récurrents ont bénéficié d'une hausse de consommation. Cette augmentation s'explique par la tendance à se tourner vers une couverture médiatique immédiate et instantanée, que le web et les MSN peuvent offrir (Van Aelst et al., 2021), alors que l'information trouvait son échéance rapidement durant la pandémie.

Plus particulièrement, chez des publics étudiants

L'étude de Staii (2022) menée par questionnaire auprès de 800 étudiantes et étudiants français révèle que les publications scientifiques et les supports numériques des autorités gouvernementales et sanitaires ont largement été consultés, parfois devant les informations produites par les journalistes, et dans un objectif de triangulation des sources. Ces pratiques informationnelles se rapprochent de celles des médecins hospitalo-universitaires décrites par Amal Jaouzi (2023), qui s'informaient de l'actualité en santé principalement par l'entremise d'événements, de publications scientifiques et d'échanges entre collègues.

S'il demeure important pour les publics plus jeunes de multiplier leurs sources d'actualité afin d'accéder à une diversité de points de vue (Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017 ; Madden, Lenhart et Fontaine, 2017), il l'est tout autant de miser sur les échanges interpersonnels pour s'informer et construire leur propre opinion sur l'actualité (Jouët et Rieffel, 2013 ; Staii, 2022). Ce constat est également appuyé par Staii (2022), dont l'étude met en lumière le rôle important qu'ont joué les MSN dans les pratiques informationnelles en temps de crise. Bien qu'ils soient la cible de critiques quant à la visibilité qu'ils offrent aux fausses informations et que les personnes enquêtées exprimaient douter de la fiabilité de l'information qui s'y trouve, les MSN favorisent l'expression de différents points de vue par différentes personnes, ce qui aide à l'exercice d'une distance critique envers les discours faisant traditionnellement autorité.

Malgré cet avantage des MSN, les étudiant(e)s font montre d'une conscience des risques associés aux pratiques informationnelles sur ces plateformes, notamment durant la pandémie. Ces personnes semblent intérioriser « une forme d'illégitimité à s'informer via les MSN » et rappellent avoir tendance à vérifier les sources qu'elles y rencontrent (Croissant, 2022). L'exposition des jeunes étudiant(e)s à l'information sur les MSN est, enfin, marquée par la prudence. Peu souhaitent rendre visibles des formes d'engagement tels que le partage de publications, afin de limiter leur visibilité dans l'espace public numérique et contrôler leur apparence. Ce partage s'effectue plutôt en discussions privées (*ibid*), réorientant le potentiel de sociabilité des MSN vers une relation d'échange plutôt horizontale (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

Si les pratiques informationnelles ont augmenté en début de pandémie, elles ont progressivement connu un déclin en raison d'une « saturation informationnelle » (Staii, 2022) et d'une « fatigue médiatique » (Digital News Report 2021 et 2022 ; Institut Reuters) qu'on attribue à une surcharge d'information couplée à la lourdeur et à l'angoisse associées aux nouvelles sur la crise sanitaire. Nous proposons d'explorer les pratiques informationnelles et les perceptions de l'information par un public étudiant. Cette catégorie demeurant trop large pour permettre une analyse approfondie, et les populations mieux diplômées paraissant développer un regard critique plus conscient à l'égard des médias (Boyadjian, 2022), nous nous pencherons sur le cas plus précis d'étudiant(e)s universitaires en santé au Québec, dans le contexte de pandémie. Ces personnes, considérées comme acquises au discours scientifique, nous apparaissent particulièrement intéressantes, car elles sont susceptibles d'avoir des pratiques informationnelles soutenues, sans forcément s'orienter vers les médias traditionnels (Staii, 2022 ; Jaouzi, 2023). Nous chercherons par exemple à connaître les médias et plateformes qu'elles auront employés pour s'informer.

Nous chercherons également à comprendre si elles émettent une opinion critique envers le travail des médias dans un contexte de crise sanitaire où l'incertitude a été reine, et où les connaissances scientifiques se sont révélées plus lentement que le rythme informationnel auquel l'on s'attendait. Nous préciserons notre question de recherche dans le prochain chapitre.

2. QUESTION DE RECHERCHE

Entre leur rôle de courroies de transmission des mesures sanitaires parfois contradictoires ou non appuyées par les sciences, et celui de « chiens de garde de l'information » critiquant les décisions prises par rapport aux développements scientifiques (Carignan et Lacroix, 2020b), les médias ont été la cible de critiques diverses. Impression de surcharge informationnelle (Staii 2022, Digital News Reports 2021 et 2022, Institut Reuters) et perception d'un manque de regard critique quant au discours des autorités (Dubé et al., 2022) en sont des exemples. Cela nous conduit à nous intéresser à la perception du traitement informationnel de la crise sanitaire au Québec.

Les représentations des publics par les médias font montre d'une crainte d'une crise de confiance encouragée notamment par la circulation de fausses informations en ligne. Or, la littérature mobilisée jusqu'à maintenant nous met en garde quant à la présumée crédulité des publics et leur adhésion aux contenus rencontrés en ligne (Benkler et al. 2018 ; Guess et al, 2018 ; Nelson et Taneja, 2018 ; Alloing et Vanderbiest, 2018 ; Guess et al, 2019 ; Allen et al, 2020 ; Berriche et Altay, 2020 ; Boyadjian, 2020; Berriche, 2021 ; Altay et al, 2022 ; Vauchez, 2022). Des inquiétudes demeurent relativement aux publics plus jeunes qu'on estime moins enclins à s'informer et saturés de contenus en ligne (Boyadjian, 2020). La littérature démontre que la diplomation et/ou le statut étudiant engendrent des pratiques informationnelles plus variées, soutenues (Le Hay, Vedel et Chanvril, 2011 ; Comby, 2013; Granjon et Le Foulgoc, 2010 ; et, plus récemment Staii, 2022 ; Jaouzi, 2023) avec un regard plus critique de l'information (Boyadjian, 2020). Les sources d'information traditionnelles ne sont cependant pas systématiquement convoquées dans leurs pratiques informationnelles (Staii, 2022 ; Jaouzi, 2023).

La confiance envers l'information en temps de pandémie fait l'objet de quelques études quantitatives réalisées auprès de larges bassins de personnes (NETendances 2021; Langlois et Sauvageau, 2021 ; Staii, 2022 ; Digital News Report 2021 et 2022, Baromètres Sam Edelman 2021 et 2022). Les perceptions de groupes précis du traitement informationnel de la crise au Québec n'ont toutefois pas été explorées.

Nous proposons de nous intéresser au cas d'étudiant(e)s québécois universitaires en santé pour comprendre la confiance qu'ils et elles ont accordée aux médias durant la pandémie au Québec et pour explorer leur perception du traitement journalistique de la crise. Ce public est d'intérêt d'abord en raison de sa tranche d'âge d'appartenance qui nous permet d'alimenter les connaissances sur les pratiques informationnelles de jeunes adultes et de décrire leur rapport aux médias. Il nous apparaît important à enquêter en raison de sa proximité avec les discours scientifiques de santé publique dans le cadre de ses études, ce qui favorise un regard potentiellement particulier envers le traitement informationnel d'une crise sanitaire. Ce traitement faisait appel aux recommandations gouvernementales, aux données de l'INSPQ, de même qu'aux découvertes scientifiques qui ont remis en question plusieurs mesures et révélé l'urgence de réorienter certaines décisions (Cossette et Simard, 2021). De plus, les normes de production informationnelle sont largement différentes de celles qui s'appliquent à la production de connaissances scientifiques (Crête, Imbeau et Ouimet, 2020).

En nous intéressant à ces personnes, nous cherchons à comprendre si les médias ont dûment rempli leurs rôles, au regard d'étudiant(e)s que l'on estime compétents en matière de questions de sciences de la santé. Précisons qu'il ne s'agira pas d'évaluer si ces personnes ont adhéré ou

non aux mesures sanitaires véhiculées dans les médias d'information, mais bien de documenter leur interprétation de la médiatisation de la pandémie.

Notre question de recherche est donc la suivante : **Quelle perception ont eue des étudiantes et étudiants québécois universitaires en santé du traitement informationnel de la COVID-19 au Québec?**

Nous y répondrons en approfondissant trois sous-questions complémentaires :

- Par quels médias et via quelles plateformes se sont-ils informés durant la pandémie?
- En quoi les rôles des médias comme courroies de transmission des messages gouvernementaux lors de la phase aigüe de la pandémie et de « chiens de garde de l'information » ont influencé la confiance qui leur a été accordée?
- Comment présenter les sciences dans les médias dans une situation où la connaissance est évolutive et n'est pas encore stabilisée?

La première sous-question nous permettra de saisir les pratiques informationnelles déclarées des personnes enquêtées en contexte de pandémie et de contribuer à la littérature sur les pratiques informationnelles des étudiant(e)s. La seconde nous aidera à comprendre la perception du double rôle joué par les médias et l'effet de ces rôles sur la confiance qui leur a été accordée. Nous souhaitons alimenter la réflexion autour des attentes envers l'information, compte tenu des critiques à l'égard d'une transmission de mesures sanitaires opaque aux apports de la multiplicité des disciplines concernées et aux critiques citoyennes. Nous souhaitons aussi explorer les modulations possibles des attitudes de confiance des personnes enquêtées envers l'information au fil de la crise, sachant que l'intensité des pratiques informationnelles peut varier lorsque des situations se résorbent, ou lorsque l'attention médiatique est dirigée ailleurs (Le Hay, Vedel et Chanvriel, 2011 ; aussi dans Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017). En plus, nous aimerions explorer si la présence de contenus critiques ou contestataires en ligne a un impact sur la confiance accordée à l'information traditionnelle. Nous espérons de ce fait apporter un regard

autre quant à l'impression d'une crise de confiance mise de l'avant dans plusieurs articles de presse. Enfin, la troisième sous-question se propose de contribuer plus largement aux réflexions entourant le traitement des sciences dans les médias, alors que les rythmes de production de l'actualité et des connaissances scientifiques diffèrent largement.

2.1 Apport social et scientifique de la recherche

En répondant à ces questions, nous souhaitons parer à la faible quantité de littérature sur la confiance envers le traitement journalistique de la pandémie au Québec. Alors que la littérature existante sonde sommairement la confiance d'individus, notre apport s'appuie sur une démarche compréhensive pour saisir les raisons qui sous-tendent une perception particulière des médias et un degré de confiance plus ou moins élevé.

Notre étude contribue également à documenter les pratiques informationnelles d'étudiant(e)s, jusqu'alors peu connues, à une époque où l'usage du numérique se généralise et où la profession journalistique évolue. Enfin, elle propose d'alimenter les réflexions critiques à l'égard du journalisme au Québec, en explorant la perception de l'information en contexte de pandémie ainsi que les manières de faire état des sciences dans les médias. Nous estimons que les grilles d'interprétation des informations circulant autour de phénomènes incertains tels qu'une pandémie nécessitent d'être davantage questionnées.

De façon supplétive, les apports des personnes enquêtées présentent une vision de la profession journalistique, qu'il sera intéressant de comparer avec celle qu'a cette profession d'elle-même. Les résultats alimentent la réflexion sur la nécessité d'une éducation à l'information et aux

médias, solution souvent recommandée par la littérature face à la prolifération de fausses informations en ligne.

3. CADRE THÉORIQUE

Afin de répondre à notre question de recherche et à ses sous-questions, cette section présentera d’abord le rôle traditionnellement revendiqué par l’information pour comprendre ce qui est collectivement attendu de la profession journalistique en société démocratique. Nous aborderons ensuite le rôle des citoyen(ne)s comme corégulateurs critiques de l’information, et les tensions qui existent entre les journalistes et les sciences. Nous mobiliserons finalement quelques théories de la confiance et présenterons ses déterminants. Ces éléments de définition de la confiance nous permettront de mieux comprendre les attitudes des personnes enquêtées à l’égard des médias.

3.1 Les attentes du public envers l’information

La profession journalistique, dans sa déontologie, présente une vision d’elle-même et, ce faisant, crée des attentes de la part du public. Il semble toutefois selon certaines études que les publics ne perçoivent pas les valeurs de la profession de la même manière que cette dernière les perçoit (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b ; Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020). Dans les prochains paragraphes, nous décrirons les rôles sociaux ainsi que les critères déontologiques et d’exactitude du journalisme, et aborderons les attentes critiques des publics envers lui.

3.1.1 L’information et son rôle social traditionnellement revendiqué

Dans sa définition de principe, le journalisme se présente comme idéologie nécessaire à la cohésion sociale (Bird et Dardenne, 1988). Il rend visible et lisible l’espace public tout en construisant une réalité sociale. En effet, les nouvelles, comme système symbolique, contribuent à la formation du discours sur un sujet, à sa réception et à sa compréhension (*ibid*). Elles informent, donnent du sens aux événements du quotidien, alimentent le sens commun (Delforce,

1996), et favorisent la discussion et les débats sociétaux (Granjon et Le Foulgoc, 2010). Les journalistes ont concrètement comme devoir de collecter l'information, de la rapporter fidèlement, de la vérifier, d'analyser les faits, de les commenter, de donner du sens aux événements du quotidien, d'exercer un regard critique et ainsi de permettre aux personnes de comprendre l'actualité et de prendre des décisions éclairées dans l'exercice de leur vie citoyenne (Muhlmann, 2004 ; Delforce, 1996 ; Singer, 2006). Ils ont également pour rôle de défendre les citoyen(ne)s contre les pouvoirs en place (Bernier, 2016), assurant ainsi une démocratie saine (Singer, 2006) et assumant également une responsabilité sociale envers leurs publics (*ibid* ; Delforce, 1996). Chargés de respecter le droit du public à l'information, un droit individuel fondamental de nos sociétés démocratiques par lequel tous et toutes peuvent être informés de ce qui est d'intérêt public¹⁵, les journalistes agissent comme « témoins-ambassadeurs » de leur public avec pour rôle de le rassembler tout en lui injectant une forme de conflit le forçant à se révéler à lui-même (Muhlmann, 2004).

Au Québec, la profession journalistique se soumet à plusieurs critères déontologiques. L'information doit être neutre, indépendante de toute allégeance politique, impartiale, vérifiée et fiable, comme le stipulent les guides de déontologie du CPQ et de la FPJQ. Alors que plusieurs critiques dénoncent une allégeance des médias envers des partis politiques ou des intérêts commerciaux (Gusse, 2006), une réalité déjà observée historiquement et dans différents écosystèmes médiatiques nationaux, ces critères viennent revendiquer des intentions contraires.

¹⁵ Guides déontologie de la Fédération professionnelle des journalistes – FPJQ et du Conseil de presse du Québec – CPQ.

La qualité informationnelle repose, selon le CPQ, sur des critères d'exactitude liés à la réalité, à la rigueur du raisonnement, à l'équilibre dans la présentation des points de vue et à la complétude, laquelle vise à favoriser la compréhension d'une actualité. Une étude de Judith Dubois (2021) menée avec près de 400 journalistes présente d'autres critères d'importance pour ces derniers : la qualité de la recherche derrière la production informationnelle, la qualité de l'écriture, le respect des critères déontologiques et la clarté du reportage. Or, cette conception de la qualité informationnelle ne serait selon cette étude pas équivalente, que l'on s'adresse à un membre du public ou à un(e) professionnel(le) de l'information. Cela nuit ainsi à l'établissement d'un consensus sur des critères d'évaluation communs de part et d'autre (*ibid*).

En résumé, les rôles et valeurs de l'information peuvent se traduire ainsi :

Tableau 2 : Rôles des journalistes et critères d'évaluation de l'information¹⁶

Rôles sociaux	Critères déontologiques et d'exactitude
Informar, donner du sens	Neutralité, impartialité, indépendance
Rapporter les faits, les vérifier	Fiabilité, rigueur
Construire la réalité sociale	Esprit critique
Générer des débats et aider à l'exercice de sa vie citoyenne	Complétude - représentation de points de vue variés
Insuffler du changement social en révélant la société à elle-même	Recherche de qualité

3.1.2 Critiques de l'information

La profession journalistique se présente selon des valeurs et normes déontologiques qui aident le public à formuler des attentes à son égard. Ces attentes peuvent confronter les journalistes dans leur capacité à remplir leurs rôles revendiqués. Notre étude se penchera sur la perception qu'ont eu des étudiants et étudiantes universitaires en santé de l'information transmise en temps de

¹⁶ Tableau proposé par l'autrice de ce mémoire.

pandémie, dans un contexte où plusieurs critiques ont été adressées tant envers la gestion de la pandémie qu'envers les médias.

Selon Jean-Baptiste Comby (2013), les personnes mieux diplômées formulent des attentes et des exigences plus élevées en matière d'information, notamment par rapport à ses valeurs déontologiques et à la qualité des contenus proposés. Cette sensibilité se manifeste par une prise de distance avec la parole journalistique au bénéfice de l'esprit critique (*ibid*, Dubé et al., 2022 ; Staii, 2022). Le professeur Marc-François Bernier (2016) voit se manifester un engouement des publics pour assurer une vigie de l'information à travers ce qu'il qualifie de 5^e pouvoir citoyen, davantage visible sur le web et les MSN. Ce 5^e pouvoir se manifeste d'abord par la remise en question de l'objectivité revendiquée par les journalistes en raison d'une impression d'une affiliation à l'idéologie dominante, à des partis politiques, à des intérêts commerciaux ou à des opinions (Coutant et Rueff, 2023). En effet, si cette objectivité résulte d'un « ensemble de rites définis par un pacte tacite avec le public » faisant du journaliste un observateur légitimé par son audience (Mulhmann, 2004), les nouvelles, une fois produites, ne sont pas entièrement neutres. Elles sont effectivement le « produit d'un regard porté [par les journalistes] sur la réalité et d'une mise en forme discursive particulière » (Delforce, 1996, p. 22). Elles comportent des constructions narratives choisies et sont le reflet d'une grammaire culturelle particulière (Bird et Dardenne, 1988). Les termes sélectionnés, la façon de rédiger la nouvelle, le choix des sujets à traiter représentent autant d'éléments impliquant une forme de jugement subjectif de la part des journalistes, bouleversant nécessairement la « transposition objective de la réalité »¹⁷ souhaitée par la profession (*ibid*).

¹⁷ Traduction libre

Coutant et Rueff (2023) évoquent ensuite le traitement lisse et uniforme de l'information par les journalistes, traitement qui limite la diversité de points de vue, aspect pourtant attendu de la part du public (Granjon et Le Foulgoc, 2010 ; Comby, 2013). Le manque de variété de points de vue et de distance critique fait d'ailleurs partie des critiques soulevées envers les médias traditionnels concernant la médiatisation de la pandémie, bien que leur réactivité et leur capacité à informer rapidement des mises à jour aient été appréciées (Staii, 2022). Des critiques liées au processus de travail peuvent également être soulevées, notamment quant à l'intégration d'interprétations dans des contenus normalement objectifs d'une part et, d'autre part, quant au manque de profondeur à l'intérieur des contenus d'information (Coutant et Rueff citeront comme exemple le recours aux mêmes expert(e)s ou la présentation d'arguments scientifiques pour faire autorité dans un contexte d'enjeux sociopolitiques dépassant la seule production de connaissances).

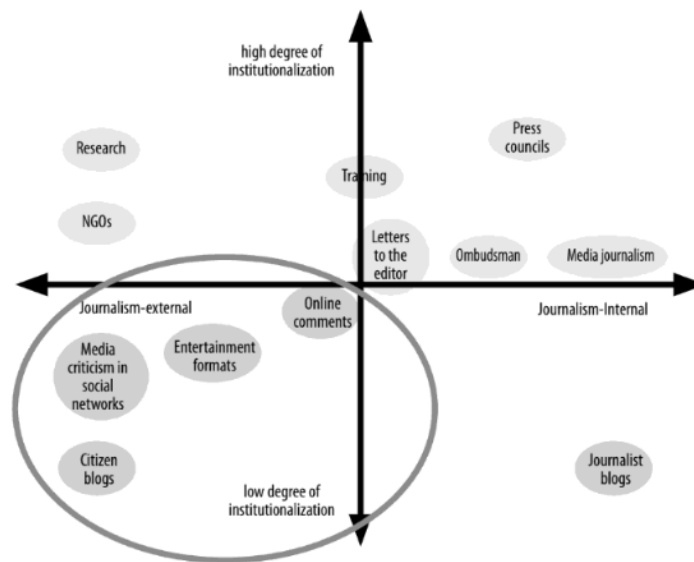
3.1.3 Répondre à la critique : l'imputabilité journalistique

L'imputabilité journalistique est, selon Marc-François Bernier (2016, p. 13), « une revendication qui repose sur la prétention des journalistes de servir l'intérêt public et le droit du public à l'information ». Cette revendication se base sur les caractéristiques déontologiques de la profession, qui servent d'assise aux attentes du public envers l'information, et elles demandent que journalistes et médias fassent montre de leur responsabilité.

Pour ce même auteur (2013 ; 2016), les dispositifs traditionnels d'autorégulation des médias (ombudsman, conseils de presse) n'ont jamais suffi à assurer l'imputabilité des médias d'information et la qualité informationnelle. Ces dispositifs n'auraient effectivement pas contribué à améliorer la qualité du journalisme. Or, avec l'avènement du web social (Proulx, 2017), les citoyen(ne)s ont la possibilité d'intervenir dans les débats publics pour compléter ce

rôle ou en discuter. Les médias et leurs journalistes sont ainsi soumis à la surveillance du 5^e pouvoir citoyen, ce dernier devenant leur corégulateur informel, spontané et « extra médiatique » (Bernier, 2013 ; 2016). Ce 5^e pouvoir observe, critique et invective le 4^e pouvoir journalistique ; il agit à son tour comme chien de garde de la démocratie (Holt et Van Krogh, 2010 ; Bernier, 2013 ; 2016). Cela vient nécessairement ébranler l'autorité traditionnellement acquise par les médias d'information, et implique une redistribution des pouvoirs en sociétés démocratiques.

Figure 1 : La pluralité des pouvoirs de corégulation des médias, selon Fengler, Eberwein et Leppik-Bork, 211, dans Bernier, 2016



Les chercheur(se)s du groupe international MediaAct (Media Accountability and Transparency in Europe) proposent le modèle ci-haut pour montrer la pluralité des pouvoirs de corégulation des médias qui coexistent, outre les pouvoirs étatiques. Peu institutionnalisées et externes au journalisme, les critiques issues du 5^e pouvoir citoyen en ligne s'inscrivent dans un « désordre médiatique » (Bernier, 2016). Elles se formulent notamment sous forme de commentaires et de groupes marqués d'une prise de position sur les MSN, lesquels représentent, selon la Fédération professionnelle des journalistes du Québec (Guide de déontologie, p. 11), une « opportunité inédite d'enrichir le débat public ». Manquant toutefois de coordination et n'étant pas

institutionnalisées, les critiques sur les MSN sont souvent éphémères, stimulées par des événements précis, mais elles permettent toutefois de recadrer certains débats (Dutton, Huan et Shen, 2015). Or, les conversations critiques générées sont régulièrement identifiées comme une retombée bénéfique du rôle accordé aux médias dans les théories de la démocratie : ce type d'enquête vient révéler la société à elle-même en agissant comme épreuve pour la sphère politique (Muhlmann, 2004).

Pour résumer, l'imputabilité journalistique est liée aux dimensions normatives du journalisme (normes déontologiques) et à la qualité de l'information produite (Muller, 2005 ; Bernier, 2016). Pourvu d'une responsabilité sociale (Singer, 2006), le 4^e pouvoir journalistique est surveillé par le 5^e pouvoir citoyen, qui exprime des attentes pouvant permettre une régulation et une amélioration de la profession dans un but de mieux servir le droit du public à une information de qualité (Bernier, 2016).

3.2 Des tensions entre les journalistes, le monde de la recherche et l'autorité sanitaire gouvernementale

Le traitement informationnel de la pandémie s'est caractérisé par une transmission d'informations provenant de diverses sources : l'Institut national de la santé publique (INSPQ), centre d'expertise chapeauté par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), chargé de développer et de mettre en commun des connaissances¹⁸; le gouvernement québécois au pouvoir (la CAQ et le MSSS) ; et des chercheur(se)s non affiliés à l'INSPQ. Une triple tension existe en théorie dans cette transmission d'informations : la première, entre les journalistes et le relai d'informations d'une expertise provenant d'un institut gouvernemental ; la seconde, entre les

¹⁸ Institut national de la santé publique, Qui sommes-nous. URL : <https://www.inspq.qc.ca/institut/qui-sommes-nous>

journalistes et leur capacité à rendre compte des apports scientifiques ; et, enfin, la troisième entre l'expertise d'un institut gouvernemental et les chercheur(se)s ne lui étant pas rattachés. Rajoutons qu'à l'intérieur même de l'INSPQ, une tension existe entre son rôle de recherche normalement indépendant, et son rattachement au gouvernement qui conduit à effectuer des recherches par mandat (Crête, Imbeau et Ouimet, 2020).

Premièrement, la valeur d'indépendance du journalisme se bute, dans le contexte de pandémie, à la transmission de décisions appuyées par un institut politiquement situé et faisant autorité. L'INSPQ regroupe des chercheurs et chercheuses dont les recherches devraient répondre à des critères d'objectivité et d'indépendance. Or, la production de connaissances qui en résulte alimente la prise de décisions gouvernementales dédiées à un public plus large que celui de la recherche (Maxim et Arnold, 2012). Le rôle de courroie de transmission (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b) des décisions gouvernementales et des apports de l'INSPQ par les journalistes peut donc être perçu comme manquant de neutralité.

Ensuite, une tension existe entre la difficulté pour les journalistes de se saisir correctement des apports scientifiques de la communauté de recherche pour les vulgariser au public ou pour en proposer un regard critique, ce qui relève pourtant d'un devoir journalistique. La relation entre chercheur(se)s et journalistes n'est par ailleurs pas toujours marquée par une confiance : il existe chez les premiers des craintes de reformulation des propos ou d'une association à une cause particulière – ce qui montrerait une subjectivité du chercheur ou de la chercheuse (Foucart, 2012). Qui plus est, des études démontrent la légitimité accordée aux discours d'expériences personnelles en santé transmis sur certains forums en ligne comme discours d'autorité complémentaires à l'expertise scientifique (Paganelli, Clavier et Duetto, 2014 ; Lamy, 2017). Cet

élément s'ajoute dans l'échiquier de l'autorité traditionnellement acquise par les scientifiques et les médias. Il suggère également une potentielle tendance à s'informer par des sources citoyennes, non officielles.

Enfin, la littérature observe une tension entre la science universitaire et l'expertise issue d'un institut de recherche gouvernemental (Maxim et Arnold, 2012). Cette dernière peut être perçue comme une « technologie de pouvoir » marquée par les intérêts de la communauté à laquelle elle appartient (Joly, 2012). Elle revêt un « statut sociopolitique » (Maxim et Arnold, 2012) : ses expert(e)s, impliqués *in fine* dans des processus décisionnels, évoluent dans un contexte différent de ceux du milieu universitaire de la recherche (*ibid*). L'expertise n'est ainsi pas indépendante de la sphère politique, ce qui peut avoir une incidence sur sa crédibilité (Joly, 2012). La production de connaissances, tel qu'on a pu l'observer avec la pandémie, s'opère plus rapidement du côté de l'expertise d'instituts politiques que de celui de la recherche non rattachée au politique, où le rythme est plus lent (Roqueplo, 1996). L'on a toutefois eu accès, subséquemment, à des résultats de recherche de différents statuts¹⁹, qui requestionnaient la pertinence de certaines décisions politiques ayant pourtant été transmises dans les médias. Ces rétablissements des faits viennent ainsi bouleverser l'autorité des instances gouvernementales de recherche et potentiellement celle de médias n'ayant pas exercé de recul critique envers les décisions initialement annoncées.

Nous souhaitons, via notre étude, comprendre si ces formes de tensions ont affecté la perception du rôle du journalisme, qui se réclame traditionnellement d'une indépendance vis-à-vis des pouvoirs. Le journalisme s'appuie, en démocratie, sur des valeurs déontologiques claires et aspire

¹⁹ Publications scientifiques traditionnelles, mais aussi pré-publications, communiqués de presse d'équipes de recherches ou d'universités, prises de position à chaud de chercheur(se)s, dont le statut de validité scientifique est plus flou.

à remplir des rôles sociaux bien définis. Il est soumis aux attentes de plus en plus exigeantes du public, spécialement chez les personnes dont les pratiques informationnelles sont soutenues (Comby, 2013 ; Staii, 2022 ; Dubé et al., 2022). Les tensions qui s’opèrent entre les mondes de l’information, d’instituts de recherche politiques et de la recherche indépendante peuvent, quant à elles, avoir une incidence sur la circulation des sciences en société et la confiance du public envers le journalisme, notamment sur la capacité de ce dernier à faire état de données et d’information scientifiques.

Les rôles de la profession journalistique ont été ébranlés par la crise, et les critiques envers les médias ont été nombreuses. Parallèlement, la confiance envers l’information a été documentée avec peu de profondeur dans ce contexte (Langlois et Sauvageau, 2021 ; NETendances, 2021 ; Baromètres de la confiance Edelman 2022 et 2023 ; Institut Reuters, Digital News Reports, 2022). Dans la prochaine section, nous tâcherons de décrire ce que signifie faire confiance en société démocratique, et explorerons les déterminants qui permettent de faire confiance.

3.3 Faire confiance

La pandémie a représenté un exemple concret d’une demande de prise d’action dans un contexte d’incertitude (Quéré, 2001) : le gouvernement québécois a été appelé à prendre des décisions rapidement, sous les recommandations de l’INSPQ, sans que les connaissances scientifiques ne soient consensuelles autour du virus, et sans connaître les meilleures manières de réagir. Les citoyens et citoyennes ont été appelés à agir conséquemment à l’information reçue et à faire confiance aux médias, sans connaître tous les aspects de la maladie ni l’ensemble des logiques appuyant les mesures implantées. Un engagement sans maîtrise du sujet et en urgence a ainsi dû s’opérer. C’est dans ce contexte que les mécanismes de confiance interviennent et agissent pour

pallier les manques d'information et de certitude (Simmel, 1999). Perçue comme moteur de la démocratie (Quéré, 2018), la confiance envers les institutions peut toutefois connaître des modulations en ce qu'elle varie selon les attentes du public envers ces dernières (Hardin, 1999). Ces variations sont souvent alimentées par un manque de communication entre les parties impliquées, soit les institutions et leurs publics (Wolton, 2021).

Les quelques enquêtes menées auprès des publics pour saisir leur confiance envers les médias d'information en temps de pandémie manquent de profondeur, en ce sens qu'elles présentent la confiance comme un mécanisme appréhendé et compris de la même manière par tous et toutes (Quéré, 2011). Or, la confiance est un mécanisme complexe, processuel et nuancé : les pratiques de confiance sont diversifiées et varient en fonction des acteurs envers lesquels nous sommes appelés à accorder une confiance (*ibid*). Les enquêtes qui cherchent à la mesurer dans un contexte comme celui de la pandémie se doivent donc de l'appréhender dans sa complexité.

3.3.1 La confiance dans ses aspects cognitifs, ambiants et affectifs

Plusieurs auteurs ont travaillé à définir la confiance. Pour cette étude, nous nous baserons sur l'analyse des définitions et des conditions de la confiance émises par le sociologue Louis Quéré afin d'appréhender le discours des personnes enquêtées. Ce dernier reprend et commente les théories des penseurs Luhmann, Offe, Simmel et Hardin, pour ne nommer que les principales.

À l'image d'une sorte de raccourci, la confiance serait, en sciences sociales un « mécanisme informel, infra-institutionnel, de coordination des actions, qui présente l'avantage de réduire les couts de transaction liés à la recherche d'informations » (Quéré, 2001, par. 1). C'est « un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir » (Weinberger, 2009, dans Quéré, 2018). Pour

Simmel, il s'agit de « l'une des forces de synthèse les plus importantes dans une société », c'est-à-dire qu'elle permet de générer un sens commun – c'est d'ailleurs l'un des objectifs du journalisme. Pour Luhmann (1979), la confiance est un « mécanisme de réduction de la complexité sociale » qui permet de « s'engager dans l'action comme s'il n'y avait que certaines possibilités dans le futur » (p. 20). L'attitude de confiance se substituerait donc à l'information manquante (Quéré, 2018). Elle impliquerait une délégation de connaissances envers le bénéficiaire de confiance. Quéré, Simmel et Luhmann s'entendent sur un point : la confiance facilite les transactions et les rapports entre individus et envers les institutions.

La confiance dans son aspect cognitif et ambiant

Discutons d'abord de l'aspect cognitif de la confiance. Cette conception rejoint ce que Luhmann (1979) qualifie de *trust*, soit la confiance décidée (elle s'opposera à la confiance assurée, la *confidence*, celle qui s'opère lorsque les comportements des choses sont connus et attendus – nous y reviendrons plus tard). Cette confiance décidée, comme « conclusion inductive » (Simmel, 1999), repose donc sur des critères de fiabilité : quête de véracité (chercher et dire la vérité), intentions, compétences ou expertises (Quéré, 2018). La confiance décidée implique le choix, l'imputabilité des acteurs à qui l'on fait confiance et le risque de déception. Elle favorise l'ouverture d'espaces de critiques envers les journalistes, les expert(e)s et les gouvernements (Paganelli, Staii et Clavier, 2021).

La confiance est également ambiante en ce sens qu'elle sous-tend nos actions. Quéré (2001) parlera ici d'assurance tranquille. Luhmann (2001) et Hardin (2006), de *confidence*. C'est avec cette assurance tranquille ou cette *confidence* que nous côtoyons des situations ordinaires du quotidien. Notre environnement fournit « un système de règles ou de contraintes qui n'incite pas

ou ne permet pas le choix » (Paganelli, Staii et Clavier, 2021). La confiance, dans son immédiateté (Madelrieux, 2016, dans Quéré, 2018), trouve alors un aspect plus routinier : « ainsi, la confiance est-elle moins de l'ordre d'un "saut dans l'engagement" que d'une acceptation tacite des circonstances dans lesquelles d'autres alternatives ne viennent même pas à l'esprit » (Giddens, 1990, p. 90). Simmel (1999) parlera d'une sorte de foi ne faisant pas appel à des preuves de fiabilité. Cette confiance se réfère aux impulsions et aux habitudes que nous acquérons et ne demande pas de réflexion sous-jacente quelconque (Madelrieux, 2016, dans Quéré, 2018). C'est donc dire qu'il n'y a pas systématiquement remise en doute ou hésitation quant aux actions que nous entreprenons, ni d'évaluation menant à faire confiance ou à éprouver de la méfiance (Quéré, 2001 ; Moyal-Sharrock, 2007, dans Quéré, 2018), dans la mesure où nous connaissons l'environnement dans lequel nous les effectuons.

Cette confiance assurée s'applique dans le contexte d'institutions démocratiques qui mettent en circulation des « idées normatives » sur lesquelles se fondent les comportements quotidiens des citoyens et citoyennes (Garfinkel, 1963, dans Quéré, 2011). En effet, « elles incorporent une conception de la manière préférée de vivre en communauté » (Offe, 1999, p. 27). Il est donc attendu que les personnes d'une même société adhèrent et se conforment aux mêmes « significations normatives ». Elles seraient donc dotées d'une « connaissance de sens commun des structures sociales » de cette société (Garfinkel, 1963, dans Quéré, 2011). Partageant un bassin de valeurs et de normes communes, ces personnes, même inconnues, pourraient donc mieux se faire confiance entre elles (Offe, 1999 dans Quéré, 2001). Cette confiance assurée agirait comme « composante déjà donnée de la vie sociale ». Elle favoriserait une attitude naturelle d'adhésion et d'engagement envers les institutions, qui précéderait « toute discussion intersubjective visant à fonder en raison les prétentions normatives des institutions » (Quéré, 2001). Les normes de ces

structures sociales seraient reconnues des citoyen(ne)s pour leur intelligibilité, la plausibilité de leur idée directrice, leur justification discursive et leurs intentions, mais aussi, et principalement, en raison de « jeux de langage » et de la « forme de vie » propres à une société (*ibid*).

En contexte de pandémie, la confiance des publics envers les médias, les expert(e)s et les gouvernements jouaient un rôle essentiel. Si l'on se fie à l'approche de Louis Quéré, il pouvait être attendu que les membres de la société québécoise, évoluant avec les mêmes institutions, adhèrent tous à l'information sanitaire transmise par les médias. Les attitudes de confiance inégales invalident toutefois cette hypothèse. Gardons d'ailleurs à l'esprit, rappelle Quéré, que le fonctionnement des institutions sociales nous est, la plupart du temps, inconnu. Dans le même ordre d'idées, les incertitudes autour de la crise sanitaire et les changements affectant les quotidiens individuels et collectifs (interdictions de rassemblement, couvre-feu, fréquentation de lieux à capacité réduite), ont bouleversé le possible état de confiance assurée. Alors que les messages des figures d'autorité comme les journalistes et l'expertise sanitaire gouvernementale ont parfois été contredits par les avancées scientifiques, l'on peut estimer que la confiance routinière et l'assurance tranquille aient été ébranlées. Les « contours de notre confiance » s'altèrent donc en fonction des événements, ce qui réaffirme la fragilité de la confiance (Hartmann, 2015, p. 19, dans Quéré, 2018 ; Karpik, 1996). De plus, les mesures sanitaires implantées et transmises par les médias s'inscrivaient dans une perception présumée de confiance assurée (Paganelli, Staii et Clavier, 2021). Mais les critiques adressées aux médias et aux gouvernements durant la pandémie nous informent du rôle qu'a joué la confiance décidée chez certaines personnes ayant marqué « un refus de s'inscrire dans la confiance assurée », latente (*ibid*). Il semble d'ailleurs exister une plus grande difficulté à reconnaître et à s'entendre collectivement sur l'autorité et les compétences des expert(e)s et journalistes (Quéré, 2018).

La confiance n'est pas que croyance

Penser la confiance comme raisonnement purement cognitif, c'est l'abaisser à un savoir, à une connaissance des compétences et d'informations sur le ou la bénéficiaire de confiance (Quéré 2011 ; 2018). On ne pourrait donc faire le choix d'attribuer de la confiance qu'à une personne ou une institution dont les critères de fiabilité sont jugés comme satisfaisants : la confiance serait en ce sens obligée. Ces éléments seraient autant d'arguments capables d'évacuer le risque que la personne receveuse de confiance agisse contrairement à ses engagements. Ainsi, une personne montrant des compétences en santé justifiées par son diplôme, sa profession ou ses publications serait digne de confiance. De même, en se présentant comme des acteurs en quête de véracité et des pourvoyeurs de vérité ayant acquis leurs compétences sur les bancs universitaires et par le métier, les journalistes seraient systématiquement dignes de confiance. Il serait toutefois réducteur d'assumer que la confiance ne se décrète qu'en connaissance de tels critères.

Nous pourrions alors argumenter que la confiance ne se définit pas uniquement selon une perspective cognitive. C'est d'ailleurs ce que défend Quéré, en décrivant la confiance comme une attitude active et qui relève d'un engagement d'une personne dans une situation particulière, au moins partiellement incertaine (Quéré, 2001 ; 2011). En effet, « croire que telle personne est fiable, loyale, digne de confiance, ou encore être sûr d'elle est une chose, lui faire confiance en est une autre. Dans le premier cas, il s'agit d'une croyance générale portant sur une disposition ; dans le second, d'un acte, d'un engagement particulier » (*ibid*, par 27). D'ailleurs, un engagement particulier perceptible dans nos actions peut être un révélateur de confiance (consulter les journaux, s'informer via les médias traditionnels), même si nous admettons faire moins confiance aux médias d'information, par exemple (*ibid*). Cette conception encourage à aller plus loin, alors

que les questionnaires sur la confiance mesurent souvent cette attitude par des échelles d'appréciation simples.

La confiance comporte aussi une dimension affective

Dans un contexte de forte médiatisation d'une crise sanitaire et de prises de paroles citoyennes ou via des médias alternatifs sur les MSN, les déterminants cognitifs décrits plus haut peuvent-ils suffire pour accorder ou non sa confiance aux médias ou au gouvernement? D'autres dimensions, de nature identitaire et affective, entrent en jeu. L'identité et les adhésions politiques des personnes, de même que leurs valeurs personnelles, contribuent à l'octroi de confiance. En effet, le fait de ne pas se sentir représenté(e) politiquement dans les médias peut mener à une distanciation envers ces derniers (Golan et Day, 2010, dans van Dalen, 2019). De plus, le contenu émotionnel de titres de nouvelles, qu'elles proviennent de sources alternatives ou traditionnelles, joue un rôle dans le processus d'évaluation de l'information, avant même que n'interviennent les mécanismes de confiance. C'est ce qu'ont conclu les chercheuses allemandes Julia Baum et Rasha Abdel Rahman, aux suites d'une étude menée en 2021 auprès d'un groupe de personnes pour saisir l'activité du cerveau devant des contenus d'information de nature plus émotive. Enfin, il semble que le partage d'expériences personnelles vécues par des personnes en ligne (en santé, par exemple) puisse être source de confiance (Paganelli, Clavier et Duetto, 2014 ; Lamy, 2017). L'on privilégierait ainsi une relation de confiance horizontale entre individus, au détriment de l'autorité traditionnellement revendiquée par les institutions.

3.3.2 Des facteurs qui favorisent l'établissement de la confiance

Nous avons décrit plus haut les caractéristiques de la confiance et ferons maintenant ressortir de la littérature quelques éléments qui la rendent possible. Lucien Karpik (1996) décrit deux

ensembles de dispositifs cognitifs qui sont à l'œuvre dans les mécanismes de confiance : les dispositifs de jugement et les dispositifs de promesse. À ces dispositifs, nous ajouterons les processus de défiance qui permettent de favoriser la confiance (Quéré, 2005).

Les dispositifs cognitifs de jugement et de promesse

Les dispositifs cognitifs contribuent à l'attribution de confiance. Ils se fondent sur des caractéristiques de crédibilité, de fiabilité, de véracité et de loyauté des individus ou des institutions qui réclament cette confiance (Karpik, 1996 ; Quéré, 2018, van Dalen, 2019). Karpik (1996) divise ces dispositifs en dispositifs de jugement et de promesse.

Les dispositifs de jugement renvoient à la reconnaissance de l'expérience d'autrui, qui permettrait d'informer sur les comportements et de former des attentes en fonction de ces comportements. Ils concernent également la reconnaissance de l'appartenance catégorielle, qui attribue des propriétés particulières aux individus, des valeurs et des normes dont la connaissance permettrait d'établir de la confiance (Quéré, 2001). De manière générale, les dispositifs de jugement font référence à la réputation d'une catégorie d'individus (Karpik, 1996) qui peut être dictée par l'appartenance à un réseau interpersonnel ou par des moyens impersonnels tels qu'un mécanisme de classement ou encore la reconnaissance de diplômes (Karpik, 1996 ; Quéré, 2005).

À ces éléments s'ajoute la crédibilité des personnes, des institutions ou des produits (Bentele et Seidenglanz, 2008, dans van Dalen, 2019). La crédibilité du contenu journalistique est normalement régie par le respect de normes déontologiques (celles des guides déontologiques des CPQ et FPJQ) qui structurent la production informationnelle. Dans un contexte de réception d'une information journalistique, l'on évaluera sa crédibilité selon sa source, son média

d'appartenance et la manière dont est formulé le message, ce qui permettra d'exercer un jugement de qualité informationnelle (van Dalen, 2019). Or, pour van Dalen, cette crédibilité n'est pas suffisante à l'établissement de confiance. Cette dernière repose également sur des dispositifs de promesse.

Les dispositifs de promesse se fondent sur le jugement de la fiabilité d'une personne ou d'une institution, sur le jugement de sa qualité, et de la qualité des normes qui régissent ses actions : ils incluent ainsi des dispositifs qui permettent de « neutraliser la méfiance » (Quéré, 2005), cette attitude caractérisée par l'absence de fiabilité et de possibilité de faire confiance (Quéré, 2018). On parle donc d'« agencements symbolico matériels qui portent des principes d'orientation de l'action [...] associés à des sanctions sociales qui ont pour effet de maintenir l'esprit des engagements initiaux et la continuité de l'échange dans le temps » (Karpik, 1996, p. 542). On souhaitera ainsi pouvoir évaluer les actions de ceux qui réclament de la confiance (O'Neill, 2002). Faire confiance implique une délégation de pouvoir, dans une attente de réciprocité des engagements tenus (Benveniste, 1969 ; Karpik, 1996 ; Quéré, 2001). L'obligation de qualité-excellence du journaliste génère des attentes des publics envers l'information et constitue par exemple un dispositif de promesse. Van Dalen (2019) parle de l'attente envers les médias qu'ils remplissent adéquatement leurs rôles sociaux de servir le droit du public à une information fiable et de défendre la démocratie. Cette promesse qu'on espère honorée s'inscrit dans un « saut dans l'incertitude » (Simmel, 1999), incertitude qui se traduit par la méconnaissance des journalistes en question et de leurs méthodes de travail individuelles (van Dalen, 2019), même si régies par des normes et des valeurs déontologiques. C'est donc un risque qui est pris lorsqu'on fait confiance aux médias (*ibid* ; Luhman, 1979). Et, ce faisant, la confiance dans les médias comporte une dimension morale, en ce sens qu'un journaliste, garant d'une responsabilité sociale envers

ses publics et ses rôles (Singer, 2006 ; Delforce, 1996), « est engagé par le jugement porté sur lui par avance » (Simmel, 1999, dans Quéré, 2001 ; 2018).

Dans un contexte où l'on craint une baisse de confiance envers les journalistes, il importe de se demander si les dispositifs de jugement basés sur l'appartenance catégorielle, l'expérience, les normes, les valeurs et la réputation contribuent véritablement à l'établissement de confiance. De même, il importe aussi d'explorer si la promesse des médias de remplir leurs rôles prend toujours de la valeur aux yeux des publics. L'abondance d'information en ligne et les diverses contraintes que vit la profession journalistique viennent remettre en cause la pertinence de ces dispositifs de jugement et de promesse (Paganelli, Staii et Clavier, 2021).

La possibilité de défier pour faire confiance

D'émettre des critiques envers les médias d'information ou les journalistes n'est pas synonyme d'absence de confiance (Coutant et Rueff, 2023) ; il s'agit plutôt de défiance (Quéré, 2018). Pour Quéré (2005 ; 2018; également soulevé par Maxim et Arnold, 2012), il est possible de faire confiance aux institutions en démocratie à condition d'avoir la possibilité de maintenir une forme d'évaluation envers elles par l'entremise de dispositifs institués d'évaluation, de critique citoyenne et de discussion collective. Les citoyen(ne)s devraient ainsi pouvoir exprimer librement leur défiance, cette attitude de précaution nécessaire au maintien d'une démocratie saine, qui amène à douter avant d'exprimer de la confiance (Quéré, 2018, mais aussi Quéré 2005 et Cohen, 1999). Comme nous l'avons vu, les institutions se doivent également d'offrir la certitude qu'elles se conforment à une justification normative lisible ainsi qu'aux valeurs qu'elles prétendent incarner (Quéré, 2018), le contraire étant passible d'enquêtes et de discussions publiques. La

confiance envers les médias d'information peut donc être favorisée par l'exigence d'imputabilité qui est attendue d'eux (O'Neill, 2002, dans Quéré, 2018).

Louis Quéré offre toutefois une vision pessimiste quant à la possibilité de faire confiance aux médias d'information puisqu'il n'existe, selon lui, pas de dispositif de critique et d'évaluation suffisamment fort et institué pour assurer la régulation des médias. Or, les conditions qu'il décrit pour qu'il y ait confiance envers les institutions semblent pouvoir se transposer au paysage journalistique québécois. Le mécanisme de plainte du Conseil de presse du Québec ou le bureau de l'ombudsman indépendant de Radio-Canada sont des dispositifs d'autorégulation institués qui permettent de déposer des avis au sujet du traitement informationnel des événements d'actualité. Bien qu'ils soient eux-mêmes régulés par l'institution journalistique (Bernier, 2016), ils offrent une possibilité d'expression citoyenne pour critiquer des contenus d'information ou le traitement de l'actualité. Cependant, ce ne sont pas tous les médias qui détiennent un ombudsman, ce qui amoindrit l'ouverture à l'évaluation critique.

Selon Marc-François Bernier (2013), ces dispositifs de critiques n'ont jamais été suffisants à la régulation des médias. En revanche, les MSN auront favorisé une surveillance du public des médias d'information et permis de mettre rapidement en lumière les enjeux du traitement informationnel (Bernier, 2013 ; Proulx, 2017). Comme nous l'avons vu, les citoyen(ne)s deviennent des « agents de la corégulation » journalistique (Bernier, 2013 ; 2016). Bien que ce mécanisme de surveillance soit informel et qu'il est possible que les commentaires en ligne ne soient pas pris en considération par les journalistes, il fragilise la « domination symbolique des grands médias » (Cardon et Granjon, 2013), favorise leur exposition aux critiques du public et les encourage à faire preuve d'imputabilité (Bernier, 2013 ; 2016). Or, la faible ouverture des médias

d'information à la réception de critiques ne favorise pas l'accroissement de la confiance envers eux (O'Neill, 2002, dans Quéré, 2018). Et d'ailleurs, les citoyen(ne)s ne manifestent pas tous la même envie de participation à l'espace public en ligne. On ne peut ainsi pas s'attendre à ce qu'ils et elles rendent systématiquement visibles leurs critiques envers les médias, l'information produite et les journalistes (Quéré, 2018).

Pour résumer cette section, nous proposons ce tableau récapitulatif des déterminants de la confiance et des dispositifs qui la favorisent.

Tableau 3 : Déterminants et dispositifs de la confiance²⁰

Déterminants de la confiance	Décidée : implique le choix, un risque, et l'imputabilité
	Assurée : ambiante, immédiate, soutenue et présumée par les institutions démocratiques
	Affective : identitaire, émotive
Dispositifs qui la favorisent	Dispositifs de jugement : expérience, catégorie d'appartenance, réputation
	Dispositifs de promesse : attente qu'une partie agira selon les rôles, les valeurs et les intentions qu'elle annonce
	Dispositifs de défiance : mécanismes publics de critiques

3.4 Approches théoriques convoquées

En cherchant à saisir des perceptions de l'information par un groupe de personnes, cette étude s'appuiera sur les théories de la réception. Les études de réception s'intéressent à l'attitude active du récepteur d'un contenu au-delà d'un « simple enregistrement » (Chevrel, 2009, p. 9) de l'information. Nous chercherons effectivement à déborder cet acte passif d'enregistrement (Compagnon, 1998) pour nous intéresser à la façon dont les personnes enquêtées auront négocié l'information reçue, aux manières qu'elles auront eues de s'informer ainsi qu'aux degrés de

²⁰ Tableau proposé par l'autrice de ce mémoire.

confiance qu'elles auront manifestés envers les médias tant en phase aigüe qu'en phase chronique de crise.

Nous convoquons également les apports du théoricien Wolfgang Iser, qui accorde une importance particulière à l'interprétation que fait une personne d'une information reçue. Bien que davantage tourné vers la réception des œuvres artistiques ou littéraires, son ouvrage « L'acte de lecture – Théorie de l'effet esthétique » explique effectivement qu'il existe une interaction entre message et lecteur. Chaque lecteur ou lectrice interprète d'une manière différente une information et le sens lui étant attribué peut ainsi varier. Cela nous amène également à convoquer la phénoménologie des philosophes Husserl et Gadamer puisque nous chercherons à comprendre l'interprétation et les significations des expériences individuelles de consultation médiatique vécues par des personnes. Et, ce faisant, notre étude empruntera à l'approche constructiviste en situant les données recueillies dans un contexte social (Marwick, 2013), celui de la pandémie. Si le journalisme se présente comme un constructeur de la réalité sociale (Bird et Dardenne, 1988), nous pourrions poser l'hypothèse selon laquelle les représentations de la réalité que se font les personnes enquêtées correspondent à l'information qu'elles reçoivent et à l'interprétation qu'elles s'en font. La construction de sens naîtrait donc de l'interaction entre message et lecteur ou lectrice. Cette vision nous permet de dépasser la compréhension traditionnelle voulant que le traitement journalistique de situations constitue une transposition complète de la réalité. Cela réaffirme donc l'importance de nous tourner vers les publics pour comprendre leur réception de l'information.

La littérature convoquée au sujet de la confiance nous aidera à situer les attitudes des personnes enquêtées dans l'échiquier des déterminants de la confiance, et à mieux cerner leur perception

du traitement informationnel de la pandémie par les médias traditionnels québécois. La prochaine section décrira la méthodologie employée pour répondre à notre question de recherche et à ses sous-questions, au regard de la littérature de cadrage mobilisée.

4. MÉTHODOLOGIE

Pour comprendre la perception qu'ont eue des étudiantes et étudiants québécois en santé du traitement informationnel de la pandémie de COVID-19 au Québec, nous avons employé une stratégie de recherche compréhensive basée sur des entretiens semi-dirigés et une lecture guidée de deux contenus d'information parus, d'une part, en phase aigüe de crise (2020), et d'autre part, en phase chronique (2022). Dans la prochaine section, nous justifierons l'emploi d'un devis qualitatif et compréhensif pour ensuite décrire notre groupe d'enquêté(e)s. Nous terminerons en précisant les phases méthodologiques de notre recherche.

4.1 Une approche méthodologique compréhensive

La littérature existante sur les pratiques informationnelles et la confiance envers les médias au Québec présente peu d'études compréhensives, mais plutôt des enquêtes quantitatives réalisées par sondages. Or, les enquêtes quantitatives présentent souvent des « imprécisions conceptuelles » (Quéré, 2011). Les études nommées au chapitre premier n'abordent pas les multiples dimensions de la confiance qui généreraient des apports nuancés et argumentés ni n'expliquent de manière approfondie les raisons sous-jacentes aux résultats obtenus, réduisant ainsi la complexité du sujet étudié (Millette, Millerand, Myles et Latzko-Toth, 2020). Ces enquêtes représentatives parviennent à des généralisations très larges qui sont en réalité flottantes : les attitudes des personnes enquêtées peuvent être différentes, qu'on les questionne dans un contexte particulier ou un autre, ce qui se traduit par une variation régulière des « taux de confiance » sans que les sondeurs ne puissent les connecter à un mécanisme explicatif cohérent (Hartmann, 2015, p. 19, dans Quéré, 2018 ; Karpik, 1996).

Nous proposons donc de convoquer une approche compréhensive dans le cadre de cette étude, afin de « dépasser le simple niveau des déclarations des usagers concernant leurs propres pratiques » (Jauréguiberry et Proulx, 2011a, par. 31). L'approche compréhensive propose d'employer des bassins de données en plus faible quantité pour mieux se saisir d'enjeux (Millet, Millerand, Myles et Latzko-Toth, 2020 ; Latzko-Toth et al., 2017), tels que celui des attitudes envers les médias d'information. En 1887, Durkheim précisait d'ailleurs déjà qu'« il n'y a qu'une manière de parvenir au général, c'est d'observer le particulier : non pas superficiellement et en gros, mais minutieusement et par le détail » (Durkheim 1887, dans Coutant et Domenget, 2020). L'approche compréhensive suggère donc la récolte de données denses, riches (Geertz, 1973 ; Becker, 1970), et contextualisées (Latzko-Toth, Bonneau et Millet, 2020, chap. 10 dans Millet, Millerand, Myles et Latzko-Toth, 2020).

4.2 Personnes enquêtées

Nous avons défini, en problématique et en cadrage, les concepts clés nécessaires à cette recherche et proposé une description de la confiance et de ses déterminants. Ces précisions et cette définition agissent comme cadres d'analyse des réponses de notre groupe d'enquêté(e)s, qui se constitue de cinq (5) étudiant(e)s des universités de Montréal, de Sherbrooke et Laval : une personne en médecine (résidence), deux personnes à la maîtrise en pharmacologie et deux personnes au baccalauréat en microbiologie et immunologie. Ce nombre, bien que petit, nous permet de densifier les résultats obtenus et d'accéder à suffisamment de diversité dans le cadre de cette enquête demeurant exploratoire. Nous assurons dans notre groupe une représentation homme/femme à environ 40 % et 60 %, respectivement.

Pour constituer ce groupe, nous avons d'abord contacté par courriel en juillet 2024 les associations et regroupements étudiants en médecine²¹ des trois universités francophones, soit l'Université de Sherbrooke, l'Université de Montréal et l'Université Laval, offrant des programmes d'études en médecine seulement (sociale, de famille et d'urgence). Notre intention première était de constituer un groupe d'étudiant(e)s en fin de parcours de programmes de doctorat de premier cycle en médecine. Nous avons donc demandé aux responsables de ces associations et regroupements de transmettre notre appel à participation dans leurs infolettres ou toute autre plateforme de communication aux étudiant(e)s. Quelques responsables nous ont dit avoir partagé notre appel. Une relance courriel a été transmise aux responsables en septembre 2024 et une approche a été faite au même moment via les médias sociaux pour inviter ces associations et regroupements à repartager notre visuel de sollicitation en *story*.

En raison de la faible réaction envers nos premières actions de recrutement, nous avons contacté par courriel les adjoint(e)s de direction de départements des trois universités francophones ciblées offrant des programmes d'études en médecine, mais aussi en pharmacologie, en anesthésiologie, en microbiologie, en infectiologie et immunologie, en pathologie et biologie cellulaire, en anesthésiologie et en chirurgie²². Nous nous intéressons ce faisant à des

²¹ Associations étudiantes et regroupements contactés par université :

- Université de Sherbrooke : Regroupement des étudiants chercheurs en médecine de l'Université de Sherbrooke, Association générale des étudiants en réadaptation, Association générale étudiante de médecine de l'Université de Sherbrooke.
- Université de Montréal : Association des étudiants et étudiantes en médecine de l'Université de Montréal, Association des étudiants et étudiantes en médecine de l'Université de Montréal en Mauricie.
- Université Laval : Association des chercheuses et chercheurs étudiant à la Faculté de médecine de l'Université Laval, Halo MVMT, Regroupement Coda de l'Université Laval, Regroupement des étudiants et étudiantes en médecine de l'Université Laval, Association des médecins résidents du Québec.

²² Départements contactés par université :

- Université de Sherbrooke : Département médecine, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Département de pharmacologie et physiologie, Département de biochimie et de génomique fonctionnelle.
- Université de Montréal : Département de médecine, Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, Département de microbiologie, infectiologie et immunologie, Département de pathologie et biologie cellulaire, Département d'anesthésiologie et de médecine de la douleur, Département de chirurgie, Département de pharmacologie et physiologie.

étudiant(e)s de tous les cycles de ces programmes d'études. Après la première sollicitation, deux relances ont été effectuées en janvier 2025 auprès des adjoint(e)s pour encourager la participation étudiante.

Malgré la diffusion de ces appels auprès des listes étudiantes, peu d'étudiant(e)s ont manifesté leur intérêt à participer à notre étude. Cette difficulté de recrutement pourrait s'expliquer par le fait qu'il peut être désagréable de parler à nouveau d'une période ayant été éprouvante pour beaucoup. Au bout de plusieurs mois d'efforts de recrutement, nous avons choisi de concentrer notre étude autour des cinq personnes étudiantes ayant manifesté leur intérêt à participer.

4.3 Devis méthodologique

Pour s'inscrire dans une approche compréhensive, nous proposons l'emploi d'un devis qualitatif (Millerand, Millette, Myles et Latzko-Toth, 2020). En nous intéressant à une fine part de la population et en sollicitant une collecte de données denses, nous participons à la compréhension du phénomène des pratiques informationnelles des jeunes et associons les résultats observés à une tendance macrosociale plus large (*ibid* ; Coutant et Domenget, 2020), par l'enrichissement des connaissances autour de la médiatisation de crises sanitaires.

4.3.1 Visite commentée d'articles

Comme première étape du devis méthodologique, nous avons invité les personnes enquêtées à commenter en direct deux articles publiés par un média traditionnel. Nos choix se sont arrêtés sur 1) l'article [Alerte orange : Québec resserre les mesures sanitaires dans trois régions](#) écrit par

- Université Laval : Faculté de médecine, Département de médecine, Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, Département d'anesthésiologie et soins intensifs, Département de médecine sociale et préventive, Département de microbiologie-infectiologie et d'immunologie.

la journaliste Valérie Boisclair et publié le 20 septembre 2020 dans Radio-Canada Info ; et 2) l'article [La santé publique cherchait comment justifier le couvre-feu, 6 heures avant l'annonce](#)²³, écrit par le journaliste Thomas Gerbet et publié le 2 mars 2022 également dans Radio-Canada Info. Ces choix s'inscrivaient dans une volonté de présenter un contenu médiatique paru en phase aiguë de crise et un autre en phase chronique.

Nous avons considéré que la phase aiguë de la crise correspondait à la période entre mars 2020 et décembre 2021. Après la déclaration d'urgence sanitaire le 13 mars 2020 par le gouvernement québécois, des mesures de distanciation physique ont été mises en place. La fermeture des commerces non essentiels a été annoncée, selon différents paliers d'alerte régionaux. Un couvre-feu a été instauré le 9 janvier 2021. La vaccination grand public a commencé en mars suivant, puis le passeport vaccinal a été mis en place à l'été pour faciliter l'accès aux activités et aux lieux publics aux personnes adéquatement vaccinées²⁴. Au cours de cette période, où les mesures sanitaires étaient nombreuses et changeantes, la couverture médiatique de la pandémie au Québec était quotidienne. Les points de presse du premier ministre François Legault et du directeur national de la santé publique, Horacio Arruda, avaient lieu fréquemment pour annoncer des ajustements aux mesures. Le premier article de la lecture commentée, publié le 20 septembre 2020, s'inscrit dans la période informationnelle chargée de la phase aiguë de la crise. Il présente en textes et graphiques l'évolution des cas et des décès liés à la COVID-19 ainsi que les mesures sanitaires selon les régions et les types de commerces. Il met de l'avant le rôle de courroie de transmission des décisions gouvernementales et de santé publique dans une période où les journalistes vivaient davantage de pressions dues à la crise (Carignan et Lacroix, 2020 a et b).

²³ Les articles complets se trouvent à l'[Annexe A](#).

²⁴ Information tirée du site web de l'Institut national de la santé publique. Dans l'œil de la COVID-19 : 5 ans plus tard. URL : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/covid-19-cinq-ans-plus-tard>

Nous avons considéré que la phase chronique de la pandémie au Québec correspondait quant à elle à l'année 2022 et après. Le dernier couvre-feu instauré a pris fin le 17 janvier 2022, les commerces ont pu rouvrir dans les mois suivants et la plupart des mesures sanitaires ont été levées le 12 mars 2022. Le 1^{er} juin suivant, le gouvernement du Québec mettait fin à l'état d'urgence dans la province²⁵. Durant cette période, la couverture médiatique est devenue plus sporadique. La pression des journalistes de transmettre à la population le nombre de nouveaux cas et les mesures sanitaires ajoutées ou retirées était moindres. Ce faisant, les articles critiquant la gestion de la pandémie prenaient davantage d'espace dans le paysage médiatique québécois. Le second article de la lecture commentée (publié le 2 mars 2022) s'inscrit dans cette période informationnelle plus critique de la phase chronique de la pandémie. Il met en lumière des lacunes observées dans la manière d'instaurer et de justifier la mise en place de l'un des couvre-feux. Empruntant l'approche d'une enquête, il incarne le rôle de chien de garde de l'information des journalistes.

En choisissant ces deux articles, nous souhaitons permettre aux personnes participantes d'évaluer chacun des rôles incarnés par leurs auteurs, en considérant chacune des phases de la pandémie durant lesquelles ils ont été publiés. Les personnes enquêtées les ont reçus d'avance, mais ont été appelées à en discuter en direct lors de la rencontre. Nous leur avons demandé de commencer leur lecture et de s'arrêter si elles sentaient le besoin de commenter un passage ou une information. Elles ont également été appelées à partager leurs impressions de chaque article et à en discuter de façon comparative. Cette étape méthodologique nous a permis d'accéder à leurs

²⁵ Information tirée du site web de l'Institut national de la santé publique. Dans l'œil de la COVID-19 : 5 ans plus tard. URL : <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/covid-19-cinq-ans-plus-tard>

réflexions et à leurs observations « à chaud » ainsi qu'à des interprétations de leurs impressions des contenus d'information parcourus. Leurs apports nous ont permis de dresser des typologies d'interprétations à mettre en lien, d'une part, avec les résultats des entretiens que nous avons menés en seconde étape et, d'autre part, avec les impressions des autres personnes enquêtées, comme le propose traditionnellement la démarche de recherche compréhensive (Gallant, Labrecque, Latzko-Toth et Pastinelli, 2020, chap. 11 dans Millette, Millerand, Myle et Latzko-Toth, 2020).

La première étape méthodologique de notre recherche comportait certains biais. D'abord, demander à des personnes de lire et de commenter des articles en direct pouvait influencer le type de réponses qu'elles allaient offrir. Elles auraient pu chercher à peser leurs mots ou, à l'inverse, être davantage critiques des contenus proposés. Les articles soumis étaient, de plus, de longueur différentes : ils ne s'équivalaient ni en tonalité ni en quantité d'information transmise. Le premier, hautement factuel, s'opposait en attractivité au second, davantage tourné vers l'enquête et la critique. Or, nous demandions aux personnes de réaliser un exercice quasi comparatif entre les deux écrits.

4.3.2 Entretiens semi-dirigés

La seconde étape de notre devis méthodologique consistait en des entretiens semi-dirigés²⁶ en ligne d'environ une heure avec chaque personne enquêtée, dans le but de densifier les données recueillies au cours de la visite commentée d'articles et de dégager des significations par rapport aux expériences de réception des contenus d'information (Latzko-Toth, Bonneau et Millette, 2020, chap. 10 dans Millette, Millerand, Myles et Latzko-Toth, 2020). La première partie de notre

²⁶ La grille d'entretien semi-dirigé se trouve à l'[Annexe B](#). La certification éthique peut être consultée à l'[Annexe C](#).

grille d'entretien questionnait leurs pratiques informationnelles en temps de pandémie (quels médias ont été consultés et à quelle fréquence, notamment), ce qui a permis d'explorer notre première sous-question de recherche et de proposer des typologies de ces pratiques. La deuxième partie de la grille abordait, dans l'objectif de répondre à notre deuxième sous-question, la perception des rôles théoriquement revendiqués des journalistes et la perception de ceux qu'ils ont exercés spécifiquement durant la pandémie, soit ceux de courroies de transmission et de chiens de garde de l'information. Cette deuxième partie questionnait également les attitudes de confiance des personnes enquêtées à l'égard des médias durant la pandémie et après. Nous avons pu les analyser selon les définitions et déterminants de la confiance décrits en cadrage. Enfin, la dernière partie de l'entretien visait à comprendre la perception des enquêté(e)s quant à la place des sciences dans les médias, tant de manière générale que dans un contexte de crise de santé publique où les connaissances sont évolutives. Ce faisant, nous avons été en mesure de répondre à notre troisième sous-question de recherche et d'approfondir la réflexion autour des tensions possibles entre journalistes et monde de la recherche.

Les données qualitatives recueillies grâce à chacune des deux étapes méthodologiques ont été enregistrées, transcrites puis analysées par thèmes. Cette analyse a permis de dégager des similitudes et des différences entre les discours des personnes enquêtées, afin d'établir des constats relatifs à la perception du traitement informationnel de la pandémie au Québec par des personnes familières des milieux scientifiques et de la santé. Ce que nous avons appris des personnes enquêtées vient agir comme élément de comparaison de la revue de littérature réalisée en cadrage sur la fonction sociale du journalisme traditionnel et ses responsabilités. Leurs contributions alimentent également notre questionnement sur le traitement des sciences dans les médias. Ces éléments de comparaison nous aident à identifier des accords et/ou des écarts

entre ce que le public perçoit de la profession, et ce que cette dernière dit d'elle même. Nous sommes ainsi en mesure de dégager des pistes de réflexion critique de la profession journalistique au Québec.

5. RÉSULTATS

Les cinq personnes étudiantes participant à cette recherche étudient dans des domaines de la santé liés à la médecine ou à la pharmacologie, dans diverses universités du Québec. Elles ont toutes lu et commenté les deux articles que nous avons choisis pour les fins de l'étude. Ensuite, elles ont répondu aux questions de l'entretien semi-dirigé, en faisant parfois référence aux articles lus précédemment. Pour les fins de la présentation des résultats, les personnes enquêtées sont identifiées par les lettres A (femme, étudiante au baccalauréat en microbiologie et immunologie), B (homme, étudiant à la maîtrise en pharmacologie), C (femme, étudiante à la maîtrise en pharmacologie), D (femme, étudiante au baccalauréat en microbiologie et immunologie) et E (homme, médecin résident stagiaire en santé publique).

Les résultats se présentent sous six grandes catégories. D'abord, nous décrivons les pratiques informationnelles des personnes participantes, notamment durant la pandémie de COVID-19. Nous présenterons ensuite leurs attentes envers les rôles des journalistes dans nos sociétés démocratiques. Ensuite, nous documenterons leur confiance envers l'information traditionnelle de manière générale et durant la pandémie, de même que les critères qui leur permettent – ou non – d'attribuer de la crédibilité à des contenus d'information. Nous poursuivrons avec une synthèse des critiques prononcées à l'égard du traitement informationnel de la pandémie et du traitement des sciences dans les contenus d'information. Nous présenterons ensuite les recommandations des personnes enquêtées dans le contexte d'un cas concret de changement de décision par rapport aux mesures sanitaires. Nous terminerons en décrivant la perception qu'ont les personnes participantes du relai, dans les médias, de décisions d'un organe d'expertise rattachée au gouvernement.

5.1 Pratiques informationnelles en pandémie

Les pratiques informationnelles en contexte de pandémie qu'ont évoquées les personnes participantes lors des entretiens semi-dirigés montrent des points de convergence et des différences. L'intérêt qu'elles ont eu envers l'information dans ce même contexte est également plus ou moins prononcé.

Les personnes A et C rapportent avoir suivi l'actualité des médias québécois avec moins de rigueur, tandis que les personnes B, D et E ont manifesté des pratiques informationnelles plus soutenues, mentionnant s'être informées de manière volontaire dans l'objectif de savoir ce qu'il se passait. Pour E particulièrement, l'information lui permettait de rester au fait de l'actualité en lien avec son travail comme médecin résident en santé publique.

Pour la personne A, les médias sociaux (lorsque l'information pouvait encore y être consultée par les Canadiens et Canadiennes) permettaient l'accès à l'information sans qu'elle en effectue la recherche. « Je ne les cherchais pas [les médias], c'était eux qui venaient dans mon fil d'actualité », rapporte-t-elle. Les applications mobiles des médias d'information, comme celle de Radio-Canada, ont également favorisé un accès à l'information sans effort de recherche. Leur utilisation a été nommée par les personnes B, C et E. L'activation des notifications permettait de voir les grands titres et l'actualité de dernière heure et d'accéder à l'entièreté des contenus, si désiré.

Le contexte social a également motivé les pratiques informationnelles de plusieurs personnes participantes. Du côté de la personne C, son entourage l'informait et motivait ses pratiques

informationnelles. « Mes parents lisent beaucoup La Presse, ça fait que je pense qu'ils me rapportaient ça, mais je m'informais moins de l'actualité qu'en ce moment » (personne C). La personne B a effectué un retour au nid familial durant la pandémie, ce qui l'a amenée à consulter l'information à la télévision via TVA Nouvelles, médium qu'utilisaient ses parents pour s'informer. De son côté, D regardait régulièrement avec ses colocataires les points de presse télévisés du premier ministre du Québec et du directeur de la santé publique du Québec de l'époque.

En tout et partout, toutes les personnes participantes ont exprimé s'être informées ou avoir été informées via les médias d'information, leur entourage et grâce aux algorithmes des plateformes, et ce, régulièrement, voire quotidiennement, durant la pandémie.

Chez la majorité d'entre elles personnes participantes, le média écrit le plus consulté a été Radio-Canada (en français et CBC, en anglais), tant dans son format d'application mobile que dans son format web. Suivent ensuite des médias comme La Presse et des sources anglophones. Le format de nouvelles télévisuel a été utilisé par les personnes B et D, via les téléjournaux ou les points de presse. La consommation informationnelle avait donc pour elles un rythme plus régulier.

Dans les moyens de s'informer, l'on peut inclure les sources dites traditionnelles (journaux, téléjournaux), mais aussi la littérature scientifique et les apports de spécialistes. Ces contributions ont occupé une place importante dans les pratiques de certaines personnes participantes, notamment pour A, qui ne s'informait pas volontairement via les médias traditionnels. Les contributions scientifiques l'interpelaient davantage : « Pour la partie littérature, il y avait à peu près quelque chose de nouveau chaque semaine. Pour la partie médiatique, moins souvent, parce qu'habituellement ça bouge un peu plus lentement du côté des médias » (personne A). Nature, Lancet, Jama et Jama Pediatrics ont fait partie des sources scientifiques qu'elle a consultées. De

son côté, la personne C a commencé à s'informer dans la littérature scientifique quand les premiers vaccins contre la COVID-19 ont été rendus disponibles, le développement de ces derniers figurant dans ses intérêts, et au fur et à mesure que son parcours universitaire avançait. Pour D, à la consultation de médias traditionnels et des points de presse s'ajoutait également la consultation des données de l'OMS. Enfin, la personne E alimentait sa consommation médiatique par des vidéos de spécialistes en santé, en droit ou en géographie sur Youtube, qui lui offraient une analyse de l'actualité de la pandémie et lui donnaient à voir sur ce qui se faisait ailleurs. « C'est peut-être moins fiable parce que c'est un commentaire, disons. Mais je trouve ça quand même le fun de suivre les enjeux. [...] Je n'ai pas besoin de faire l'effort de choisir l'article, de lire l'article, pis je ne suis pas dans l'instantanéité aussi de la nouvelle » (personne E).

Si l'on regarde du côté de l'usage des médias socionumériques pour s'informer, les personnes A, B et E rapportent les avoir activement utilisés en contexte de pandémie. La personne A a tiré beaucoup d'information de ces plateformes, en plus de la littérature scientifique qu'elle consultait. Elle appréciait les contributions d'expert(e)s qui mettaient de l'avant certains articles scientifiques peu connus, ou qui se penchaient sur des articles scientifiques afin de mieux les expliquer et exposer la tendance quant à l'évolution de la situation. La personne B a consulté sur les MSN des médias comme « La science d'abord » ou « Faut que tu m'expliques », lesquels vulgarisaient par des capsules vidéo des sujets en lien avec la pandémie. Cette personne s'est toutefois tenue loin des commentaires critiques diffusés sur les MSN en lien avec les mesures de santé publique et le travail de diffusion par les journalistes. Puis, comme nous l'avons décrit, la personne E consultait en plus des médias traditionnels des analyses sur Youtube, plateforme qui figure parmi les médias sociaux. Enfin, la personne D rapportait faire moins confiance aux contenus diffusés sur les MSN.

Ces diverses contributions montrent par quels médias et via quelles plateformes les personnes enquêtées se sont informées durant la pandémie, et permettent d'apporter des réponses à notre première sous-question de recherche. Les pratiques informationnelles qu'ont rapporté les personnes enquêtées sont variées, tant dans l'intensité de la consultation médiatique (sporadique, à des moments précis grâce aux points de presse et aux notifications d'applications, régulière via une recherche informationnelle autonome) que dans les sources consultées (médias traditionnels, publications scientifiques, vulgarisation sur des plateformes sociales).

5.2 Les attentes des personnes enquêtées envers l'information

Les personnes participantes ont été appelées, lors des entretiens, à discuter des rôles que devraient selon elles jouer les journalistes dans notre société démocratique. Elles ont également abordé les qualités professionnelles qu'ils et elles devraient avoir. Les résultats nous mènent à déceler deux grandes catégories de rôles des journalistes : celui d'informer et celui de critiquer.

5.2.1 Le rôle d'informer

Les personnes participantes ont toutes souligné que les journalistes ont pour rôle de transmettre l'information à la population. À ce rôle de transmission s'ajoute, pour les personnes B, C et D, celui de vulgariser l'information pour la rendre intéressante, digeste et intelligible au public, et aider ce dernier à prendre des décisions éclairées sur des enjeux variés.

« Je pense que le rôle du journaliste, c'est sûr que c'est d'informer parce que, encore une fois, si les gens ne sont pas informés, ben ils ne peuvent pas prendre des décisions éclairées. Je pense aussi qu'un des [rôles] importants du journalisme, c'est de rendre plus digeste de l'information de domaines très précis » (personne C).

« Je pense, c'est vraiment le rôle principal que les médias devraient avoir. C'est de justifier des décisions gouvernementales, de s'assurer que le public comprenne la position scientifique aussi derrière ces décisions. [...] Son but, c'est vraiment de relayer oui, comme on a parlé la courroie

d'information, donc de relayer l'information au public, mais c'est d'assurer qu'il a tout en main pour être capable de prendre des décisions éclairées, par exemple, au niveau politique, au niveau environnemental, sur les différents enjeux qui sont couverts par la sphère médiatique » (personne B).

Pour pouvoir bien informer leur public, les journalistes doivent faire montre de plusieurs aptitudes. En voici quelques-unes, identifiées par les personnes participantes :

- Rigueur : « Je dirais qu'un bon journaliste déjà, c'est quelqu'un qui est extrêmement rigoureux. Un peu comme un scientifique en fait, ce sont deux métiers qui demandent une très forte rigueur d'après moi » (personne B). À ce sujet, les personnes C et D ajoutent que les journalistes doivent vérifier la fiabilité de leurs sources et de l'information transmise.
- Avoir accès aux sources : pouvoir naviguer entre les différentes sources d'information (politiques, scientifiques, issues de l'expertise citoyenne) pour créer du sens pour le public (personne E) ; avoir beaucoup de contacts (personne B) ; donner accès à des endroits et à de l'information auxquels le public n'a pas accès (personne C).
- Impartialité et complétude : « Je pense que c'est de pouvoir partager l'information de manière à montrer tous les côtés possibles de la situation » (personne D).
- Neutralité : la personne C soulève que l'objectivité n'est pas possible dans le journalisme, le choix des mots et des sources convoquées étant déjà subjectifs. Elle soulève toutefois : « Je pense quand même que le but c'est d'informer de la façon la plus neutre possible, mais en ayant conscience de ses biais » (personne C).
- Compétences variées : « les journalistes font un travail vraiment dur, qui vient chercher des compétences de rédaction, d'enquête, de communication au grand public, d'*advocacy*, du journalisme d'enquête. [...] Il y a beaucoup de pression à publier rapidement, à tous les jours, il faut recommencer la machine » (personne E).

Dans le contexte de pandémie, nous avons discuté du rôle de courroie de transmission qu'exerçaient les médias pour transmettre les décisions et les mesures sanitaires déployées par les autorités (Lacroix et Carignan, 2020a ; 2020b). Ce rôle s'exprimait plus clairement dans le premier article qu'ont eu à commenter les participant(e)s ([Alerte orange : Québec resserre les mesures sanitaires dans trois régions](#), Radio-Canada). L'ensemble des personnes participantes

rapporte que ce rôle est – et a été – nécessaire, mais n’en sont pas pour autant moins critiques (nous y reviendrons plus tard). Pour elles, il demeurerait important, dans le contexte de pandémie, de rapporter et de partager les messages officiels à la population afin que cette dernière en soit informée. Les médias, via leur portée, ont la capacité de remplir ce rôle. Voici quelques contributions de trois personnes participantes à cet effet :

« Ce n'est pas mauvais d'être une courroie de transmission. C'est neutre. Il faut aussi transmettre les messages qui sont envoyés » (personne A, lors de l'entretien semi-dirigé).

« Je pense que c'est pertinent, surtout dans le contexte du premier article où dans le fond, ce sont des règlements qui sont mis en place. Donc tu sais, ça va changer la vie des gens, donc il faut que les gens soient au courant » (personne C, lors de la lecture commentée).

« Je pense surtout que dans un événement historique de pandémie, c'est important que le message officiel soit rapporté [de la façon] la plus étendue possible » (personne D, lors de l'entretien semi-dirigé).

5.2.2 Le rôle de critiquer

Au devoir des journalistes d'informer s'ajoute, pour les enquêté(e)s, l'exercice d'un rôle d'enquête, de critique et de questionnement de l'actualité, des pouvoirs en place ainsi que des décisions officielles. Ce rôle, qui relève également du devoir d'information, a été qualifié d'important par les personnes participantes. Il se concrétise notamment par le fait d'investiguer :

« Quand quelque chose n'a pas d'allure ou n'est pas exactement adéquat, quand il manque quelque chose, c'est vraiment aussi le travail du journaliste de se pencher là-dessus » (personne A, lors de l'entretien semi-dirigé). Ce rôle d'investigation se manifestait d'ailleurs concrètement, aux yeux des personnes participantes, dans le second article commenté, où le journaliste met en lumière l'absence de preuves scientifiques avant la prise de décision du gouvernement québécois d'implanter un couvre-feu pour réduire les risques de transmission de la COVID-19 ([La santé publique cherchait comment justifier le couvre-feu, 6 heures avant l'annonce](#), Radio-Canada).

Nous qualifions ce rôle critique de chien de garde de l'information et de la démocratie (Carignan et Lacroix, 2020a ; 2020b). À cet effet, plusieurs participant(e)s évoquent en entretien semi-dirigé la fonction clé qu'occupent les journalistes en démocratie. La personne C rapporte que « l'information est la base d'une démocratie saine » et que d'« aller critiquer nos dirigeants [...] ça fait partie d'une démocratie saine » (C). Pour la personne B, « un journaliste est au service du public » et doit susciter la réflexion critique au sein de ce-dernier. Enfin, la personne E qualifie le travail des journalistes comme « comme un service d'archiviste, une bibliothèque. [...] Ils produisent un peu l'information de notre société pour tout le reste de son histoire » (E).

De son côté, la personne A dit trouver que les journalistes n'exercent pas correctement leurs rôles, notamment celui de critiquer l'actualité et les décisions des autorités. Le reste des participant(e)s a été moins vocal à cet effet, mais a toutefois exprimé diverses critiques envers les médias et les journalistes au cours des entretiens. Avant de nous y pencher, nous aborderons leur niveau de confiance envers ces derniers. Jumelée à la connaissance qu'elles ont décrite des rôles et valeurs des journalistes, la description de leurs attitudes de confiance nous permettra de continuer à comprendre leur perception générale du journalisme.

5.3 Quelle confiance envers les médias?

Nous avons demandé aux personnes participantes de parler de leur niveau de confiance général envers les médias d'information québécois. Elles évoquent généralement un niveau de confiance assez élevé, voire particulièrement élevé, à l'exception de la personne A, dont le niveau de confiance exprimé est moyen.

Nous avons également cherché à connaître le niveau de confiance envers l'information qui circulait durant la pandémie. Cette confiance varie quelque peu chez certaines personnes participantes en raison d'autres sources d'information qui sont entrées en jeu dans leur paysage informationnel. Le tableau 4 présente ces niveaux de confiance et leur évolution entre aujourd'hui et pendant la pandémie, avec des éléments de justifications.

Tableau 4 : Niveaux de confiance généraux et pendant la pandémie des personnes participantes envers les médias

Participant(e)	Niveau de confiance général, déclaré en 2025	Niveau de confiance pendant la pandémie
A	Moyen « Je dirais un 5 sur 10. Il y a des bons coups, comme l'article avec l'INSPQ [article 2] - on cherchait à justifier le couvre-feu - Ce sont des très bons coups. J'aime aussi le fait qu'ils [les journalistes] ont tendance à présenter les données sans vraiment essayer de gérer la perception du lecteur, de gérer la réaction émotionnelle du lecteur. »	Généralement élevé « Habituellement oui [je faisais confiance]. Quand je vois vraiment que ça [le contenu d'information] avait été bien recherché. »
B	Élevé « En ce moment, je dirais que mon niveau de confiance envers les médias est quand même, je vais dire, relativement élevé. Dans le sens que j'ai quand même beaucoup confiance aux médias traditionnels. » <i>Les études en journalisme scientifique de la personne B l'ont amenée à connaître les modes de production informationnelle et à développer encore plus de confiance envers l'information.</i>	Élevé « À ce moment-là, je dirais que mon niveau de confiance était quand même assez élevé dans le sens que je prenais l'information, mais je n'avais pas tant l'esprit de me dire que ça n'a pas de bon sens ou que ça fait plein de sens, parce que je commençais tout juste à avoir un certain bagage, par exemple, soit en virologie ou un peu en immunologie aussi durant l'été 2020. » « Même si j'ignorais comment fonctionnait le processus de traitement journalistique, j'assumais qu'il y avait une certaine organisation, pis que ce qui était véhiculé, ce n'était pas juste sensationnaliste, ce n'était pas juste pour faire peur, ce n'est pas ce qui était

		véhiculé par des organismes anti-vaccins. »
C	Élevé « Je dirais assez fort, je pense, ouais. Je pense qu'il faut toujours être vigilant là, mais je me dis, si je n'ai pas le temps d'être vigilante ou je n'ai pas l'énergie [de consulter des articles scientifiques], mais que je veux avoir de l'information, ben j'ai confiance que le travail journalistique est généralement bien fait. »	Élevé, mais variable selon les sujets « C'était pas mal la même qu'aujourd'hui, je ne pense pas que ça a changé. Je pense que j'avais toujours même confiance à peu près envers les médias particuliers, je ne me suis jamais posé la question si j'avais confiance ou pas, je pense. » Toutefois, au sujet des vaccins, la personne C faisait davantage confiance aux sources scientifiques, parce qu'elles contenaient plus de vocabulaire précis. « Je pense que souvent les études sont plus... sont plus fiables. »
D	Élevé « Les trucs que je lisais comme Radio-Canada, j'avais assez [confiance]. J'imagine qu'ils ont tous une équipe derrière la recherche qui peut avoir des données de sources fiables. »	Élevé, mais également envers d'autres sources « Surtout les sources que je regardais, je faisais confiance à l'OMS et aux rapports du Québec. Oui, je faisais confiance aux données. » Bien que la personne D ne nomme pas les médias comme tels, elle faisait confiance aux « rapports du Québec », lesquels étaient relayés par les médias.
E	Élevé « J'ai particulièrement confiance envers les médias publics au Canada, étant donné la loi, je ne la connais pas bien, mais on a quand même la loi pour Radio-Canada / CBC, et il y a un budget fixe. »	Élevé, niveau de confiance identique

En comparant les deux colonnes du tableau ci-haut, l'on constate que la pandémie n'a pas fait moduler le niveau de confiance des personnes participantes envers les médias québécois. Elles se sont souvent rapportées à l'information transmise durant la pandémie, sans toutefois la questionner, étant donné le caractère exceptionnel de la situation. Pour creuser davantage les éléments et dispositifs qui permettent de justifier une confiance élevée ou non envers

l'information, nous décrivons dans la prochaine section les critères qui, pour les participant(e)s, lui donnent ou lui enlève de la crédibilité.

5.3.1 Les critères qui assurent – ou non – la fiabilité et la crédibilité d'une information

Les personnes enquêtées ont identifié plusieurs critères qui les aident à déterminer si une information est fiable et digne de confiance, ou l'inverse. Nous avons regroupé leurs propos sous cinq grands critères, décrits dans le. À noter que les personnes participantes ont toutes répondu à la question, sans que nous leur ayons présenté de choix de réponses ni de pistes. Certains critères pourraient donc avoir été omis.

Tableau 5 : Critères ou dispositifs de fiabilité de l'information et commentaires des personnes enquêtées

Critères	Commentaires
Critère 1 : citer ses sources, bien rechercher le contenu	<u>Ce critère est nommé par toutes les personnes participantes.</u> Les personnes ne s'en remettent pas entièrement à cela : les sources et données convoquées doivent elles-mêmes être fiables. Pour A, il est important d'expliquer d'où viennent les paroles et affirmations intégrées à un article, par exemple, sans tenter de les interpréter avec des réflexions personnelles ni d'altérer la lecture (c'est également soulevé par E).
Critère 2 : donner l'occasion au lectorat de pousser la recherche	Les personnes B, D et E soulignent l'intérêt d'intégrer des hyperliens vers les sources citées (qu'il s'agisse d'autres articles, de rapports ou d'études) afin que le lectorat puisse poursuivre sa recherche sur le sujet par lui-même. Ajouter des liens corrobore les propos des journalistes et agit un peu comme un appui par les pairs, ce qui améliore la crédibilité de l'information.
Critère 3 : la profession journalistique et sa déontologie	La personne D a confiance que l'équipe derrière la production journalistique peut accéder à des sources fiables. La personne B a confiance envers les médias puisqu'ils sont tenus à des codes journalistiques clairs. La personne E donne une crédibilité aux médias publics, auxquels elle a davantage confiance, puisqu'ils ont une mission claire, un ombudsman et sont financés par des fonds publics.
Critère 4 : connaître le postulat d'un ou d'une journaliste	La personne A souhaitera connaître les antécédents d'un(e) journaliste, ses biais et son postulat socio politique. La personne B vérifiera qui sont les personnes qui publient l'information et si elles reçoivent des sommes pour le faire.

	Comme A et B, la personne E souhaitera connaître le postulat socio politique du ou de la journaliste, ainsi que son financement. Ces renseignements aident les personnes enquêtées à situer les propos des journalistes dans le champ des interprétations possibles de l'information reçue, et à mieux adapter leur appropriation de l'information sans toutefois invalider l'expertise du ou de la journaliste.
Critère 5 : choisir des expert(e)s pertinents	Le choix d'un(e) expert(e) pertinent(e) à l'article et à son propos a été nommé par les personnes A, B et C.

Nous avons ensuite cherché à connaître les critères qui enlèvent de la crédibilité et de la fiabilité à l'information. Les résultats sont variés, et il n'y a pas de généralisations possibles.

- Personne A :

- Manquer de réflexion critique dans un article : les journalistes doivent présenter des réflexions après avoir rapporté des paroles ou des décisions d'expert(e)s ou des autorités. Ces contributions doivent s'appuyer sur des sources fiables. Rapporter des propos sans les questionner retire pour A la crédibilité au contenu d'information. L'on peut supposer qu'elle attribue une grande importance au rôle des journalistes d'apporter un regard critique aux décisions des autorités, rôle qu'elle estime, comme nous l'avons vu plus haut, n'être pas bien exécuté. Nous pourrions faire l'hypothèse d'une confiance moins forte de A envers ces autorités.
- Ajouter trop de commentaires dans un article : les journalistes doivent atteindre un équilibre entre le fait d'apporter un regard critique envers une situation d'actualité, sans toutefois tâcher de trop la commenter ou d'interpréter les données présentées.

- Personne E :

- Ajouter trop de commentaires dans un article : la personne E estime qu'un événement doit être rapporté tel qu'il est, sans y ajouter trop de commentaires.

Si des commentaires sont émis, cela doit être clairement indiqué et se faire en connaissance du postulat du ou de la journaliste, dans un format d'opinion bien défini.

- Des modèles d'affaires axés sur les revenus publicitaires: de tels modèles d'affaires seraient synonymes d'une volonté de capter l'attention et ainsi de produire de l'information plus accrocheuse, moins neutre, pour s'assurer qu'elle soit consommée et que les publicités incluses soient vues.

- Personne B :

- Surutiliser la contribution d'un(e) même expert(e):
« Dans le domaine scientifique, c'est qu'on est de plus en plus qualifié dans des domaines pointus. Donc là, après ça, un média qui vient interviewer [un expert(e)] va se dire que le sujet est quand même assez proche [de sa spécialité]. Mais quand tu ne couvres pas du tout ce sujet-là dans ton expertise, les propos qui vont être pris de toi au final, ce sont plus des opinions que des faits, parce que tu ne connais pas assez le sujet de toute façon » (personne B).
« Je me demandais en fait, même à l'époque [de la pandémie], est-ce qu'ils prennent ces personnes-là juste parce qu'elles disent ce qu'ils veulent entendre ou exactement les mots que le public veut entendre... [...] les questions, est-ce qu'elles étaient dirigées aussi, de façon que certaines informations précises soient transmises pour, par exemple, fracturer le public ou est-ce que c'était pour expliquer certaines mesures sanitaires, etc.? » (personne B).
- Un article mal construit: la personne B questionne la capacité que peut avoir le public de réfléchir et d'exercer son regard critique après avoir lu un article trop abondant en information et peu expliqué. Cela s'oppose à sa perception du rôle des journalistes, celui de susciter la réflexion critique.

- Personne C :

- Des discours qui s'éloignent du discours dominant des institutions publiques: pour gagner en crédibilité, ces discours devraient être soutenus par les remises en question de plusieurs expert(e)s.

- Personne D :
 - La plateforme de diffusion des contenus d'information :
 - « Si c'est un truc sur Tiktok ou quelque chose, je vais faire moins confiance à ça ».

Les critères de fiabilité de l'information et ceux qui la décrédibilisent varient d'une personne participante à l'autre. Les critères de fiabilité touchent d'une part les contenus d'information en soi (citer ses sources, donner l'occasion au public de pousser sa recherche, faire intervenir des expertes et experts variés) et, d'autre part, la profession journalistique comme telle (l'équipe derrière la production de l'information et le postulat du ou de la journaliste). Les critères qui décrédibilisent l'information sont, quant à eux, principalement liés à la production des contenus d'information : trop ou pas assez de commentaires critiques, surutilisation des mêmes expert(e)s et mauvaise construction narrative de l'article. La personne E énonce également un critère lié à l'entreprise journalistique, soit le modèle d'affaires axé sur les revenus publicitaires qui risque de générer, selon elle, une lutte pour l'attention au détriment de la qualité informationnelle.

De manière générale, les apports des enquêté(e)s révèlent que leur niveau de confiance envers les journalistes et les médias demeure élevé, sans égard au type de rôle adopté pour informer (courroies de transmission ou chiens de garde de l'information). Leurs contributions nous permettent d'apporter des éléments de réponse à notre deuxième sous-question de recherche, qui visait à explorer les niveaux de confiance selon le type de rôle adopté. Nous présenterons dans les prochaines lignes la perception qu'ils et elles ont de l'impact qu'ont les critiques adressées dans les MSN en pandémie sur la confiance générale du public envers l'information.

5.3.2 L'impact des critiques sur les médias socionumériques sur la confiance envers les médias

Selon les personnes participantes, les critiques adressées envers les médias d'information et la gestion de la pandémie sur les MSN ont contribué à alimenter la méfiance envers les journalistes.

Selon la personne A, les internautes doivent toutefois savoir trier l'information pour déceler le vrai du faux. Les autres personnes ajoutent :

« J'ai l'impression que le fait d'avoir critiqué les médias [sur les MSN] a sûrement alimenté une perception négative du traitement journalistique, puisque ça a fait un peu que... les gens se disaient "est-ce qu'ils font vraiment une job pertinente ou c'est biaisé pis c'est juste des articles d'opinion pis que, au final, c'est pour soutenir le gouvernement plus que le public?" » (personne B).

« C'est sûr que les réseaux sociaux ont comme aidé à genre rendre ce mouvement-là comme uni, je pense que c'est surtout ça, c'est que ce sont des gens qui avaient la même frustration puis ont trouvé le même *escape* [lieu] pour se rassembler, pis se conforter dans leurs idées. Fait que je pense que clairement, ça a eu un impact » (personne C).

« Je pense certainement que les opinions des gens peuvent être influencées par les critiques qu'on porte et qui sont partagées par les médias sociaux » (personne D).

« Ma compréhension, moi, des médias sociaux, c'est que la frustration, elle est valide et elle est normale [...] Le problème qu'ont les médias sociaux, c'est la chambre d'échos que ça vient faire avec les algorithmes pour la rétention de l'info, qui te servent ce que tu aimes, puis ben rapidement, ça fait des chambres d'écho pis des affaires de même, fait que c'est comme... c'est correct d'être fâché contre les médias une journée, ben le lendemain souvent, tu n'es pas fâché, c'est juste que là, les médias sociaux, ça te ramène vers là, puis ça vient polariser certaines personnes, puis là, c'est là que ça devient 'les médias sont tous de la marde, ils sont contrôlés par l'élite d'Hollywood', puis ça peut même tomber dans les conspirations » (personne E).

Les personnes participantes ont généralement exprimé une inquiétude quant aux critiques diffusées dans les MSN envers la gestion de la pandémie et son traitement informationnel. Ces critiques visibles dans l'espace en ligne peuvent selon elles entraîner d'autres internautes dans un esprit de doute et de méfiance, et brimer la confiance envers le journalisme et le consensus scientifique. Quoi qu'il en soit, elles sont également très critiques de l'information diffusée durant la crise.

5.4 Critiques de l'information transmise pendant la pandémie

Au cours des entretiens ainsi que des lectures commentées, les personnes participantes ont exprimé une variété de critiques envers l'information parue durant la pandémie dans les médias québécois. Nous présenterons ces critiques sous quatre grandes catégories : 1) les critiques et commentaires liés à la surinformation et à la construction des contenus d'information ; 2) les critiques liées plus généralement à la place des sciences dans les médias ; 3) les critiques liées à l'exécution concrète des rôles des journalistes ; et 4) des commentaires quant aux sujets qui auraient dû être couverts dans les médias durant la pandémie. Nous appuierons ces critiques d'exemples tirés notamment des lectures commentées de la première phase méthodologique de notre recherche.

5.4.1 La surinformation provoque une fatigue informationnelle

Pour les personnes B, C et E, la médiatisation intensive de la pandémie et la manière de traiter l'information ont contribué à l'atteinte d'une fatigue informationnelle. Cette fatigue informationnelle a provoqué pour elles des effets sur leur santé psychologique. La personne B soulève avoir consulté l'actualité télévisuelle assez régulièrement, « peut-être plus que ce que j'aurais dû pour le niveau mental, de voir la quantité de trucs qui se passaient, puis à quel point ça faisait une espèce d'effet boule de neige de panique un peu, au début surtout ». Cet enjeu est également nommé par la personne E, qui préférait durant la pandémie consommer des analyses d'expert(e)s sur Youtube, malgré qu'elle eût l'habitude de s'informer quotidiennement dans le cadre de son travail. Elle explique que l'instantanéité liée à l'information traditionnelle lui ajoute généralement du stress non désiré :

« Ça, honnêtement, je n'ai pas besoin de ça, là. Si ça n'a pas d'effet sur ma vie tout de suite, je trouve ça plus le fun d'avoir un condensé le lendemain. Je trouve ça moins stressant, pis ça prend moins de temps, pis ça prend moins d'énergie. En pandémie, c'était un peu ça aussi que je faisais, parce que je

lisais des articles pour rester au fait dans mon travail, pis tout ça. Mais les condensés, le soir, c'était pour relaxer et pour voir d'autres choses » (personne E).

Les personnes B, D et E semblent avoir cherché à s'informer activement tous les jours (rappelons que l'information arrivait aux personnes A et C sans qu'elles ne la cherchent nécessairement). Or, la personne B remettait en cause la pertinence de rapports d'information quotidiens durant la pandémie et rajoute :

« Je pense que c'était peut-être par souci de courroie de transmission, de transparence, mais ça m'irritait un peu d'avoir quotidiennement les nouveaux cas, les nouveaux décès, [...] je me disais c'est l'information qui est véhiculée pour que le public l'ait sous la main, on va dire, mais je me dis : qui va noter ça, qui va en tenir compte vraiment? » (personne B).

À la fatigue informationnelle évoquée par les personnes enquêtées s'ajoutent des questionnements quant à la manière de traiter l'information en temps de pandémie. L'article 1 s'articule dans un format qui a largement été employé des journalistes pour diffuser les nouveautés des mesures sanitaires à la population. Ce type de format génère des critiques chez plusieurs enquêté(e)s. Elles soulèvent l'intensité du volume d'information et de données présentées dans l'article 1, volume qui vient brimer la clarté de l'information transmise et son potentiel d'être comprise. Voici quelques-unes de leurs interventions :

- « Il y a certaines informations dans cet article-là, j'ai l'impression que ça faisait plus alourdir que vraiment d'aller à l'essentiel de savoir ce que sont les mesures et qu'est ce qui a changé. [...] La phrase l'idée maîtresse de l'article journalistique, on dirait qu'elle a été difficile à suivre dans la lecture. Il y avait beaucoup, beaucoup d'informations pour un lecteur du grand public, on va dire » (personne B). Lancer beaucoup d'information dans un même article ajoute, selon la personne B, en lourdeur et représente un risque d'incompréhension pour le public. « Comment est-ce qu'on peut réfléchir après la lecture, si on n'a pas compris ce qu'on vient de lire de toute façon? »
- « Je trouvais que cet article-là aussi était très comme chiffres intensifs. Puis ça fait que parfois on se perd un peu dans ce qui est dit, tu sais c'est important de comprendre. Mais parfois, on se perd un peu dans le message parce qu'on est comme [concentré] à essayer de comprendre ce que les chiffres veulent dire. Je parle de ça aussi d'un point de vue du fait que j'ai un peu de *background* [d'expérience] en communication scientifique au niveau du grand public. Je sais qu'il faut simplifier le message parfois d'une façon où c'est clair » (personne C).

- « J'ai l'impression que c'est un collage d'articles, de fils d'actualités, tu sais en pandémie, c'était souvent ça, ça sortait à la pièce. Fait que j'ai l'impression que c'est comme plus quasiment un... une espèce de mosaïque, un amalgame de plusieurs petits articles, petits communiqués de presse qui sont sortis dans le fil d'actualité, qui ont été mis dans un article de fond, qui ramasse un peu tout, a posteriori » (personne E). La personne E soulève par ailleurs que le format journalistique en paragraphes n'est pas le meilleur pour rapporter clairement les mesures sanitaires à adopter. Ce format textuel et narratif rend dures à suivre les mesures concernant les régions, les établissements et les activités : « je trouvais que c'était plus difficile à lire parce que c'était difficile de suivre en temps-lieux-personnes. [...] Parce que là c'était, par exemple, le restaurant, dans cette région-là c'était correct, mais on disait dans le même paragraphe que pour l'autre région, ça ne l'était pas. Là, on dirait que je me perdais dans le fausset ».

Les commentaires des personnes participantes au sujet de la surinformation durant la pandémie et relatifs à la construction des articles et au choix des données à présenter nous mènent à nous demander quelle serait la meilleure manière de couvrir médiatiquement une crise de santé publique sans générer de fatigue informationnelle ni de désengagement du public. Malgré tout, les personnes participantes ont soulevé des commentaires positifs à l'égard des articles qu'ils ont consultés dans le cadre de notre recherche. Ces bons coups concernent les données et les sources présentées dans les contenus d'information et le fait de convoquer des expert(e)s. Nous les présentons dans le tableau ci-bas.

Tableau 6 : Bons coups journalistiques identifiés par les personnes participantes en lien avec l'article 1

Bons coups	Commentaires
Montrer les données et les sources	- Au sujet de la section « Un bilan en constante augmentation » de l'article 1, la personne A dit : « Ici, c'est vraiment une présentation de données. Nouveaux cas, décès, ça c'est parfait. C'est nécessaire de montrer ça tableau ici. C'est super pour le public. Je suis contente que cette journaliste présente juste des chiffres tels quels. J'ai vu dans beaucoup d'autres articles de journaux, des journalistes qui vont présenter des chiffres, mais ils vont toujours interrompre cette présentation-là avec des jugements personnels, ce qui n'est pas exactement nécessaire ».

	- « Je trouve ça bien quand même d'avoir des graphiques dans ce genre d'articles, souvent ça aide beaucoup à comprendre un peu la situation » (personne C). - « Moi j'ai apprécié l'article, je ne l'ai pas lu dans le contexte où il est sorti, je l'ai lu par après. Et je pense qu'elle [la journaliste] a bien décrit l'état de travail et de la situation en septembre et que ça gardait quand même une tournure très factuelle, je pense » (personne D). - La personne E applaudit le fait que cet article nomme les sources derrière l'information présentée (l'INSPQ et le gouvernement du Québec à l'origine des tableaux par exemple), intègre des hyperliens pour pousser sa propre recherche et mentionne que certaines informations pourraient n'être plus à jour dans le contenu.
Faire intervenir des expert(e)s dans les contenus d'information	Par rapport à l'intervention de la microbiologiste Cécile Tremblay dans l'article 1 : - « Je suis d'accord avec la microbiologiste. J'apprécie que la journaliste ait [inclus son intervention] dedans. On voit que dans le deuxième paragraphe, elle revient encore sur les mesures individuelles à place de vraiment des mesures qui sont prises par le gouvernement. C'est ça. Je pense que ça a surtout à trait avec sa profession » (personne A). - « Je trouve ça bien aussi qu'elle ait été interviewer quelqu'un qui se connaît pour vrai, même si c'est la section là-dessus est quand même petite. Je pense que... j'aurais aimé ça avoir plus de détails sur ce qu'elle [la microbiologiste] pense » (personne C).

Cette rubrique vient appuyer les attributs de crédibilité relatifs au rôle des journalistes, soit de nommer les sources et les données présentées dans un contenu d'information, et de faire intervenir des expert(e)s. Les personnes A, C, D et E en ont fait mention à la lecture de l'article 1. Pour elles, le fait de présenter les données telles qu'elles sont et de demeurer factuel a été nécessaire pour mieux illustrer l'évolution de la pandémie au Québec. Bien que le rôle de courroie de transmission des décisions des autorités et des données soit parfois critiqué par les personnes participantes pour l'abondance d'information qu'il occasionne, ce rôle s'accompagne d'une approche factuelle et de présentation des données qui demeure appréciée.

5.4.2 La place des sciences dans les médias d'information

Nous avons souhaité explorer ce que les personnes enquêtées pensent de la place des sciences dans l'information traditionnelle au Québec. Les participant(e)s s'entendent pour dire que leur présence y est essentielle, mais qu'elles n'y occupent pas une place assez importante ni n'y sont traitées de manière adéquate. S'il existe des journalistes scientifiques spécialisés, d'autres couvriront l'information scientifique sans avoir la formation requise pour bien l'expliquer au public. Et, plus largement, on ne consacrerait pas suffisamment d'efforts à la vulgarisation des connaissances scientifiques dans les médias, selon plusieurs personnes enquêtées.

« C'est un peu ça qui me frustre, je me dis que c'est [les sciences] tellement un aspect essentiel à nos sociétés, important. Et pourtant, la couverture est extrêmement minime » (personne B).

« Ce n'est pas très bien fait. Parce que la science en général est écrite par des experts pour des experts seulement et il n'y a pas assez de travail de vulgarisation pour partager les données qui sortent chaque jour sur des trucs très importants. Il n'y a pas assez le travail de vulgarisation pour partager à la population générale » (personne D).

« En général, je dirais que [la couverture de la science dans les médias] c'est beaucoup *hit or miss* [réussi ou raté]. Parce que, justement, ça dépend beaucoup de la formation du journaliste, et ce n'est pas quelque chose qui est nouveau avec la COVID-19. C'est juste quelque chose qui est vraiment ressorti avec ça [...] » (personne A).

Pour les personnes B et E, il semble que certains domaines des sciences soient privilégiés dans les choix de couverture de l'information scientifique.

« Le premier truc qui me vient à la tête quand je regarde les sections de sciences [dans les médias], c'est que ce sont des sujets souvent axés sur des domaines fixes qui ont... j'ai l'impression que c'est comme s'ils avaient fait – je ne pense pas qu'ils aient fait nécessairement des études marketing –, mais c'est comme s'ils avaient considéré à quel point ça intéresse les lecteurs. [...] On dirait que c'est... on va faire deux ou trois reportages sur des sujets précis, pis c'est pas mal ça, mais on dirait que c'est peut-être parce que je suis vraiment très scientifique et que je suis avide de science, mais on dirait que parfois je reste un peu sur ma faim de : il n'y en a pas assez » (personne B).

Pour la personne E, il serait important de laisser plus de place à tous les types de sciences dans les contenus d'information, notamment les sciences humaines et sociales, lorsque vient le temps d'expliquer un phénomène. Les médias devraient donc considérer les différents types

d'expertises qui existent en société pour décrire un phénomène. Les sciences joueraient un rôle de conseillères parmi ces expertises, et les journalistes devraient en tenir compte dans leur transposition de la réalité.

Enfin, les personnes C et D avancent qu'une meilleure couverture des sciences dans les médias pourrait contribuer à augmenter la littératie scientifique du public et aurait pu aider à la compréhension des décisions sanitaires prises dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

« Je pense que ça [les sciences] pourrait être mis plus de l'avant pis que ça pourrait permettre d'aller chercher une éducation aux gens qui ne sont pas « sciences », pour avoir une certaine littératie, pis plus tu connais des trucs, plus tu as un regard critique sur ce qui est publié après aussi. » Elle ajoute : « Pis si tu n'as aucune connaissance en science, ben ça se peut que tu trouves que c'est bizarre que le vaccin ait été développé si vite » (personne C).

« Je pense qu'il y a une moins bonne connaissance de comment la science est faite. C'est compliqué, c'est difficile de mener un projet de recherche. Peut-être que ce n'est pas bien compris parce que ce n'est pas bien expliqué aussi à la population générale. [...] Je pense qu'une bonne éducation scientifique avec une grande importance sur le développement de l'esprit critique, ça pourrait aider dans beaucoup sphères, pas juste reliées à la science » (personne D).

Ces contributions illustrent l'insatisfaction qu'ont les personnes enquêtées envers la quantité de sciences dans les médias et la qualité du traitement qui en est fait. Elles offrent des clés de compréhension pour répondre à notre troisième sous-question de recherche et sont particulièrement d'importance, considérant l'enjeu de santé publique médiatisé qu'a été la pandémie. Dans les prochaines sections, nous décrirons des critiques soulevées par les enquêté(e)s à l'égard des rôles concrets des journalistes durant la crise.

5.4.3 L'incarnation concrète des rôles des journalistes durant la pandémie : entre manque de préparation et de vulgarisation scientifique, et effet choc

Les résultats rapportés par notre étude jusqu'à maintenant nous informent que la transmission rapide d'information durant la pandémie a certainement nui à la possibilité de bien vulgariser et de bien expliquer au public l'évolution de la situation. En plus de cette réalité, plusieurs personnes participantes (A, B et C) ont perçu un manque plus général de préparation et un manque de

connaissances de la part des journalistes à couvrir une crise de santé publique et les enjeux en découlant. Nous expliquerons ces perceptions dans les paragraphes suivants.

a. Le manque de préparation des journalistes

L'une des critiques formulées envers les journalistes et leur travail en pandémie par les personnes enquêtées renvoie à leur bagage d'expertises et de connaissances en matière d'enjeux de santé publique (et en matière de sciences, plus largement). La personne A rapportait, lors de l'entretien, que les journalistes qui ont été à l'œuvre ne sont pas suffisamment formés à ces situations, et que la qualité de l'information produite dépend de leur formation et de leur bagage.

« Les journalistes qui ont fait des articles sur la COVID-19... ce ne sont pas toujours des journalistes qui sont vraiment *well versed* [spécialistes] en termes de virologie ou de maladie infectieuses spécifiquement » (personne A).

Il lui semble d'ailleurs que la conséquence de cette méconnaissance du fonctionnement de la santé publique ou de la propagation des maladies s'illustre dans l'absence de questionnement des messages et des décisions annoncées par les autorités (nous y reviendrons plus tard). Pour la personne C, la pression envers les journalistes est forte en ce sens qu'il est attendu qu'ils et elles couvrent avec maîtrise une variété de sujets, sans en être réellement expert(e)s :

« On demande à beaucoup de journalistes d'être un peu experts de tout, et souvent les journalistes scientifiques, ben ils couvrent autant de l'astronomie que des vaccins. Donc je pense que ça peut... il faut avoir une certaine connaissance d'un sujet, j'ai l'impression, pour bien le vulgariser parce que sinon on prend des raccourcis qui ne sont peut-être pas les meilleurs » (personne C, lors de l'entretien).

En bref, ce manque de préparation et de connaissances des journalistes a eu une incidence sur la qualité de l'information produite en pandémie. L'une des conséquences qui s'en dégage pour les personnes enquêtées est le manque de vulgarisation des renseignements transmis dans les contenus d'information, qui aurait favorisé leur compréhension chez les publics. Nous en parlerons dans les prochains paragraphes.

b. Le besoin de mieux expliquer l'information transmise : exemples tirés des articles lus et commentés

Les personnes A, B, C et D ont commenté le premier article pour soulever des incohérences et des contradictions dans les mesures, qui auraient pu faire l'objet de questionnements ou d'une meilleure explication des objectifs de leur mise en place. Ces critiques sont plus spécifiquement tournées vers le rôle de courroie de transmission des journalistes. D'autre part, plusieurs participant(e)s ont soulevé des irritants dans le second article, sans toutefois retirer l'importance du rôle critique adopté dans ce contenu d'information.

Dans le premier article lu et commenté, la journaliste rapporte les nouveautés annoncées par le gouvernement de François Legault en termes de mesures sanitaires pour différentes régions et selon des paliers d'alerte établis par le gouvernement. Par exemple, les activités lucratives (gymnases, spectacles, restaurants) étaient soumises à des dérogations, à l'inverse des regroupements entre personnes en lieux publics, qui pouvaient accueillir moins de personnes. Le degré d'application des mesures dépendait du palier d'alerte des différentes régions. Nous présentons ci-bas quelques interventions qu'ont émises les personnes participantes à la lecture du contenu :

- « Il y avait des gens qui lisaient ces articles qui ne comprenaient juste pas exactement c'était quoi comme logique » (personne A).
- « Je pense que quand les gens ne comprennent pas la cohérence des mesures, ça mine beaucoup la confiance, puis ça diminue le respect des mesures après qui étaient totalement pertinentes parce qu'il fallait, t'sais les hôpitaux c'est n'importe quoi, mais en même temps le fait d'avoir cette incohérence-là, ben les gens sont pas cons, sont capables de voir que ça ne fait pas de sens, je pense que c'est sûr qu'on voit l'aspect économique derrière, mais d'un point de vue de santé publique, je trouve que ça n'avait pas de sens, mettons » (personne C).
- « C'est quelque chose qui m'a vraiment sauté aux yeux et dont je me rappelle aussi à l'époque, quand on voyait ça en *live* à la télévision, les resserrements des mesures, je trouvais qu'il manquait beaucoup de cohérence dans justement l'application des mesures, puis un peu comme une suite logique » (personne B).

- « Mes parents habitent dans cette région et je m'en rappelle, les alertes étaient vraiment spécifiques à certaines régions, mais pas celles juste à côté, les gens ne comprenaient pas trop pourquoi cette région particulièrement et pas juste celle à côté » (personne D).

Selon les personnes participantes, mieux expliquer les décisions des autorités gouvernementale et de santé publique relayées aurait favorisé une meilleure compréhension du public des mesures sanitaires et, possiblement, une meilleure adhésion envers elles. Pour certaines personnes, la journaliste à l'origine du premier article a manqué l'occasion de soulever les incohérences liées aux mesures annoncées.

- « Je pense que si j'avais peut-être un reproche à faire aux médias *at large* pendant cette période-là, ce serait qu'au début mettons, on a beaucoup *focussé* sur les faits, tout ça, pis encore une fois, des chiffres, ça ne parle pas à personne. Je pense que de *focusser* vraiment sur le pourquoi, c'est important, et d'essayer de faire comprendre aux gens pourquoi tu ne pouvais pas pour ta famille, pourquoi il y avait ça » (personne C).
- Pour la personne E, le choix du format rédactionnel de cet article ne permettait pas la compréhension optimale des mesures sanitaires énoncées.
- « Des fois, quand je lis, par exemple le premier article, il y a des passages ou est-ce que je me dis, il y a vraiment... ils sont passés à côté de certaines questions qu'ils auraient dû se poser. [...] La critique que j'avais pour la journaliste spécifiquement, ce serait de pas ressortir un peu ces contradictions ou de souligner un peu où il y a un manque d'information » (personne A).

Quant au rôle de chien de garde de l'information, les personnes participantes estiment qu'enquêter et d'émettre des critiques envers les décisions des autorités font partie des rôles des journalistes. Pour plusieurs, l'article 2 a été une manifestation positive de ce rôle.

« Chercher comment justifier le couvre-feu six heures avant l'annonce. C'est un très bon coup des journalistes. En général, je suis très contente que ça a été fait » (personne A).

La personne C ajoute :

« J'ai trouvé qu'ils ont bien fait la *job* d'aller voir, comme, est-ce qu'effectivement, l'Institut national de santé publique avait des données là-dessus, avait des études, tout ça ».

Enfin, la personne C explique :

« J'ai trouvé ça pertinent de dire ok, on va aller voir. Et je dirais que ça a été super pertinent de présenter cette investigation-là, j'ai l'impression que Radio-Canada dans cet article-là a bien fait son rôle, qu'il l'a respecté d'ailleurs ».

Certaines personnes participantes apportent des nuances à ce rôle, par rapport à l'article 2. Les personnes B, C et E estiment par exemple que le journaliste à l'origine du papier aurait dû nommer et expliquer plus rapidement dans l'article qu'en contexte de pandémie, il était normal qu'il n'y ait pas d'études sur l'efficacité d'un couvre-feu et que ces études, si l'on souhaite en mener, sont difficiles à concrétiser (ce fait est écrit plus bas dans l'article).

« Le journaliste, j'aurais aimé ça qu'il montre que l'absence de preuve, ce n'est pas la preuve de l'absence. Fait que c'est comme souvent ça. Souvent, j'aime ça garder en tête, c'est qu'il y a beaucoup de choses en santé publique qu'on fait qui ne peuvent pas être mesurées qualitativement ou quantitativement. On peut mesurer les effets qualitatifs du couvre-feu sur la détresse, le stress, les habitudes, est-ce que ça a changé votre perception, est-ce que vous vous protégez plus, parce que vous faites le couvre-feu, etc. [...] Je pense que j'aurais aimé qu'il [le journaliste] ait dit ça en premier, puis après ça, on aurait pu voir que l'espèce de débandade dernière minute, bien, ça, ça ne m'étonne pas, là. Ça changeait tellement vite. Puis, la commande a dû venir de l'exécutif » (personne E).

« Ce que je trouve aussi, ce qui me fait un peu grincer des dents en tant que scientifique aussi, c'est qu'il arrive parfois certaines choses... T'sais il n'y a pas d'études scientifiques sur tous les sujets. Il y a certains sujets aussi qui sont très difficiles à étudier scientifiquement-parlant par la méthode scientifique. D'étudier, par exemple, le comportement d'un couvre-feu, l'effet dissuasif d'un confinement.... T'sais je n'ai jamais fait d'études en épidémiologie, ni dans le contrôle de la santé des populations, mais juste comme ça, la première chose qui m'est venue en tête, c'est qu'il y a beaucoup trop de variables dans ce genre d'études-là pour qu'une cause à effet très directe soit établie [...] je pense que l'approche qui aurait dû être faite, c'est d'expliquer qu'il n'y a pas moyen d'avoir ça [des études] maintenant, mais que c'est une décision qu'on prend tout de même » (personne B).

La manière dont cet article met en lumière le manque d'études appuyant la décision d'implanter un couvre-feu pourrait, selon la personne B, être responsable d'une perception négative de la démarche scientifique en santé publique. Pour la personne C, cette forme de critique risquait de miner les efforts de confiance de la population envers les décisions de la santé publique.

« Je pense que c'était vraiment un moment où on avait besoin de cette confiance-là [du public envers les décisions de santé publique] parce que tu sais, tant qu'on n'avait pas de vaccin, il n'y avait pas d'autres façon d'éviter des morts et d'éviter des hôpitaux bondés, fait qu'il fallait suivre » (personne C).

« Au final, ce que ça dit au public, j'ai plus l'impression que ça fait perdre une confiance envers la santé publique parce que "ah, ils ne se sont pas basés sur la science". Mais la réalité, c'est qu'ils n'ont pas été transparents sur le fait qu'il manquait de données de toute façon pour le faire. Et ça, ça a été un des principaux points qui est ressorti de ma lecture de cet article [2] » (personne B).

Bien qu'elles soient en accord avec le rôle critique exercé par les journalistes, les personnes participantes estiment que ceux-ci doivent mieux présenter les diverses réalités scientifiques qui expliquent la prise de certaines décisions. Ce faisant, les personnes participantes concernées s'attendent à ce que les journalistes démontrent l'ensemble des points de vue dans leur critique.

Cas de figure : quand les décisions changent pendant une crise, les journalistes doivent fournir un effort d'explication supplémentaire.

Au fil de la pandémie, certaines décisions sanitaires transmises dans les médias ont été contredites par les avancées scientifiques parues subséquemment. Nous avons demandé aux personnes participantes d'expliquer selon elles ce que devaient idéalement faire les journalistes dans de telles situations. Nous avons pris pour exemple le port du masque, déconseillé en début de pandémie par la santé publique du Québec, et conseillé ensuite dans le but de favoriser la protection individuelle contre le virus. Ce changement de cap a suscité au sein de la population questionnements et doutes envers la crédibilité de l'information transmise au départ et envers celle des instances à l'origine de ces décisions.

Pour toutes les personnes enquêtées, il est normal de voir s'opérer des changements de décisions dans un contexte d'incertitude comme celui de la pandémie de COVID-19. Conscientes des répercussions que cela engendre chez le public, elles s'entendent pour dire que les journalistes doivent prendre le temps d'expliquer pourquoi une remise en question s'opère. Nous avons regroupé les recommandations émises sous deux catégories :

1. *Bien communiquer les décisions initiales et expliquer les raisons du changement au public*
 - En laissant davantage d'espace médiatique aux expert(e)s, selon la personne A.
 - En étant transparent avec les modifications des décisions gouvernementales, selon la personne B.

2. Bien expliquer le processus de consensus et de décision scientifiques

- En expliquant que ce consensus n'est pas « béton rigide », qu'il peut et doit changer avec les nouvelles découvertes, selon la personne B.
- En montrant les forces et les faiblesses d'un processus de prise de décisions et celles des démarches scientifiques, selon la personne E.
- En rappelant que les décisions de santé dans un contexte nouveau peuvent changer :
 - « C'est normal quand il y a une nouvelle maladie que les informations du début changent et qu'il y ait un débat scientifique. C'est bien. Fait que peut-être l'expliquer dans ce contexte avec ce message, même s'il y a des informations différentes, c'est normal, ce n'est pas une erreur intentionnelle » (personne D).
 - Il faut expliquer « comment faire des décisions dans des environnements complexes, [...] Parfois, quand ça se prédit, habituellement tu vas préparer, préparer, préparer, évaluer, puis après ça, implanter ta décision. Mais quand c'est chaotique, des fois tu ne peux pas faire ça, fait que tu es mieux de prendre une décision, voir ce que ça donne, puis là, te réajuster » (personne E).

Ces recommandations s'inscrivent dans un besoin d'accentuation de la vulgarisation et de la communication autour des processus de production scientifique et de prise de décision, à l'intérieur des contenus d'information. Elles illustrent un cas de figure concret où un(e) journaliste peut être appelé(e) à fournir davantage d'explications pour favoriser l'acceptabilité sociale du changement et sa compréhension par le public. Elles contribuent ce faisant à notre troisième sous-question de recherche au sujet des manières de traiter la science dans les médias dans un contexte où les connaissances sont évolutives.

c. Perception d'effet choc : l'exemple d'un article plus critique

La dernière catégorie de commentaires à l'égard des contenus transmis durant la pandémie que nous aborderons est l'impression d'effet choc qui se dégage de certains articles plus critiques comme l'article 2. Une majorité de personnes participantes y ont perçu une volonté de soulever un scandale, dans une approche frôlant parfois le sensationnalisme, bien qu'elles apprécient la

dénonciation qu'a fait le journaliste à l'égard de l'imposition moins réfléchie d'un couvre-feu. Cette perception s'accompagne pour certaines d'entre elles de commentaires quant à la connaissance des processus de production d'études sur les couvre-feux et d'une crainte de perte de confiance à l'égard de ce processus ainsi de la santé publique, plus largement. Elles font échos aux critiques sur le manque de préparation et de vulgarisation de la part des journalistes nommées plus haut. Voici un résumé des impressions nommées par les personnes participantes.

Pour la personne B, l'article 2 aurait dû mieux expliquer pourquoi il n'y avait pas moyen d'obtenir des études sur l'efficacité d'un couvre-feu, et chercher à expliquer pourquoi cette décision est tout de même prise.

« Ça m'a fait un peu rire que... au début, la première réaction, la première réaction que j'ai eue immédiatement, c'est que j'ai trouvé que l'article sonnait un peu sensationnaliste dans le sens qu'il sonnait un peu à évoquer un scandale. La première impression que j'ai eue en lisant le titre et les quelques premières lignes... j'ai fait, ok, on cherchait clairement à faire... ça sonnait un peu comme faire un *scoop* en fait, puis de vraiment comme larguer une bombe au public : vous savez quoi, le couvre-feu que vous venez de vivre il y a quelques semaines, c'était comme pas préparé du tout [...] » (personne B).

La personne C parle d'une volonté de « mettre le gouvernement dans le trouble ». Selon elle, il n'est pas choquant que cette décision ait été prise sans études à l'appui, considérant le contexte d'instabilité de la pandémie et la volonté de tout tenter pour diminuer les contacts.

« T'sais, je comparais les deux titres avant. Celui-là, c'est vraiment comme, on a clairement choisi un angle dans le titre. Je le dirais de même. Même avec le choix de la photo mettons, c'est clair qu'on essaie de mettre le gouvernement un peu dans le trouble, ce qui est correct parce que c'est la *job* des journalistes aussi, mais dans un contexte où il y avait déjà une méfiance, ben des fois ça peut nuire quand même... » (personne C).

Pour les personnes D et E, la perception de sensationnalisme n'est pas aussi forte, mais elles conçoivent que l'article emprunte une trajectoire fortement critique plutôt que celle de courroie de transmission. Comme nous l'avons vu, la personne E aurait, comme la personne B, également

souhaité que soient expliquées les raisons de la mise en place d'une telle mesure dans le contexte où des études justificatives ne pouvaient être fournies.

« C'est sûr que c'était un sujet qui était punchy ou comme croustillant. Comment dire ça... C'est sûr que c'était un peu sensationnel, mais pas dans le sens sensationnalisme. Je ne sais pas si ça a une différence entre les deux, mais... Ce que je veux dire, c'est que ça aurait pu être plus spectaculaire dans le vocabulaire ou plus insinué qu'il y a des magouilles ou tout ça. Alors que là, on voit que c'est juste que c'était un peu accrocheur » (personne E).

« Déjà, la photo, il [Horacio Arruda] a l'air... j'imagine qu'ils ont fait un peu exprès en prenant cette photo. [...] Ce qui m'avait marquée quand j'ai lu cet article, c'est que... ce n'est pas de niveau TMZ, avec des trucs de niveau « *exposed* », mais c'était un peu plus comme ça, plus que l'autre qui est plus factuel » (personne D).

Seule la personne A n'a pas exprimé d'impression d'effet choc ou de sensationnalisme à l'égard de l'article 2.

5.4.4 Des sujets manquants dans la couverture médiatique durant la pandémie

Nous avons demandé aux personnes participantes ce qu'elles auraient souhaité voir traiter dans les médias au Québec durant la pandémie. Chacune d'entre elles a rapidement soulevé un sujet, en adoptant un ton engagé, le plus souvent. Les éléments nommés renvoient parfois à des éléments de sciences, parfois aux impacts sociaux qu'a eus la pandémie sur les personnes.

La personne A déplore le fait que les médias n'aient pas suivi l'avis de l'Organisation mondiale de la santé disant que la transmission de la COVID-19 se faisait par aérosols, et d'avoir continué, comme le gouvernement, de parler de transmission par gouttelettes :

« C'est quand même une grosse erreur. Si on s'était penché là-dessus réellement, on n'aurait pas eu besoin de confinement. On n'aurait pas eu besoin de couvre-feu... vraiment l'option pour un virus qui se transmet par aérosol, c'est justement de gérer l'air. Donc de gérer les lieux de transmission qui sont publics parce qu'on amène tous... quand on a la COVID, on l'amène d'un endroit là-bas. Alors ce serait au gouvernement de gérer en mettant soit des améliorations au niveau de la ventilation, des purificateurs d'air, avoir par exemple des mandats d'avoir des respirateurs dans les transports publics, par exemple, dans les cliniques. [...] À la place, ce qu'on a eu, c'étaient des encouragements à changer nos comportements et pas vraiment de bons moyens de renforcer ça, évidemment. Alors moi, ce que

je pense, c'est qu'il y a beaucoup d'efforts qui ont été mis dans la mauvaise direction. Ça fatigue les gens de mettre beaucoup d'efforts dans quelque chose qui ne fonctionne pas et qu'ils ne comprennent pas pourquoi. Parce que aussi les médias n'ont pas examiné pourquoi on avait décidé que c'était ce mode de transmission sans données. Ça, c'est quelque chose que j'aurais voulu voir, c'est quelque chose qui encore à ce jour, n'est pas encore adressé » (personne A).

Pour les personnes B et C, c'est le processus de développement des vaccins à technologie ARN messager qui n'a pas été suffisamment expliqué au public dans les contenus d'information. Ce manque d'explications aurait selon elles favorisé l'émergence de doutes et de méfiance à l'égard de l'apparition rapide d'un vaccin contre la COVID-19. Elles expliquent :

« Les vaccins aussi, que ce soient les effets désirables ou les risques... souvent, ils [les journalistes] se répétaient pour dire certains risques qui revenaient ou parlaient des mêmes craintes qui étaient démenties. Mais ils n'expliquaient pas nécessairement pourquoi, ils faisaient juste dire: non, rassurez-vous... Mais tu sais, c'est ce genre de propos-là qui, j'ai l'impression, peut émettre un doute. [...] C'est bien beau dire que c'est sans danger ou que oui, il y a juste un très faible pourcentage de cas qui peuvent développer des complications ou quelque chose, mais il faut expliquer pourquoi. [...] Je pense que cette explication-là supplémentaire aurait permis vraiment de mettre le public davantage en confiance sur certains aspects de la pandémie qui semblaient totalement dans le noir pis qui ont juste permis à des gens sur les médias sociaux de spéculer » (personne B).

« L'exemple qui me vient en tête, c'est vraiment le processus du développement du vaccin. Ce qui a été différent avec celui de la COVID-19. Si je résume, c'était pertinent de savoir que la technologie des vaccins à ARN messager, ça ne sortait pas de nulle part, c'était quasiment déjà prêt à être mis dans des vaccins. [...] Je pense que ce genre de trucs-là, c'est tellement compliqué à expliquer au grand public, [mais il aurait fallu expliquer au moins] c'est quoi le processus de développement du vaccin. C'est quoi les phases 1, 2, 3, c'est très pharmacologique [...] et comment ça peut être *fast track* [une voie rapide] parce que dès le début de la pandémie, il y a des études cliniques qui ont été démarrées. Puis après ça, les phases ont toutes été faites, mais juste avec une accélération de santé Canada, donc d'expliquer un peu le processus réglementaire qu'il y a derrière aussi » (personne C).

Les personnes D et E ont évoqué des éléments en lien avec les répercussions de la pandémie et des décisions sanitaires sur la santé psychologique de la population et des travailleur(se)s en santé publique :

« Je pense que s'il y avait eu plus de partages sur comment la pandémie a affecté la santé mentale, je me serais sentie plus comprise » (personne D).

« C'étaient vraiment des effets négatifs des décisions. On en a parlé beaucoup d'hospitalisations, de morts, de CHSLD. Les CHSLD, c'est important parce que les gens mouraient dans des conditions indignes. Les gens dans la rue aussi qui sont morts dans des toilettes, eux aussi, ils ne souffraient pas

de la COVID-19. Les gens souffraient plus des inégalités sociales. [...] Les gens qui étaient dans une maison, par exemple, ils étaient confortables. Les gens qui étaient en refuge, les gens qui étaient huit personnes dans un 4 1/2, les gens n'ont pas vécu la même pandémie. On en a parlé, mais j'aurais voulu avoir plus l'effet disproportionnel pour les différentes personnes qui sont en situation de vulnérabilité à cause d'injustices ou qui vivent des inégalités sociales de santé » (personne E).

La personne E aurait également souhaité que soit mieux représenté dans les médias l'impact de la pandémie et des mesures sanitaires sur les équipes de santé publique souvent surmenées, et sur le manque de ressources matérielles et financières qui ne permettait pas de répondre aux demandes du gouvernement.

L'ensemble des critiques et commentaires ainsi présenté concerne l'abondance d'information parue durant la pandémie, la construction des articles, la place attribuée aux sciences dans les médias, le bagage de connaissances des journalistes, leur capacité à expliquer adéquatement l'information de santé publique transmise, ainsi que la perception d'effet choc quand vient le temps d'émettre des critiques envers les autorités. Nommés au fil de la lecture commentée et des entretiens, ces commentaires prennent une place substantielle dans les résultats. Cette importance nous informe de la pertinence de s'y pencher pour poser un regard critique envers le journalisme au Québec, en plus de continuer à investiguer la confiance des publics envers les médias et les journalistes, et leurs attentes envers l'information.

5.5 Relai, par les médias, d'information d'une expertise rattachée au politique

Nous avons enfin souhaité connaître la perception qu'ont eu les personnes enquêtées du relai, par les médias, de décisions soutenues par un institut scientifique rattaché au gouvernement, soit l'INSPQ, et si elles voyaient des différences entre une expertise liée au politique et une expertise liée à des établissements d'enseignement supérieur. Pour les personnes participantes, cette dynamique de relai informationnel ne cause pas nécessairement d'enjeu. Or, plusieurs soulèvent

que cette dynamique peut engendrer une perception de dépendance entre la science et le politique, alors que la première devrait être indépendante de la seconde.

« Je pense que la différence, ça va être dans l'impression d'indépendance que ça donne, dans le sens où c'est sûr que quand c'est lié au gouvernement, on a l'impression que ça va être plus biaisé en faveur du gouvernement en place. Je n'ai pas l'impression que ça l'est. De ma connaissance de comment ça marche, je pense que tous les chercheurs ont leurs biais puis ils ne vont pas changer d'idées en fonction du gouvernement qui est en place » (personne C).

Considérant cette perception de dépendance, la personne B apporte l'idée de s'en remettre à d'autres instituts indépendants du politique dans les prises de décision, d'« aller chercher des avis de ces experts pour justement faire un portrait plus complet de recommandations, selon d'autres communautés scientifiques qui sont plus indépendantes ». Or, soulève-t-elle, cela pose un problème alors que la science est souvent financée par des fonds gouvernementaux. Qui plus est, il pourrait être difficile de justifier la crédibilité d'un institut privé auprès du public québécois.

La personne E appuie l'impression de dépendance qui peut être perçue entre science et politique en parlant, d'une part, des pressions que vit l'INSPQ à produire des connaissances rapidement avec des financements par mandats, alors que ses chercheur(se)s souhaitent prendre le temps d'exercer leurs méthodes scientifiques et, d'autre part, du rôle en tension d'une direction de la santé publique au Québec :

« Tu es à la fois conseiller et médecin, fait que tu es supposé d'être indépendant, mais tu es aussi sous-ministre. Plus tu es indépendant, moins tu as de pouvoir, parce que tu vas avoir plus un rôle d'«ennemi», mais plus tu es dans les pouvoirs, plus tu peux être influencé et avoir une perte de crédibilité [...]. C'est comme un *trade-off* [échange] pour le directeur [de la santé publique] » (personne E).

Selon elle, si les journalistes relaient le matériel de l'INSPQ, ils doivent en nommer la posture et le financement, et éviter de la présenter comme une vérité absolue.

Nous concluons cette présentation avec un tableau synthèse des résultats obtenus pour chacune des personnes participantes. Dans le prochain chapitre, nous analyserons ces résultats en lien avec la littérature convoquée en problématisation et en cadrage.

Tableau 7 : Synthèse des résultats par personne participante

Personne	Pratiques informationnelles en pandémie (médias traditionnels)	Perception des rôles des journalistes	Niveau de confiance envers l'information	Critères de fiabilité de l'information identifiés	Niveau de critique et critique principale envers l'information en pandémie
A	Faibles, de butinage	Informé et critiquer les pouvoirs en place	Pendant la pandémie : généralement élevé Aujourd'hui : moyen	Citer ses sources, rechercher les contenus Connaître le postulat du journaliste Choisir des expert(e)s pertinents	Élevé Manque de préparation des journalistes, qui n'ont pas suffisamment soulevé les incohérences des mesures sanitaires.
B	Élevées	Informé et critiquer les pouvoirs en place	Pendant la pandémie : élevé Aujourd'hui : élevé	Citer ses sources, rechercher les contenus Donner l'occasion au public de pousser sa recherche Connaître le postulat du journaliste Choisir des expert(e)s pertinents	Moyen Surinformation liée à l'abondance de données dans les contenus d'information.
C	Faibles, de butinage	Informé et critiquer les pouvoirs en place	Pendant la pandémie : élevé Aujourd'hui : élevé	Citer ses sources, rechercher les contenus La profession journalistique en soi Choisir des expert(e)s pertinents	Moyen Manque d'explication des mesures sanitaires au public via les contenus d'information.
D	Élevées	Informé et critiquer les pouvoirs en place	Pendant la pandémie : élevé Aujourd'hui : élevé	Citer ses sources, rechercher les contenus Donner l'occasion au public de pousser sa recherche La profession journalistique en soi	Faible
E	Élevées	Informé et critiquer les	Pendant la pandémie : élevé	Citer ses sources, rechercher les contenus	Faible Surinformation liée à

		pouvoirs en place	Aujourd'hui : élevé	Donner l'occasion au public de pousser sa recherche La profession journalistique en soi Connaître le postulat du journaliste	l'instantanéité des nouvelles en pandémie.
--	--	-------------------	---------------------	--	--

6. ANALYSE ET DISCUSSION

Les résultats de notre enquête menée auprès des cinq étudiant(e)s universitaires s'inscrivent dans plusieurs éléments décrits en problématique et en cadrage. L'analyse de ces résultats touchera aux pratiques informationnelles et aux attentes des personnes enquêtées par rapport aux rôles des journalistes. Nous interpréterons également leur confiance envers les médias et le lien à faire avec les critiques qu'elles leur adressent. Nous terminerons en rappelant les limites de l'étude liées à la taille du groupe d'enquêté(e)s et à l'approche méthodologique employée.

6.1 Les pratiques informationnelles des personnes enquêtées durant la pandémie sont complexes et plurimodales

La littérature ne s'entend pas pour déterminer si les jeunes adultes ont globalement une appétence ou une inappétence pour l'information. Les auteurs Granjon et Le Foulgoc (2010) leur attribuent un désintérêt en raison d'une surexposition aux contenus en ligne, tandis que les études de Mercier et al. (2017), de Staii (2022) et de Boyadjian (2020) rapportent le contraire. Notre étude fait état d'une dichotomie similaire, puisque nos résultats montrent des différences dans l'intensité des pratiques informationnelles des personnes participantes durant la pandémie.

Nous avons tendance à exprimer que les personnes participantes, en étant étudiantes, auraient des pratiques informationnelles soutenues, variées et sensibles à la qualité informationnelle, sans toutefois ne se rapporter qu'aux médias traditionnels (Staii, 2022 ; Jaouzi, 2023). Cette supposition s'inscrivait dans un courant de recherche établissant une corrélation entre niveau de scolarité et intensité des pratiques informationnelles. Plusieurs travaux suggèrent en effet que les personnes plus scolarisées manifesteraient une appétence plus prononcée pour l'information en multipliant les supports et sources d'information (Granjon et Le Foulgoc, 2010; Le Hay, Vedel et Chanvril, 2011 ; Comby, 2013 ; Latzko-Toth, Pastinelli et Gallant, 2017) et chercheraient

volontairement à s'informer (Granjon et Le Foulgoc, 2010). Or, nos entretiens nuancent cette proposition. Les personnes B, D et E ont dit s'être informées régulièrement durant la pandémie, tandis que les participant(e)s A et C consultaient les médias d'information de façon plus sporadique. Mener des études universitaires n'engendrerait donc pas nécessairement d'appétence générale pour l'information. Sans aller en sens contraire des travaux de Comby (2013), nos résultats invitent à considérer le niveau de scolarité comme un critère d'appétence informationnelle parmi d'autres. Les pratiques informationnelles de l'entourage et le contexte émotionnel provoqué par la pandémie, par exemple, ont influencé la teneur des pratiques des personnes enquêtées.

Qu'elles se soient informées via les médias traditionnels de manière rigoureuse ou non, toutes les personnes participantes étaient renseignées par rapport à la pandémie et à son évolution. Le fait qu'elles étudient dans des domaines de la santé a certainement contribué à leur actualisation. Leurs pratiques informationnelles rappelaient ce que Granjon et Le Foulgoc (2010) qualifient d'« agencements complexes » de plusieurs sources et de modes d'information pour dresser leur propre paysage informationnel. En plus d'avoir consulté des médias traditionnels comme Radio-Canada ou l'information télévisée, les personnes participantes s'en sont également remises tantôt à des publications scientifiques dans des revues spécialisées, tantôt à des interventions d'expert(e)s ou d'organisations sur des plateformes sociales et parfois aux données des organisations officielles telles que l'OMS. Cette pluralité de sources favorise l'accès à une variété de points de vue (Jouazi, 2023 ; mais aussi dans Latzko-Thoth, Pastinelli et Gallant, 2017 ; et Rieffel, 2013). Les sources nommées rappellent les résultats de l'étude de Staii (2022) au sujet des pratiques informationnelles d'étudiant(e)s durant la pandémie, et ceux de Jaouzi (2023) qui révélait que des spécialistes marocains de la santé ont également choisi les contributions

scientifiques pour se tenir informés durant cette période. Cette triangulation de l'information suppose également, comme le suggère Comby (2013), une volonté de distanciation critique par rapport aux contenus journalistiques, et la formation d'une opinion plus personnelle et complète sur un sujet. Considérant les critiques qu'ont amenées les personnes participantes à l'égard du traitement informationnel de la pandémie au Québec lors de la lecture commentée et des entretiens, nous pensons que leur tendance à varier leurs sources s'insère dans des attentes élevées de qualité informationnelle.

Les applications mobiles de médias comme Radio-Canada ont occupé une place importante pour les personnes A, B, C et E. Les notifications de ces plateformes leur permettaient d'accéder aux informations de dernière heure, sans en effectuer la recherche ni systématiquement les approfondir. Cette méthode d'information s'apparente à une consommation informationnelle que Jouët et Rieffel (2013) qualifient de « butinage ». L'utilisation de ces dispositifs génère un rythme de consommation informationnelle ponctuel, à différents moments du quotidien, où les contenus sont mis en lien avec les personnes sans que celles-ci les cherchent (Granjon et le Foulgoc, 2010). Cette utilisation peut générer chez elles un sentiment de suffisance à ne consulter que les grands titres et leur résumé s'affichant à l'écran, grâce aux notifications mobiles. Elle témoigne cependant d'un intérêt suffisant pour avoir installé des applications d'informations, une pratique que les enquêtes quantitatives comme NetTendances ou le Digital News Report laissent apparaître comme encore minoritaires (environ 25 % des répondants et répondantes déclarent s'informer par l'intermédiaire d'une application). Ce faisant, nous argumentons que le concept de « butinage » peut dénigrer des formes de pratiques informationnelles qui s'inscrivent davantage dans le paysage médiatique actuel marqué par la rapidité, auquel les médias répondent par des formats adaptés comme des brèves transmises via des applications mobiles. Nous considérons

que la pratique de « butinage » d'information dans les médias n'est pas synonyme d'ignorance, les personnes participantes étant toutes informées de l'évolution de la pandémie.

À l'inverse, la consultation des téléjournaux et des points de presse de la santé publique à des heures précises, ou la consommation d'analyses d'expert(e)s sur Youtube en soirée, représentent un modèle de consultation informationnelle plus traditionnel s'apparentant davantage à un rituel (Jouët et Rieffel, 2013 ; Pignard, Cheynel et Van Devoet, 2019 ; Molyneux, 2017 ; Dunaway et al., 2018 ; Sonet, 2021). De plus, comme le montrent nos résultats, le facteur social que représente l'entourage a motivé les pratiques informationnelles de trois personnes participantes sur cinq. Par exemple, les parents des personnes B et C regardaient la télévision et leur rapportaient l'information reçue. Également, le fait de vivre en colocation aura inscrit, pour la personne D, la consultation des points de presse télévisuels dans un acte de socialisation ritualisée. Ces résultats rappellent l'importance de l'entourage dans les pratiques informationnelles, qui ne devraient pas être réduites à l'acte de recherche d'information strictement volontaire.

Du côté des MSN, les résultats de notre étude montrent que les personnes enquêtées n'ont pas priorisé leur usage pour s'informer durant la pandémie. Pour plusieurs, ces derniers ont été complémentaires aux sources d'information journalistiques et scientifiques pour trianguler l'information reçue et prendre connaissance d'autres points de vue. Or, la littérature convoquée jusqu'à maintenant avance que les MSN sont préférés des jeunes pour s'informer (Mercier et al., 2017 ; Digital News Report 2019 ; Institut Reuters ; Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020) et qu'ils favorisent l'exposition aux contenus pour les personnes ayant de faibles pratiques informationnelles (Staii, 2022). Comme les commentaires par rapport à leur usage ont été tirés au fil des entretiens sans que nous n'identifiions les MSN comme potentielles sources

d'information, nous estimons que les personnes enquêtées ne les ont peut-être pas considérées entièrement comme telles.

En somme, nos résultats montrent une hétérogénéité des pratiques informationnelles chez les participant(e)s et une diversité de rapports à l'information. Leur scolarité apparaît comme une variable parmi d'autres dans la détermination de ces pratiques, bien qu'elle puisse avoir stimulé le recours à des sources scientifiques pour certain(e)s.

6.2 Les personnes enquêtées perçoivent les rôles et les critères du journalisme tels que ce dernier les définit

Notre étude cherche à comprendre quelle vision ont les personnes enquêtées du journalisme, de ses rôles sociaux et de ses critères déontologiques et d'exactitude, et si cette vision correspond à celle qu'a la profession d'elle-même. Les apports des participant(e)s montrent une corrélation positive entre les deux parties. Les rôles et valeurs qu'ils et elles ont identifiés se rapportent en grande partie à ceux nommés dans la littérature sur le journalisme. Nous commencerons par décrire leur perception des rôles du journalisme et de ses critères déontologiques.

6.2.1 Informer : le premier rôle identifié

L'analyse des propos recueillis montre l'importance accordée au rôle d'informer, qui signifiera pour les personnes participantes de transmettre l'information au public, de la vulgariser et de la rendre compréhensible. Ce triple rôle permet ainsi, selon plusieurs, la prise de décisions éclairées par les citoyen(ne)s et joue donc un rôle dans leur agentivité sociale. Ces apports s'inscrivent dans les théories du journalisme, d'abord dans les écrits de Bird et Dardenne (1988) quant à la formation du discours sur un sujet, sa réception et sa compréhension, puis dans ceux de Delforce

(1996) et de Singer (2006) quant au fait que l'information crée du sens dans le quotidien des personnes et contribue à l'exercice de leur vie citoyenne.

Ce rôle d'informer, ou celui de courroie de transmission comme le décrivent Marie-Ève Carignan et Caroline Lacroix (2020a ; 2020b) en raison d'une évacuation de tout doute ou d'analyse des renseignements transmis, est perçu de manière plus positive par plusieurs des personnes enquêtées dans le contexte de la pandémie. Elles soulèvent qu'il est important que les messages officiels, soit ceux du gouvernement québécois et de la santé publique, soient transmis rapidement et à l'ensemble de la population. Néanmoins, les participant(e)s reconnaissent que ce rôle évacue souvent la critique et le questionnement des décisions prises par les autorités. Il semble donc que les rôles d'information et de critique des journalistes ne puissent pas toujours cohabiter. Ce fut particulièrement le cas dans le contexte de la COVID-19, où la transmission des mesures de santé publique à la population devait se faire rapidement au détriment de toute analyse ou remise en perspective dans les contenus d'information produits. Nous y reviendrons plus tard.

6.2.2 Critiquer : le second rôle identifié

Le second rôle identifié et encouragé par toutes les personnes participantes est celui de critique des pouvoirs en place. Pour plusieurs personnes participantes, ce rôle témoigne d'une démocratie saine où le public est outillé pour réfléchir aux enjeux qui le touchent. Géraldine Mulhmann (2004) avance à cet effet que la réflexion critique générée par l'information est une retombée positive en démocratie. Elle qualifie le rôle critique des médias de « décentreur », visant à révéler la société à elle-même par l'injection, dans les contenus d'information, d'une forme de conflit. Pour Carignan et Lacroix (2020a ; 2020b), il s'agit du rôle de chien de garde de la démocratie et de

l'information. Enfin, ce rôle social correspond également à celui qu'attribue Marc-François Bernier (2016) aux journalistes, soit de défendre les citoyen(ne)s contre les pouvoirs en place. Le rôle critique des médias d'information étant validé par les personnes participantes, nous pourrions estimer qu'elles évacuent les suppositions de dépendance des journalistes envers des partis politiques ou des intérêts particuliers. Il faudrait cependant pousser davantage la question.

Ce rôle critique passe, pour plusieurs, par le devoir d'examiner les décisions des autorités et l'actualité. Or, pour une faible partie des personnes participantes, le rôle critique identifié dans l'article 2 de la lecture commentée causait un risque d'une perte de confiance envers le consensus scientifique et l'information, plus largement. Ce faisant, l'appréciation du rôle critique semble varier selon divers facteurs comme la tonalité employée dans l'article (est-elle sensationnaliste ou non) ou encore, la présentation de l'ensemble des points de vue pour définir la situation dont il est question. Certain(e)s participant(e)s ont en effet discuté que la quasi-impossibilité de mener des études sur l'efficacité d'un couvre-feu n'avait pas été adéquatement présentée dans l'article 2. Enfin, les devoirs qu'a le journalisme d'analyser les faits et de douter systématiquement, selon Singer (2006) et Delforce (1996), n'ont pas été identifiés tels quels par les personnes participantes, mais nous pouvons estimer qu'elles leur accordent de l'importance. En effet, parmi les commentaires critiques qu'elles ont émis envers l'exécution des rôles des médias durant la pandémie, on notait notamment le manque d'explications des incohérences qui accompagnaient souvent l'instauration de mesures sanitaires. Nous reviendrons plus tard à l'interprétation de l'ensemble des critiques adressées par les participant(e)s.

Seule la personne E a clairement soulevé que le journalisme construit la réalité sociale et le discours de la société, théorie soutenue par les auteurs Bird et Dardenne (1988). Si les autres ne

l'ont pas nommé, nous pourrions penser qu'elles exercent une distanciation critique quant à la parole journalistique et son potentiel de formuler avec autant d'importance cette réalité sociale (Comby, 2013 ; Dubé et al., 2022 ; Staii, 2022).

6.2.3 Les critères déontologiques et d'exactitudes rapportés par les enquêté(e)s

La littérature et les guides de déontologie de la Fédération professionnelle des journalistes et du Conseil de presse du Québec font état de plusieurs critères déontologiques (notamment : neutralité, indépendance, impartialité, fiabilité) et d'exactitude (entre autres : véracité, rigueur, équilibre et complétude des points de vue) par rapport à la production informationnelle. Parmi les critères déontologiques énoncés par les personnes participantes, nommons la fiabilité des sources et de l'information transmise, et la neutralité, malgré le défi d'objectivité avec lequel composent les journalistes. Parmi les critères d'exactitude identifiés se trouvent la rigueur et l'équilibre des points de vue, ou complétude. La capacité d'accéder a été nommé par plusieurs personnes participantes, s'ajoutant ainsi à ce que la littérature propose déjà comme caractéristiques des journalistes. Cet accès aux sources, qui passe également par un carnet d'adresses bien rempli, favorise la navigation entre les différentes parties d'une situation et permet de révéler de l'information et des endroits auxquels le public n'a normalement pas accès. Ces critères d'exactitude rendent possible le rôle d'information qu'ont les journalistes aux yeux des personnes participantes.

En ce qui concerne l'indépendance journalistique, les professionnel(le)s de l'information ont transmis durant la pandémie des décisions soutenues par l'INSPQ, lequel relève du gouvernement provincial québécois et le conseille en matière de santé publique. Parfois perçu comme une « technologie de pouvoir » (Joly, 2012), ce type d'institut de recherche est composé de

chercheur(se)s universitaires impliqués dans les processus de décision (Maxim et Arnold, 2012) et soutenant dans le contexte québécois ceux du MSSS. Contrairement à ce que nous pensions, notre étude révèle que les personnes enquêté(e)s ne voient pas d'enjeux à la transmission d'informations produites par l'INSPQ vers la population. Plusieurs demeurent conscientes que son rattachement au politique peut occasionner une impression de dépendance. Pour la personne B, l'intégration d'autres points de vue de recherche indépendants pourrait pallier cette impression. Pour E, la posture de l'INSPQ doit être connue si ses connaissances scientifiques sont transmises dans les médias. Cet institut se compose en effet de chercheur(se)s qui évoluent dans le respect des méthodes scientifiques, mais la production de connaissances, soutenue par le gouvernement et demandée parfois sous pression, s'effectue plus rapidement que dans le monde de la recherche indépendant (Roqueplo, 1996). Les apports des personnes enquêtées sur la question, puisqu'à trop petite échelle, ne nous permettent pas de savoir si les tensions liées à la transmission d'informations d'un institut politique dans les médias peuvent avoir une incidence sur la circulation des sciences en société et sur la confiance du public envers l'information, dans la mesure où il pourrait y avoir impression de dépendance. En revanche, les personnes participantes ont confiance que les chercheur(se)s de l'INSPQ s'en remettent à des méthodes scientifiques reconnues.

6.2.4 Les personnes enquêtées ont une représentation juste des médias et des journalistes

Bien qu'elles n'aient pas détaillé tous les rôles du journalisme dans l'ampleur que le fait la littérature, ni n'aient énuméré tous les critères déontologiques et d'exactitude de la profession, nous pouvons conclure que les personnes enquêté(e)s, par leurs explications, en connaissent les intentions. Leurs apports, bien qu'issus d'un petit nombre d'étudiant(e)s de domaines de la santé, vont en sens contraire de ce qui se dégage des articles de presse énumérés en problématisation.

Selon ces articles, les publics, parce que critiques, n'ont pas confiance envers le journalisme et l'éducation aux médias s'avère une solution pour pallier cet enjeu. Ils s'opposent également à l'une des conclusions de l'étude menée auprès de journalistes québécois par Judith Dubois en 2021, selon laquelle il y aurait un déséquilibre entre les critères de qualité informationnelle revendiqués par la profession et ceux que les publics lui attribuent. Les auteurs Coutant et Rueff (2023) parviennent par ailleurs à des conclusions similaires aux nôtres, dans le contexte d'une étude visant à analyser des commentaires critiques en ligne sur l'information au Québec. Leurs conclusions appellent à repenser l'idée selon laquelle une « relation entre les journalistes et les usagers devrait être de nature *pédagogique* » (par. 54) et révèlent un décalage entre les intentions critiques des publics et la perception qu'en ont les journalistes. En effet, critiquer les médias ou le travail des journalistes n'est pas nécessairement la conséquence d'une méconnaissance de leurs rôles et de leurs valeurs.

À la lumière de notre analyse, nous continuons ainsi de soutenir l'idée selon laquelle il y a méconnaissance des publics par les journalistes, qui estiment souvent leurs rôles et leurs fonctions incompris. Bien qu'elles comprennent et valident la profession journalistique dans ses rôles et dans ses critères déontologiques, les personnes participantes de notre étude font preuve de jugement critique plus nuancé que les manières que le laissent comprendre certain(e)s journalistes. Dans la prochaine section, nous interpréterons les apports critiques des enquêté(e)s vis-à-vis des contenus d'information en pandémie.

6.3 Les personnes enquêtées sont critiques de l'information transmise en pandémie

Les attentes des personnes enquêtées envers la qualité de la production informationnelle s'étant dégagées de nos entretiens et des lectures commentées sont effectivement élevées. Nos résultats

font état de quatre types de critiques exprimées à l'endroit du traitement informationnel de la pandémie, qui concernent la manière de traiter l'information, les façons d'y faire état des sciences, l'exécution concrète des rôles des journalistes et la variabilité de points de vue à illustrer dans les contenus.

Les parcours universitaires des personnes enquêtées dans des domaines de la santé semblent les rendre plus sensibles à la qualité de l'information transmise durant la pandémie, notamment l'information scientifique et de santé publique. C'est d'ailleurs ce à quoi nous nous attendions, en rapport avec la contribution de Jean-Baptiste Comby (2013) qui fait concorder ces hautes attentes de qualité avec une scolarité plus avancée. Rappelons toutefois que cette scolarité ne détermine pas nécessairement des pratiques informationnelles soutenues. Il nous semblerait d'ailleurs pertinent de continuer à creuser ces corrélations avec un groupe plus volumineux de personnes.

6.3.1 Le traitement médiatique de la pandémie a occasionné une fatigue informationnelle

Cette fatigue informationnelle, résultat d'une surabondance de contenus d'information transmis et de leur construction narrative parfois complexe, a été nommée par une majorité de participant(e)s. Concrètement, cette construction complexe se manifeste par des choix narratifs peu adaptés au relai de mesures qui concernent des activités, des personnes et des régions différentes, et par une surabondance de faits et de chiffres à l'intérieur d'un même article. Ce trop-plein informationnel est susceptible de nuire à la compréhension et à la crédibilité des contenus d'information, nous rapportaient les personnes enquêtées. De plus, deux personnes enquêtées ont parlé des répercussions de cette surinformation sur leur santé psychologique, constat également établi par Dubé et al. (2022), dont l'étude sur la perception de l'information en pandémie au Québec associait la fatigue informationnelle à une abondance de contenus

anxiogènes et difficiles à saisir. Les Digital News Reports de 2021 et de 2022 de l'Institut Reuters faisaient également ressortir chez les jeunes une « fatigue médiatique » liée à la lourdeur émotive des contenus. L'étude d'Adrian Staii (2022) auprès d'un public étudiant français évoquait elle aussi une « saturation informationnelle ». Nos résultats s'inscrivent donc dans cette lignée d'enquêtes et appellent à une réflexion critique sur la manière de traiter la transmission d'information dans un contexte de crise sanitaire. Les médias ont été en partie responsables de la surcharge informationnelle, alors qu'ils doivent favoriser la compréhension de l'information pour le public dans des situations complexes. Le « butinage » d'information (Jouët et Rieffel, 2013) a permis aux personnes enquêtées de notre étude de s'éloigner de cette surcharge tout en restant informées. Cela nous mène à penser que la construction de l'information et ses modes de transmission pourraient s'adapter pour améliorer la réception et l'intégration des contenus par les publics, et susciter une appétence à leur égard plutôt qu'un sentiment de fatigue ou d'angoisse.

6.3.2 Les sciences devraient occuper davantage d'espace dans les médias

Le deuxième ensemble de critiques soulevées par les personnes participantes concerne la place des sciences dans les médias, sciences qui furent essentielles à la documentation de l'évolution de la situation pandémique. Nous nous attendions à ce que les personnes enquêtées y accordent une grande importance, étant donné leur bagage universitaire. Toutes ont jugé que leur couverture dans les médias n'était pas suffisante et que la manière de les traiter n'était pas adéquate. Les personnes C et D considèrent d'ailleurs qu'une meilleure présence des sciences dans les médias contribuerait à former le public aux processus de production de connaissances et favoriserait une meilleure compréhension des mesures d'urgence implantées en contexte de crise, ainsi que l'exercice d'un regard critique sur l'information transmise, plus généralement. Si

les journalistes doivent être critiques des décisions des autorités, les lecteurs et lectrices doivent également savoir exprimer une distanciation à l'égard de ce qu'ils lisent dans les médias.

Foucart (2012) évoquait déjà la difficulté qu'ont les journalistes à se saisir des apports des sciences pour les vulgariser et les transmettre au public, ou en proposer une lecture critique. Notre étude poursuit cette conclusion : les personnes enquêtées ont en effet soulevé un manque de vulgarisation, dans les médias, de l'information de santé publique transmise à la population, et ont nommé des sujets de sciences qui auraient selon elles dû être mis en visibilité par les journalistes pour favoriser la compréhension des décisions prises. Nous détaillerons ces aspects dans les sections suivantes.

6.3.3 Il a manqué de recul critique et d'explications dans les contenus d'information

Le troisième ensemble de critiques énoncées par les personnes participantes touche à l'incarnation concrète des rôles des journalistes en pandémie. Ces derniers ont dû rapporter les décisions sanitaires des autorités le plus rapidement possible à la population. Les personnes enquêtées ont souligné l'importance du rôle de courroie de transmission pour faire connaître au public ce qu'il se passe. Ce rôle s'accompagne toutefois de critiques du fait du manque de vulgarisation de l'information transmise pour favoriser sa compréhension. Alors que nous évoquions plus haut la place insuffisante des sciences dans les médias, les personnes enquêtées estiment que les journalistes qui ont couvert la pandémie n'étaient pas suffisamment préparés ou spécialisés pour la traiter adéquatement.

Ce manque de préparation ou de connaissances sur le sujet se manifeste par la faible quantité, dans les contenus d'information, d'explications ou de remises en question des décisions des

autorités gouvernementale et de santé publique. Pour les personnes enquêtées, il n'y a pas eu suffisamment de prise de recul critique pour soulever les incohérences de certaines mesures et poser des questions. Par exemple, certaines mentionnaient que le processus de création rapide de vaccins à ARN messenger n'avait pas été suffisamment expliqué à la population, bien que la technologie existât déjà, ni les raisons pour lesquelles les craintes envers ces vaccins étaient scientifiquement démenties. Cette lacune en explications aurait selon ces personnes favorisé l'émergence de doutes et de méfiance quant à l'apparition rapide d'un vaccin contre la COVID-19, et aurait contribué à remettre en cause la posture d'autorité traditionnellement acquise par les journalistes et leur capacité à fournir une information complète et fiable. Or, c'est une adhésion et une confiance envers les décisions prises qu'il était préférable d'obtenir du public.

Une prise de recul plus importante et de plus amples explications auraient permis une meilleure compréhension des contenus d'information par le public qui, comme nous l'avons soulevé, a souvent fait état d'une fatigue informationnelle dans ce contexte de crise (Staii, 2022 ; Digital News Report 2021 et 2022, Institut Reuters ; Dubé et al., 2022). Un exemple concret abordé avec les personnes enquêtées fut le port du masque déconseillé en début de pandémie, puis recommandé à titre de protection individuelle contre le virus. Ce type de situation représente, pour elles, une occasion pour les journalistes d'expliquer les raisons qui engendrent de tels changements de cap, et de montrer que le consensus scientifique est – et demeurera – mobile en fonction des avancées et des découvertes réalisées au fil du temps. Selon les enquêté(e)s, cela permettrait de réduire le doute envers la crédibilité des renseignements transmis et celle des autorités de santé à leur origine (que Zhang et al., 2021, mais également Ward, 2018, estiment impactées par ce genre de situations sur le plan de la confiance pouvant leur être accordée).

Les études de Staii (2022) et de Coutant et Rueff (2023) concluent également que les journalistes n'ont pas suffisamment approfondi l'information transmise par les autorités, particulièrement en début de pandémie. Les personnes participant à notre étude se sont informées à des niveaux d'intensité variable, mais vivaient toutefois un contact régulier avec les sciences, du fait de leur parcours universitaire. Plusieurs se sont référées à d'autres sources informationnelles pour trianguler l'information reçue des médias traditionnels (articles scientifiques, analyses d'expert(e)s, pages de vulgarisation spécialisées sur les médias sociaux). Ce détour vers d'autres sources permet ainsi une meilleure complétude de l'information via l'accès à une diversité de points de vue (Dubé et al., 2022) et permet de contourner le traitement lisse de l'information parue durant la crise (Coutant et Rueff, 2023). Pour Adrian Staii (2022), cette situation évoque une « crise des médiateurs », les journalistes n'étant plus jugés suffisamment crédibles pour traiter l'information. Cette conclusion mérite d'être explorée davantage, puisque les personnes enquêtées ont tout de même attribué des critères de crédibilité et de confiance à la profession journalistique. Leurs apports suggèrent toutefois qu'elles ne voient pas toujours ces critères se refléter concrètement dans les contenus d'information produits. Ils invitent à poursuivre la réflexion critique autour des pratiques journalistiques au Québec.

6.3.4 Le rôle critique tourne parfois trop vers l'effet choc

Les commentaires des personnes participantes au sujet du rôle de courroie de transmission (en particulier le manque de questionnement et de recul critique vis-à-vis des décisions prises) mettent en lumière une attente que la fonction de chien de garde de l'information soit davantage assumée dans les contenus informatifs, bien que cette exigence varie d'une personne enquêtée à l'autre. Nous comprenons qu'elles apprécient la dénonciation des mesures arbitraires prises par le gouvernement, tant que cela s'effectue avec un souci de complétude des points de vue et avec

le plus de neutralité possible. Dans le contexte de pandémie, le rôle de chien de garde est perçu par les enquêté(e)s comme une capacité de critiquer les décisions des autorités et de soulever leurs incohérences. Si le second article de la lecture commentée est une manifestation positive de ce rôle, il tend pour plusieurs enquêté(e)s vers une recherche un peu trop évidente d'effet choc. Selon eux et elles, le journaliste ne met pas suffisamment d'accent sur un fait important, soit qu'il est normal que les études sur l'efficacité des couvre-feux n'existent pas puisqu'elles sont difficiles voire impossibles à réaliser auprès des populations. Les personnes enquêtées associent cela à un manque de connaissances des processus de production scientifique en santé publique. Il se dégage donc de cet article, et au vu de leurs commentaires, une tension entre la volonté de mettre en lumière les « bourdes » du gouvernement et la difficulté à rendre compte d'une situation dans tous ses aspects et points de vue.

Les éléments critiques identifiés par les personnes participantes révèlent une forme de déception envers la couverture journalistique de la pandémie. Plusieurs sujets, d'importance pour elles, n'ont pas été suffisamment couverts, tels que les répercussions de la pandémie sur la santé psychologique des citoyen(ne)s et sur celle des travailleur(se)s de la santé, et la transmission du virus par aérosols qu'avait révélé l'OMS. Ces reproches résonnent par ailleurs avec ceux expliqués dans l'ouvrage « Traitements-chocs et tartelettes – Bilan critique sur la gestion de la pandémie au Québec » (2021), corédigé par Josiane Cossette et Julien Simard.

Les participant(e)s de notre étude attribuent de l'importance au rôle des journalistes comme « défenseurs » de la population. Leurs interventions révèlent un souhait de voir s'effectuer un équilibre plus constant entre les rôles de courroie de transmission et de chiens de garde de l'information à l'intérieur des contenus d'information : relayer l'information, mieux la vulgariser

et l'expliquer, et exercer un recul critique pour questionner les faits rapportés, sans toutefois y ajouter des interprétations personnelles et rechercher un effet choc. L'ensemble de leurs critiques peut nous amener à soutenir l'affirmation selon laquelle le droit du public à une information de qualité aurait été brimé durant la pandémie, comme l'ont conclu dans leurs études Marie-Ève Carignan et Caroline Lacroix (2020a ; 2020b). Le manque d'explication et de vulgarisation des décisions sanitaires, la surabondance de faits et de chiffres dans les contenus et la difficulté à rendre compte des sciences soutiennent effectivement cette conclusion.

Un meilleur traitement informationnel de la pandémie aurait demandé un travail de rédaction ou d'élagage plus important dans un contexte où 1) l'information était appelée à paraître le plus rapidement possible ; 2) elle était soumise à des limitations de ressources humaines dans les salles de presse ; et 3) les journalistes avaient difficilement accès aux sources d'information (Carignan et Lacroix, 2020 ; Dubé et al., 2022). Rappelons que les pressions envers la profession journalistique étaient déjà élevées (notamment, les enjeux économiques et l'injonction à participer au web social) (Proulx, 2017) et que les critiques citoyennes en ligne tantôt constructives, tantôt désinformantes (Eysenbach, 2020 ; Sauvé, 2019 ; Coutant et Rueff, 2023) ont parfois demandé aux journalistes d'exercer un travail supplémentaire de vérification (Monnier, 2020).

Enfin, pour Carignan et Lacroix (2020), mais aussi Langlois, Proulx et Sauvageau (2020), une abondance de critiques envers les médias suppose une altération de la confiance envers ces derniers et un manque de connaissances à l'égard du métier de journaliste. Bien qu'assez critiques du traitement informationnel de la pandémie, les personnes enquêtées ont nommé des éléments prouvant qu'elles comprennent ce en quoi constitue le métier de journaliste et quels sont ses

critères déontologiques. Elles évoquent également des niveaux de confiance élevés envers les médias traditionnels, contrairement à ce qui aurait pu être présumé au regard des critiques qu'elles ont émises à l'égard du traitement informationnel de la pandémie au Québec.

6.4 Bien qu'elles soient en critiques, les personnes enquêtées ont confiance envers les journalistes

Dans cette section, nous aborderons les niveaux de confiance des personnes enquêtées envers les médias et les journalistes sous des angles cognitifs, ambiants et affectifs. Nous analyserons aussi les facteurs identitaires, les dispositifs de jugement et de promesse qui entrent en jeu dans leurs mécanismes d'attribution de confiance. Nous terminerons l'analyse en arguant en quoi les critiques envers la production informationnelle devraient être davantage prises en considération dans l'évaluation du journalisme, plutôt que les niveaux de déclaration de confiance à son égard.

Tout d'abord, nos résultats indiquent une confiance élevée envers les médias d'information au Québec (à l'exception de la personne A), sans différence marquée entre la période de pandémie et après. Durant la pandémie toutefois, d'autres méthodes ont été employées par les personnes enquêtées pour trianguler l'information transmise par les médias : consultation de publications scientifiques, de certaines pages sur les médias sociaux ou des données d'organisations internationales. Comme nous l'avons vu, elles ont aussi émis de nombreuses critiques envers le traitement informationnel de la pandémie, démontrant des attitudes de défiance et des attentes élevées envers la qualité informationnelle, plutôt que des attitudes de méfiance. Or, le fait de critiquer les médias n'est pas synonyme de manquer de confiance (Coutant et Rueff, 2023).

En tant qu'étudiant(e)s de domaines de la santé, les personnes enquêtées abondaient dans le

sens de la prévention et de la protection publique contre le virus de la COVID-19. La méconnaissance du virus et le contexte d'incertitude semblent avoir eu pour elles une incidence positive sur l'acceptabilité des décisions sanitaires et des contenus d'information les véhiculant. Nous pouvons l'affirmer en raison des critiques prononcées aujourd'hui, qu'elles n'avaient pas toutes à l'époque. Cela s'inscrit dans l'une des définitions de la confiance, comme « un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir » (Qeinger, 2009, dans Quéré, 2018), qui intervient dans des situations où il manque d'information et de certitude (Simmel, 1999).

6.4.1 La confiance décidée et la confiance assurée à l'œuvre durant la pandémie

Les déterminants de la confiance décidée (ou *trust*, Luhmann, 1979) et de la confiance assurée (ou *confidence*, Luhmann, 2001 et Hardin, 2006) ont été mis à contribution dans les attitudes de confiance des personnes enquêtées envers les médias durant la crise.

Tout d'abord, la confiance décidée repose sur des critères de fiabilité (quête de véracité, intentions, compétences ou expertises) (Quéré, 2018). Elle implique le choix de faire confiance et un risque de déception envers les personnes et les institutions à qui l'on fait confiance. Elle contribue à l'ouverture d'espaces de critiques envers les journalistes, les expert(e)s et les gouvernements (Paganelli, Staii et Clavier, 2021).

Nous pouvons estimer que la confiance décidée s'est manifestée chez les personnes enquêtées en raison du fait qu'elles ont fait appel à différents dispositifs de jugement pour évaluer l'information. Par exemple, toutes ont nommé l'identification des sources dans les contenus et la recherche rigoureuse qui les accompagne comme dispositif de jugement de la fiabilité d'une information (van Dalen, 2019). Elles reconnaissent et valident ce critère qui rejoint la quête de

véracité de la profession journalistique. Plusieurs ont également apprécié le fait d'avoir accès à des hyperliens dans les contenus pour pousser de manière autonome la recherche sur le sujet abordé. Ces ajouts permettent de clarifier une intention de transparence et de responsabilité dans les contenus d'information. Les personnes enquêtées étaient ce faisant en mesure d'évaluer par elles-mêmes la fiabilité d'une information. Ensuite, les dispositifs de jugement comme la reconnaissance de la crédibilité des individus ont fait partie des éléments qui ont permis aux personnes enquêtées d'établir une confiance décidée envers les médias. En effet, connaître le postulat des journalistes à l'origine des contenus et y intégrer des analyses d'expert(e)s pertinents ajoutent en fiabilité (comme l'a également conclu l'étude de Jaouzi (2023) sur les pratiques informationnelles de médecins au Maroc durant la pandémie). Des dispositifs de jugement liés à la crédibilité des plateformes de diffusion sont également sollicités dans l'attribution de fiabilité à l'information (van Dalen, 2019). Certaines personnes enquêtées ont en effet consulté des sources scientifiques, et le média d'état Radio-Canada a généralement été préféré aux autres médias traditionnels. Les critères de fiabilité nommés nous confirment que les mécanismes de la confiance décidée ainsi que des dispositifs de jugement ont été à l'œuvre pour les personnes enquêtées dans leur réception de l'information durant la crise et l'attribution de confiance.

Nous discuterons maintenant de la confiance assurée (ou ambiante) dans le contexte de pandémie. Le gouvernement de François Legault instaurait des mesures sanitaires, lesquelles ont été transmises par les médias, en assumant une attitude de confiance assurée au sein de la population (Paganelli, Staii et Clavier, 2021). La confiance assurée (assurance tranquille – Quéré, 2001 ; ou *confidence* – Luhmann, 2001, et Hardin, 2006) relève moins du choix ; c'est une « composante déjà donnée de la vie sociale » qui favoriserait une attitude naturelle d'adhésion et d'engagement envers les institutions en démocratie (Quéré 2001). Elle s'inscrit donc dans une

« acceptation tacite des circonstances dans lesquelles d'autres alternatives ne viennent même pas à l'esprit » (Giddens, 1990, p. 90). Les normes des structures sociales démocratiques seraient ainsi validées dans leur ligne directrice, leur justification discursive et leurs intentions. Le journalisme fait partie de ces structures sociales en démocratie.

Plusieurs personnes enquêtées justifient leur niveau de confiance envers les médias dans une attitude de confiance assurée. La perception que l'équipe derrière la production informationnelle est en mesure d'accéder aux sources les plus fiables, que les médias sont tenus à une mission et à des codes journalistiques clairs reconnus que ces personnes reconnaissent, et le fait qu'il existe des méthodes de sanctions sociales comme un ombudsman, sont autant de dispositifs de promesse qui leur permettent d'avoir la certitude assurée que les journalistes effectueront bien leur travail et ne chercheront pas à flouer leur public. La confiance est donc ici latente, plus routinière. Elle se fonde sur des attentes d'obligation de qualité-excellence des journalistes, et sur des attentes que ces derniers remplissent leurs rôles sociaux d'informer les publics et de défendre la démocratie (van Dalen, 2019). L'appartenance catégorielle des journalistes agit également, pour ces personnes enquêtées, comme dispositif de jugement dans l'établissement de cette confiance assurée. Cette appartenance leur attribue des valeurs et des rôles à respecter (Quéré, 2001) qui sont estimés des participant(e)s.

Outre les dispositifs de jugement et de promesse nommés dans l'établissement de la confiance décidée ou assurée, certains facteurs identitaires peuvent intervenir dans les agencements menant à faire confiance. Les personnes enquêtées, toutes étudiantes universitaires dans des domaines de la santé, ont manifesté un regard plus critique envers l'information de santé publique transmise durant la pandémie. Nous ne sommes toutefois pas en mesure d'établir une

corrélation claire entre ce volet identitaire et le fait d'être plus critiques, du fait de la petitesse de notre groupe de personnes enquêtées. Cela dit, leurs attitudes critiques au sujet de l'information transmise durant la crise ne font pas d'elles des personnes méfiantes des médias. Elles ont plutôt de fortes attentes de qualité informationnelle. Leur degré de confiance envers le journalisme demeure élevé, mais elles savent identifier des tendances narratives qui les rejoignent moins. Par exemple, l'information visant à critiquer les pouvoirs en place en misant sur la dénonciation d'un scandale (article 2) n'a pas toujours été reçue positivement chez nos enquêté(e)s. Ce type d'approche faisant appel à l'émotivité est selon elles moins neutre et manque parfois de nuances. Ces apports invitent donc à repenser le lien souvent établi entre attitudes critiques des publics et manque de confiance.

Le contexte de pandémie a bouleversé les quotidiens individuels et collectifs, ainsi que l'état possible de confiance assurée. Si elles exerçaient déjà un regard critique quant au traitement informationnel dans cette situation, les personnes enquêtées émettent aujourd'hui davantage de critiques. C'est ce que nous avons perçu lors de la lecture des deux articles proposés dans le cadre de cette étude. Certaines comprennent les contraintes qui ont affecté le travail des journalistes durant la pandémie et sont donc en mesure de nuancer leurs critiques sans les généraliser à l'ensemble des médias, ce qui s'éloigne de la perception parfois négative qu'ont les journalistes à l'égard des publics.

Si les personnes enquêtées ont confiance envers les médias et leur capacité à être fiables, valident la pertinence de leurs rôles ainsi que la qualité des normes et des valeurs qui les régissent, elles sont soucieuses d'émettre des critiques lorsqu'elles constatent que ces attentes ne se reflètent pas dans les contenus d'information. Elles se montrent très critiques dans le cas précis du

traitement informationnel de la pandémie de COVID-19, sans que leur avis général à l'égard des médias en soit trop altéré. Notre étude révèle ainsi que ce sont l'exécution concrète des rôles des journalistes et la matérialisation de leurs valeurs et de leurs normes dans les contenus qui sont d'importance pour les enquêté(e)s, plutôt que les définitions théoriques de ces concepts, souvent remises de l'avant par les journalistes pour justifier leur fiabilité. Les institutions doivent par ailleurs offrir la certitude qu'elles se conforment à une justification normative lisible ainsi qu'aux valeurs qu'elles prétendent incarner (Quéré, 2018), et cette certitude peut s'illustrer concrètement dans les contenus informationnels en tant que tels.

6.4.2 Confiance et médias socionumériques

Louis Quéré (2005, 2018 ; mais aussi Maxim et Arnold, 2012) estime que le public doit avoir la possibilité d'évaluer le 4^e pouvoir journalistique via des dispositifs institués d'évaluation, de critiques citoyennes et de discussion collective. Selon Marc-François Bernier (2013 ; 2016), les dispositifs de promesse existants, tels que l'ombudsman, ne sont pas suffisants. Ce dernier accorde une importance particulière au 5^e pouvoir citoyen, qui emploie notamment les médias socionumériques pour observer, critiquer et invectiver ce 4^e pouvoir. Durant la pandémie, ces plateformes ont accueilli des critiques diverses à l'égard de la gestion de la pandémie et de son traitement informationnel (Coutant et Rueff, 2023). Ce type d'élan critique publiquement situé a une incidence sur la « domination symbolique des grands médias » (Cardon et Granjon, 2013), et les encourage à faire preuve d'imputabilité (Bernier 2013 ; 2016). Chez les personnes enquêtées, elles engendrent une inquiétude relativement à leur pouvoir de persuasion d'autres personnes. La visibilité des critiques du 5^e pouvoir sur ces plateformes ainsi que leur potentiel à susciter le doute ou de la méfiance chez d'autres personnes auraient contribué, selon plusieurs d'entre elles, à bouleverser l'autorité journalistique et même la confiance envers le consensus scientifique. Bien

qu'elles aient été critiques du traitement informationnel de la pandémie, les personnes participantes ne nous ont pas révélé avoir véhiculé leurs commentaires sur ces plateformes. Elles s'avèrent ainsi plutôt méfiantes à l'égard des personnes qui émettent des critiques visibles dans l'espace public. Suivre le discours officiel sur la gestion de la pandémie primait pour elles, à l'époque où l'on misait sur des efforts collectifs et individuels pour freiner le virus et où les connaissances à son sujet étaient faibles et évolutives.

6.5 Apports de l'approche méthodologique

L'approche méthodologique qualitative par lectures commentées et entretiens semi-dirigés que nous avons utilisée dans cette recherche a permis d'accéder à davantage de réflexions et de profondeur dans les réponses des personnes enquêtées que ne l'aurait permis un devis méthodologique par sondage. Bien que les sondages permettent de couvrir plus d'éléments, ceux-ci n'auraient pas appelé les répondant(e)s à justifier leurs réponses et à faire des liens entre les questions reçues et les articles lus. En répondant aux questions de la grille et en commentant les articles, les participant(e)s de notre étude ont présenté un regard critique de l'information transmise durant la pandémie, qu'ils ont pu justifier à l'aide de différents exemples. Conséquemment, nous considérons que cette méthode inspirée des études de réception et de la phénoménologie, qui visent à comprendre les expériences individuelles de consultation médiatique, est adéquate dans le cadre d'études portant sur l'évaluation de l'information.

7. CONCLUSION

Cette étude avait pour objectif de connaître la perception qu'ont eue des étudiants et étudiantes universitaires en santé du traitement informationnel de la pandémie de COVID-19 au Québec. Elle cherchait à comprendre si, aux yeux des personnes enquêtées, le travail de couverture de cette crise de santé publique avait été satisfaisant ou non. Parallèlement, nous avons souhaité documenter les pratiques informationnelles de jeunes adultes encore trop inégalement définies. Ensuite, nous souhaitions connaître la perception générale des rôles et des valeurs du journalisme selon les personnes enquêtées, et investiguer plus précisément les impacts sur la confiance qu'ont eu les rôles de courroies de transmission et de chien de garde de l'information exercés par les professionnel(le)s de l'information en contexte de pandémie. Enfin, nous avons amené les enquêté(e)s à réfléchir à la place des sciences dans les médias traditionnels et aux conditions nécessaires à ce que leur traitement soit adéquat.

D'abord, les résultats montrent que les pratiques informationnelles des personnes enquêtées sont variées, tant en ce qui a trait à leur intensité qu'aux sources consultées, et dépendent de plusieurs facteurs tels que les pratiques de leur entourage et leur appétence personnelle pour l'information. Dans plusieurs cas, ne pas s'être informé(e) via les médias traditionnels n'était pas synonyme d'être méconnaissant(e) de l'évolution de la pandémie. Également, mener des études universitaires ne s'avère pas être un facteur social qui détermine nécessairement une consommation médiatique intense et riche, plusieurs participant(e)s ayant des pratiques informationnelles plus faibles.

Ensuite, les résultats révèlent que les personnes enquêtées ont de fortes attentes de qualité informationnelle. Si leur confiance envers l'information est généralement élevée, elles émettent

paradoxalement un grand nombre de critiques à son égard. Ce constat nous indique que les rôles, les valeurs et les critères déontologiques de la profession sont appréciés des personnes participantes, mais que leur mise en application concrète dans les contenus d'information n'est pas toujours satisfaisante. Nous constatons également qu'une inappétence pour l'information ne coïncide pas avec une confiance moindre envers l'information. Cependant, les personnes enquêtées se tournent généralement vers d'autres sources telles que des publications scientifiques ou des contributions d'expert(e)s, dans un souci de complétude et de recherche d'une information scientifique plus précise. Elles ont en effet exprimé une insatisfaction quant aux manières de rendre compte des sciences dans les médias. D'une part, leur couverture est insuffisante au vu de l'importance qu'elles revêtent pour les participant(e)s et, d'autre part, les journalistes qui en font état ne sont souvent pas suffisamment spécialisés dans les disciplines abordées.

Limites de l'étude

Les limites de notre recherche demeurent importantes. D'abord, la taille du groupe de personnes enquêtées a été de moitié celle que nous avions visée. Cela rend la généralisation des résultats et leur application à un ensemble plus large moins évidentes, bien que nous ayons été en mesure de densifier nos résultats. Ensuite, bien que la méthode qualitative employée ait été satisfaisante, les questions ouvertes ont été posées en direct aux personnes participantes (elles ont toutefois eu accès aux articles avant les entretiens) et, ce faisant, elles auraient pu omettre des éléments de réponse. Enfin, en demandant aux participant(e)s de lire et de commenter des articles durant l'entretien selon leurs propres interprétations, nous nous demandons si la tâche n'était pas orientée par défaut vers la recherche de commentaires critiques.

Contribution et pistes de développement

Notre étude vient ajouter des clés de compréhension aux pratiques informationnelles étudiantes, plus spécifiquement celles de futur(e)s professionnel(le)s de la santé. Peu de contributions documentent jusqu'à présent cette thématique, au Québec. De la même façon, trop peu d'études s'intéressent à la confiance accordée aux médias et aux journalistes, au Québec également, alors que des signaux d'alerte sont lancés quant à l'existence d'une crise de confiance envers l'information. Notre recherche apporte une contribution supplémentaire en la matière.

Dans la mesure où les pratiques informationnelles que nous avons documentées ne sont pas uniformes, nous estimons qu'il est pertinent de poursuivre les recherches sur le sujet pour continuer à comprendre comment les jeunes adultes s'informent, et ainsi poursuivre la réflexion autour des formats journalistiques et des modes de communication en situation de crise qui sachent le mieux les rejoindre. De plus, à la lumière des conclusions de cette étude, nous estimons que les sondages sur la confiance envers les médias sont souvent vus comme les éléments qui permettent de définir *sine qua none* la perception de l'information par les publics. Des résultats positifs annonceront que le journalisme se porte bien. À l'inverse, des résultats négatifs seront perçus comme symptômes d'une crise de confiance (Carignan et Lacroix, 2020). Il semble, d'une part, que les sondages sur la confiance ne s'attardent pas aux raisons qui expliquent des degrés plus ou moins élevés de confiance et, d'autre part, qu'il existe une opacité de la part des journalistes envers les critiques du public à l'égard de l'information. Notre étude appelle donc moins à appréhender les niveaux de confiance envers les médias, mais plutôt à s'intéresser à la perception critique des publics envers le journalisme, dans un objectif de contribuer à la réflexion autour de l'évolution de la profession.

Enfin, nous pensons que d’approfondir les recherches sur les rôles et les valeurs du journalisme perçus par les professionnel(le)s de l’information et par les publics puisse être pertinent étant donné la crainte voulant que ces publics ne les connaissent pas (cela fait partie des conclusions de Carignan et Lacroix, 2020, et de Langlois, Proulx et Sauvageau, 2020). Les personnes enquêtées ont nommé des éléments appartenant bel et bien à la mission théorique et aux normes déontologiques de la profession. Elles accordent d’ailleurs une grande importance à l’exécution des rôles journalistiques d’information et de critique des pouvoirs en place en défense du public. Il ne s’agit pas là d’une incompréhension de la profession, mais plutôt d’attentes élevées envers elle, qui sont parfois comblées et parfois déçues.

En somme, notre étude contribue à la réflexion critique sur le journalisme. Le traitement informationnel d’une crise sanitaire s’accompagne d’une transmission médiatique de discours de santé publique parfois contradictoires ou incomplets, ce qui bouleverse l’autorité traditionnellement acquise des journalistes. Notre étude souligne l’importance de ne pas réduire la confiance envers les médias et envers l’information à un indicateur unique pour illustrer la santé de la relation information-publics, mais de considérer avec plus d’attention les discours critiques à l’égard des journalistes.

ANNEXE A

ARTICLES DE LA LECTURE COMMENTÉE

Article 1 : Alerte orange : Québec resserre les mesures sanitaires dans trois régions

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1735175/coronavirus-pandemie-infections-bilan-contagion-deces>

Valérie Boisclair, 20 septembre 2020

Rassemblements privés limités, vente d'alcool interdite après 23 h : la santé publique a annoncé les nouvelles mesures qui s'appliqueront aux régions en alerte modérée.

Le ministre de la Santé Christian Dubé a expliqué aux Québécois les nouvelles mesures visant les trois régions visées par une alerte orange.

Prenez note que cet article publié en 2020 pourrait contenir des informations qui ne sont plus à jour.

L'heure n'est pas encore au reconfinement au Québec, mais les régions de Montréal et de Chaudière-Appalaches et une partie de la Capitale-Nationale sont désormais sous le coup d'une alerte modérée (orange), a annoncé dimanche le gouvernement Legault.

Tandis que la santé publique rapporte pour une deuxième journée d'affilée un bilan de plus de 400 nouveaux cas de COVID-19, le gouvernement entend serrer la vis de ces trois régions en les faisant passer au prochain palier d'alerte, [comme l'avait appris Radio-Canada](#).

Les nouvelles règles s'appliqueront dès lundi, a indiqué le ministre de la Santé et des Services sociaux, Christian Dubé, lors d'un point de presse.

La situation est très préoccupante, [mais] on n'est pas en perte de contrôle, a assuré à ses côtés le directeur national de santé publique, le Dr Horacio Arruda. On a des zones qui passent à l'orange, ce qui veut dire que la transmission communautaire est augmentée, a-t-il ajouté.

Dans les trois régions visées, Québec ne compte toutefois pas appliquer à la lettre les mesures associées à l'alerte orange, [telles qu'expliquées par le ministre Dubé](#) au début du mois.

Il n'est donc pas question de fermer les bars, les brasseries, les tavernes et les casinos, mais plutôt de restreindre leurs heures d'ouverture en les obligeant à fermer boutique à minuit. Ces établissements devront dorénavant cesser de vendre de l'alcool à 23 h.

Autre dérogation : les salles à manger des restaurants ne seront pas contraintes de fermer leurs portes. Les autorités limitent à 6, plutôt que 10, le nombre de personnes assises à une même table. La vente d'alcool devra elle aussi cesser dès 23 h. Aucune consommation d'alcool ne sera tolérée après minuit, a précisé la santé publique.

Dans les zones orange, les gyms pourront rester ouverts et les activités sportives ne seront visées par aucune restriction. La santé publique estime qu'il n'y a pas eu assez de transmission dans ces milieux [...] pour le justifier.

Rassemblements privés limités

Pour ces régions, les rassemblements privés (dans les maisons) passeront de 10 à 6 personnes ou deux familles. C'est-à-dire que deux familles seront acceptées, même si cela implique que la capacité de 6 personnes soit dépassée.

En vertu d'une alerte orange, les rassemblements dans les lieux publics devaient initialement passer de 250 à 50 personnes, mais le gouvernement compte accorder des exceptions aux salles de spectacle, aux théâtres et aux cinémas. La limite pour ces lieux demeure à 250 personnes, sous supervision du personnel, a fait savoir le gouvernement.

Comme c'est le cas actuellement, le masque ne sera pas obligatoire une fois assis. Il sera seulement exigé lors des déplacements.

Pour les événements organisés dans un endroit public au sein des régions en alerte orange, le maximum est désormais de 25 personnes, à l'intérieur comme à l'extérieur, au lieu de 50. Dans un lieu possédant un permis d'alcool, les mesures touchant la vente de consommations seront les mêmes que celles imposées aux bars et aux restaurants.

Toujours dans ces trois régions, il sera dorénavant recommandé de ne laisser entrer qu'une personne par ménage dans les commerces. Les visites dans les résidences pour aînés (RPA) sont limitées à un maximum de 6 personnes présentes à la fois dans une unité locative, incluant le résident. Dans les CHSLD, seules les visites à des fins humanitaires et celles des proches aidants sont autorisées.

Les habitants des régions de Montréal, Québec et Chaudière-Appalaches doivent aussi éviter tout déplacement interrégional. Ces déplacements ne sont toutefois pas formellement interdits.

Des sous-régions passent au palier supérieur

Le gouvernement québécois a décidé de délimiter certaines sous-régions qui sont davantage touchées par des éclosions de COVID-19.

Dans la Capitale-Nationale, l'agglomération de Québec, qui inclut Saint-Augustin-de-Desmaures, L'Ancienne-Lorette et Wendake, la MRC de la Jacques-Cartier, la MRC de la Côte-de-Beaupré et la MRC de l'Île-d'Orléans sont les seules à passer en alerte modérée (orange).

D'autres régions font l'objet d'une préalerte. Dans Lanaudière, il s'agit de la MRC Les Moulins et de la MRC L'Assomption, tandis que dans les Laurentides, les MRC de La Rivière-du-Nord, de Deux-Montagnes, de Mirabel et de Thérèse-De Blainville sont elles aussi visées par une alerte jaune.

Le Bas-Saint-Laurent, l'Estrie, l'Outaouais, Laval et la Montérégie demeurent en préalerte.

Au Québec, l'état d'urgence sanitaire a été déclaré pour la première fois le 14 mars. Il a été renouvelé à près de 30 reprises depuis; la dernière fois remonte au 16 septembre dernier et prolonge l'état d'urgence jusqu'à vendredi.

Mariages et lieux de culte visés par de nouvelles mesures

Selon le ministre Dubé, les événements organisés dans un lieu public sont à l'origine de plusieurs éclosions. C'est pourquoi même au sein des zones vertes, c'est-à-dire au premier palier d'alerte, la santé publique a décidé de limiter à 50 le nombre de personnes qui participent à un rassemblement à l'intérieur.

Cette mesure concerne par exemple les salles louées, les lieux de culte, les événements festifs, les mariages et les célébrations professionnelles ou scolaires.

S'ils sont organisés à l'extérieur, ces événements pourront accueillir 250 personnes.

Les lieux détenant un permis d'alcool ne pourront plus vendre d'alcool à partir de minuit. Ni consommation d'alcool ni activités dansantes ne seront autorisées après 1 h.

Un appel à tous les Québécois

On vous demande de réduire vos contacts au minimum, d'éviter de vous visiter les uns et les autres. On n'est pas en confinement, mais je vous demande d'éviter au maximum ce qu'on va appeler les visites non nécessaires, a exhorté le ministre Christian Dubé.

Les soupers de famille et les partys sont à proscrire, peu importe la région, a-t-il recommandé à l'ensemble des Québécois.

Si on donne un coup dans les prochaines semaines, je crois fermement qu'on peut réussir à rabaisser la contagion.

Une citation de Christian Dubé, ministre de la Santé et des Services sociaux

Le "ça va bien aller", il dépend de tout le monde, a insisté de son côté le Dr Arruda.

Le premier ministre François Legault, qui n'a pas participé à la conférence de presse, a pour sa part tweeté qu'il comptait sur les Québécois pour freiner la contagion.

Le Québec au début de la deuxième vague

En entrevue à RDI, la microbiologiste infectiologue Cécile Tremblay a jugé que les mesures présentées par Québec représentaient un pas dans la bonne direction, quoique assez timide. À mon avis, on est dans le début de la deuxième vague, a-t-elle affirmé.

C'est à nous tous comme citoyens de décider de [tuer] ça dans l'œuf et de restreindre nos déplacements et nos visites uniquement à ce qui est essentiel, a poursuivi la Dre Tremblay. Ce n'est pas le temps de multiplier nos activités sociales présentement. Et ça, ça va jouer beaucoup [pour] empêcher une deuxième vague aussi importante que la première.

Un bilan en constante augmentation

Cette annonce survient alors que la province a enregistré dimanche 462 nouveaux cas de COVID-19 au cours des dernières 24 heures. Le nombre de nouvelles infections augmente depuis la fin août.

La région de Montréal a recensé le plus grand nombre de nouveaux cas (160), suivie de la Capitale-Nationale (92) et de la Montérégie (58). Chaudière-Appalaches enregistre de son côté 19 nouveaux cas.

Un décès causé par le coronavirus a été rapporté depuis hier, auquel s'ajoutent quatre autres décès survenus entre le 13 et le 18 septembre. Au Québec, 5802 personnes ont succombé à la COVID-19 depuis le début de la pandémie.

Le nombre d'hospitalisations a quant à lui augmenté par rapport à la veille : on compte 7 patients de plus, pour un total de 138 personnes. Parmi celles-ci, 31 se trouvent aux soins intensifs, le même nombre qu'hier.

On recense 58 796 individus infectés par la maladie qui sont maintenant rétablis, soit une hausse de 306 par rapport à la veille. En tout, 28 725 prélèvements ont été réalisés le 18 septembre, a fait savoir la santé publique.

À ce jour, 67 542 personnes ont contracté le nouveau coronavirus au Québec, ce qui en fait la province ayant recensé le plus de cas d'infection. Le Canada compte un total de 143 603 cas déclarés de COVID-19.

Article 2 : La santé publique cherchait comment justifier le couvre-feu, 6 heures avant l'annonce

Thomas Gerbet, 2 mars 2022

<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1865755/sante-publique-arruda-couvre-feu-etudes-quebec-justifier-annonce>

Des courriels révèlent qu'Horacio Arruda manquait d'études scientifiques pour répondre aux questions des médias.

Prenez note que cet article publié en 2022 pourrait contenir des informations qui ne sont plus à jour.

Une situation étonnante s'est déroulée le jour de l'annonce du [retour du couvre-feu au Québec, le 30 décembre](#). Alors que la veille, en coulisses, Horacio Arruda avait officialisé sa recommandation favorable, des courriels inédits révèlent que l'ex-directeur national de santé publique cherchait encore des études pour justifier cette décision, six heures avant la conférence de presse.

Il est 10 h 31, le 30 décembre, quand l'adjointe d'Horacio Arruda écrit, en son nom, au vice-président associé aux affaires scientifiques de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), Éric Litvak, et à la conseillère médicale stratégique sénior de la santé publique, Marie-France Raynault.

Horacio souhaite que vous et vos équipes (!) lui fournissiez un argumentaire en lien avec le couvre-feu en prévision des questions des journalistes en conférence de presse de 17 h ce soir.

Une citation de Courriel envoyé par Renée Levaque « de la part d'Horacio Arruda »

Le Dr Arruda veut savoir deux choses : 1) Quelles sont les études? 2) Qu'est-ce qui se fait ailleurs? Et le courriel précise qu'il souhaite le tout dans un argumentaire serré.

À 14 h 36, moins de trois heures avant la conférence de presse, Éric Litvak lui répond que c'est impossible.

Du côté de l'INSPQ, nous n'avons pas d'analyse existante qui porte spécifiquement sur le couvre-feu et nous sommes malheureusement dans l'impossibilité d'en produire une aujourd'hui, avec un si court avis.

Une citation de Éric Litvak, vice-président associé aux affaires scientifiques de l'INSPQ

Toutefois, Éric Litvak a gardé du matériel qu'il avait utilisé lorsqu'il travaillait à la Direction nationale de santé publique et qu'il avait lui-même suggéré [le premier couvre-feu, en janvier 2021](#). Il lui fait parvenir ces documents.

Il s'agirait [des études étrangères et ontarienne](#), citées par le ministère dans un communiqué, le soir même de l'annonce, et [critiquées par la suite](#).

Le couvre-feu a duré deux semaines, jusqu'au 17 janvier. Il était interdit de sortir entre 22 h et 5 h sous peine de recevoir une amende de 1000 \$ à 6000 \$. Le Québec est la seule province à avoir imposé cette mesure durant la pandémie.

L'opposition demande depuis des semaines que le gouvernement dévoile les avis scientifiques liés au couvre-feu.

Dans l'avis écrit d'Horacio Arruda daté du 29 décembre, concernant le couvre-feu, on ne retrouve aucun argumentaire pour justifier la recommandation.

Quand Québec disait s'être basé sur l'INSPQ pour le couvre-feu

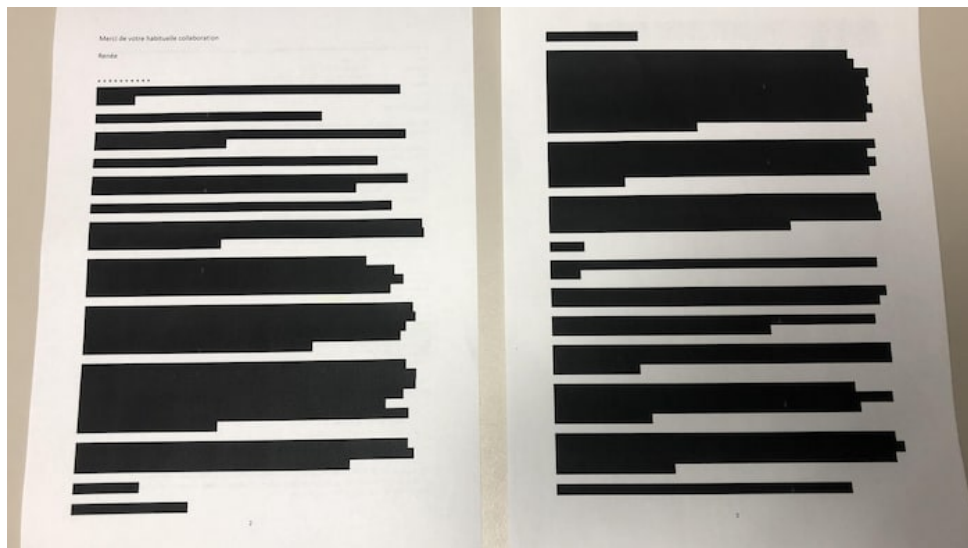
En janvier, le ministère de la Santé a été interrogé, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents, sur ce qu'il avait utilisé pour évaluer cette mesure restrictive, afin de déterminer si elle était efficace pour ralentir la propagation du virus.

La réponse, le 7 février, était la suivante : La mission du ministère de la Santé et des Services sociaux n'est pas de faire de recherches scientifiques ou de bonifier un argumentaire juridique. Les décisions adoptées sont basées sur des données probantes recueillies par différents organismes, dont l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et l'avis d'experts qui proviennent d'autres organismes.

Or, le même jour, en réponse à une autre demande, l'INSPQ a déclaré qu'il ne détenait « [aucun document](#) [\(Nouvelle fenêtre\)](#) » prouvant l'efficacité du couvre-feu.

Une justification éthique existe, mais elle reste secrète

Dans le nouvel échange de courriels dévoilé aujourd'hui, on apprend qu'un avis éthique a été diffusé en interne, le 29 décembre, mais les deux pages du document sont entièrement caviardées.



L'avis éthique sur le couvre-feu, préparé par la santé publique nationale, a été entièrement caviardé dans la réponse à la demande d'accès aux documents.

PHOTO : RADIO-CANADA / THOMAS GERBET

Cet avis éthique avait été réclamé à Horacio Arruda par la directrice régionale de santé publique de Montréal, la Dre Mylène Drouin, [qui était opposée au couvre-feu, par crainte pour les populations vulnérables](#).

Jusqu'à présent, il avait été impossible de savoir si ce document avait effectivement été préparé.

Une décision de la santé publique, affirme le bureau du premier ministre

Dans une réponse à Radio-Canada, à la fin de janvier, le bureau du premier ministre avait affirmé que le couvre-feu était la recommandation de la santé publique et que le premier ministre l'avait imposé à contrecœur.

On ne voulait pas infliger un deuxième couvre-feu aux Québécois, mais il fallait réduire les contacts pour sauver les hôpitaux, a alors expliqué l'attaché de presse de François Legault, Ewan Sauves. On était dans une montée fulgurante des cas à ce moment-là.

Depuis l'an dernier, le gouvernement affirme que le couvre-feu a un effet dissuasif auprès de la population de sortir après 20 h ou 21 h 30 et il cite des études d'observation qui révèlent que cette mesure a empêché les rassemblements. Toutefois, plusieurs experts soutiennent [qu'il est impossible d'évaluer les répercussions d'une telle mesure](#).

Le gouvernement Legault a annoncé le 13 janvier [qu'il levait le couvre-feu](#). Le jour même, un sondage commandé par *L'actualité* rapportait qu'une majorité de Québécois désapprouvait cette mesure et que la Coalition avenir Québec (CAQ) était en baisse dans les intentions de vote. Le premier ministre a assuré avoir pris cette décision le 12 janvier, avant de connaître les résultats du sondage.

Deux jours plus tôt, le 10 janvier, [Horacio Arruda avait quitté son poste](#). Les propos récents tenus sur la crédibilité de nos avis et sur notre rigueur scientifique causent sans doute une certaine érosion de l'adhésion de la population, écrivait-il dans sa lettre de démission.

ANNEXE B
GRILLE D'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ

Question introductive : Comment as-tu vécu la pandémie ? (Quels ressentis – incertitude, angoisse, etc.). Qu'as-tu pensé des différentes réactions des personnes ou institutions?

Thème	Question	Sous questions	Éléments de cadrage	Objectif
Pratiques informationnelles en temps de pandémie	1. J'aimerais que tu m'expliques comment tu es passé à travers cette période au niveau de l'information. - 1a. Est-ce que tu suivais beaucoup l'actualité? - 1b. Et au niveau des sources, te rappelles-tu ce que tu consultais? - 1c. Faisais-tu des différences entre les sources consultées? - 1d. À quelle fréquence t'informais-tu au début de la pandémie? Et plus tard?		- Pratiques informationnelles, type d'information consultée (traditionnelle, de citoyens, gouvernement, sites d'autorités, publications, revues scientifiques), fréquence	- Saisir les pratiques informationnelles en temps de pandémie. - Connaître la place qu'a occupé l'information pour les personnes enquêtées.
Perception du traitement informationnel et attitudes de confiance (général et pandémie)	2a. Comment décrirais-tu ton niveau de confiance envers les médias québécois? Pourquoi? 2b. Il te faut quoi toi pour que tu considères que des contenus d'information sont fiables ? Et au contraire qu'est-ce qui les décrédibilise ?		- Déterminants de la confiance : dispositifs de jugement et de promesse, possibilité de défier en critiquant, <i>confidence</i> , confiance décidée (trust). - Attentes du public envers l'information (rôles, valeurs...)	Généralement : - Comprendre la confiance accordée aux médias québécois. - Comprendre les déterminants de la confiance pour les personnes enquêtées. - Connaître les attentes, la perception de la profession et l'attribution (ou non) d'une reconnaissance.
	3a. Et selon toi, quels rôles doivent jouer les journalistes dans nos sociétés démocratiques? 3b. Comment est-ce que tu décrirais un bon média? Et un bon journaliste? 3c. As-tu des exemples de bon coup d'un journaliste qui te vient en tête?			
	4a. Et pendant la pandémie, qu'as-tu pensé de ce que tu voyais dans les médias? 4b. As-tu fais confiance à l'information que tu as consultée? Pourquoi? Qu'est-ce qui a fait que tu as fait confiance ou non?		- Attentes du public envers l'information - Déterminants de la confiance	- Comprendre la perception du traitement informationnel de la pandémie et la confiance accordée.

	4c. Il y a eu des reproches aux médias disant qu'ils avaient servi de courroies de transmission des décisions gouvernementales et de santé publique. Qu'en penses-tu?		- Place de l'expertise liée au politique - Déterminants de la confiance	- Comprendre les attitudes de défiance/confiance envers l'information en fonction des moments aigus et chroniques de la crise.
	5. Plus tard, on a pu soulever qu'ils devaient reprendre un rôle de chiens de garde de l'information , en étant plus critiques des pouvoirs politiques. Qu'en penses-tu?			
	Autre question - Comment trouves-tu que les médias auraient dû négocier les décisions politiques? (courroie)			
	6. Selon toi, en quoi les critiques qui ont circulé sur les médias sociaux peuvent avoir eu un effet sur la confiance accordée envers les médias durant la crise?	6a. De ton côté, as-tu en désaccord avec certaines information transmises?	- Déterminants de la confiance - Attentes du public envers l'information	- Comprendre la perception des critiques.
	7. Dirais-tu que traitement informationnel de la pandémie a fait moduler ton niveau de confiance envers les médias? Pourquoi?		- Déterminants de la confiance et attitudes	- Explorer s'il y a eu modulations dans les attitudes de confiance.
Place de la science dans les médias (général et pandémie)	8a. De façon générale, qu'est-ce que tu penses du traitement de la science par les journalistes, au Québec? 8b. Quelle place devrait occuper les sciences dans nos médias?	8c. La pandémie a impliqué la transmission d'information scientifique dans les médias. Comment as-tu négocié l'information reçue? Qualité du relai de l'info scientifique.	- Place de la science dans les médias	- Comprendre si le traitement de la science par les journalistes est justement effectué ou non, sachant que le rythme de l'actualité est plu rapide que celui de la science.
	9. Si non abordé – Qu'est-ce que tu as pensé du relai, par les médias, de décisions prises par une expertise scientifique rattachée au gouvernement? Vois-tu une différence entre une expertise liée au politique et l'expertise universitaire?		- Place de l'expertise liée au politique	- Comprendre s'il y a perception de dépendance des médias envers le politique.

	10. Les découvertes scientifiques ont parfois contredit des décisions prises par le politique et véhiculées par les médias. Qu'est-ce que tu t'attends que les médias fassent dans ce cas-là?	- Attentes du public envers l'information	- Comprendre les attentes envers le journalisme en temps de crise.
	11. Quels sujets aurais-tu aimé voir traités dans les médias durant la pandémie?		

Fin de l'entretien.

Questions identificatoires : sexe, âge, programme d'études, université d'attache.

ANNEXE C CERTIFICATION ÉTHIQUE



No. de certificat : 2025-7023
Date : 2024-06-25

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE plurifacultaire) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains*(2020) de l'UQAM.

- Titre du projet : Perception du traitement journalistique de la pandémie de COVID-19 par les étudiants et étudiantes en médecine au Québec
- Nom de l'étudiant : Andrée-Anne Legaré-Pepin
- Programme d'études : Maîtrise en communication
- Direction(s) de recherche : Alexandre Coutant

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (**2025-06-25**) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "R. Graf".

Raoul Graf, M.A., Ph.D.
Professeur titulaire, Département de marketing
Président du CERPE plurifacultaire



Approbation du projet par le comité d'éthique suite à l'approbation conditionnelle

1 / 1

Exporté le 2024-08-23 11:19 par Legaré-Pepin, Andrée-Anne — CODE DE VÉRIFICATION NAGANO: 6764c08b-8624-4339-b674-522032eeac07 <https://agenc.nagano.ca/certification/cagenc/17ad505b-2024-4339-b674-522032eeac07>

BIBLIOGRAPHIE

- Académie de la transformation numérique (2021). « Actualités en ligne, réseaux sociaux et balados », Université Laval. URL : <https://transformation-numerique.ulaval.ca/wp-content/uploads/2022/06/netendances-2021-actualites-en-ligne-reseaux-sociaux-et-balados-1.pdf>
- Allen, J., et al. (2020). *Evaluating the fake news problem at the scale of the information ecosystem*. Sciences Advances, URL : <https://www.science.org/doi/10.1126/sciadv.aay3539>
- Alloing, V., Vanderbiest, N. (2018). « La fabrique des rumeurs numériques. Comment la fausse information circule sur Twitter ? », *Le Temps des médias*, No. 30, p. 105-123. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-temps-des-medias-2018-1-page-105.htm>
- Altay, S., Berriche, M. et Acerbi, A. (2023). *Misinformation on Misinformation: Conceptual and Methodological Challenges*. *New Media & Society*, 13. URL : <https://journals-sagepub-com.proxy.bibliotheques.ugam.ca/doi/10.1177/20563051221150412>
- Altay, S., Hacquin, A.-S. et Mercier, H. (2022). *Why do so few people share fake news? It hurts their reputation*. *New Media & Society*, 24(6), 1303-1324. URL : <https://doi.org/10.1177/1461444820969893>
- Altay, S., Kleis Nielsen, R., Fletcher, R. (2022). *Quantifying the “infodemic”: People turned to trustworthy news outlets during the 2020 coronavirus pandemic*, *Journal of Quantitative Description: Digital Media*, 2. URL : <https://doi.org/10.51685/jqd.2022.020>
- Anderson, C. W. (2021). *Fake News is Not a Virus: On Platforms and Their Effects*. *Communication Theory*, 31(1), 42-61. <https://doi.org/10.1093/ct/qtaa008>
- Baum, J., Abdel Rahman, R. (2021). *Emotional news affects social judgments independent of perceived media credibility*. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, Vol.16, No 3, pages 280–291. URL: <https://doi.org/10.1093/scan/nsaa164>
- Becker, H. S. (1970). *Sociological Work: Method and Substance*, Transaction Books, 357 p.
- Benkler, Y., Faris, R. et Roberts, H. (2018). *Network propaganda: manipulation, disinformation, and radicalization in American politics*. Oxford University Press. URL : <https://academic.oup.com/book/26406>
- Bennett, L., Iyengar, S. (2008). *A New Era of Minimal Effects? The Changing Foundations of Political Communication*. *Journal of Communication*, 58, 707-731. URL : <https://www.semanticscholar.org/paper/A-New-Era-of-Minimal-Effects-The-Changing-of-Bennett-Iyengar/d4b1e40d79d93b69b41091d3b5e20d109fcc1657>
- Benveniste E. (1969), « Le vocabulaire des institutions indo-européennes », Paris, Minuit, t. 1, p. 115-121. URL : <https://devenirdimanche.files.wordpress.com/2015/11/32860389-benveniste-emile-le-vocabulaire-des-institutions-indo-europeennes.pdf>
- Bernier, M. F. (2013). « La montée en puissance d’un « 5^e pouvoir » : les citoyens comme acteurs de la corégulation des médias ? » *Éthique publique*. *Revue internationale d’éthique sociétale et gouvernementale*, 15(1). URL : <https://journals.openedition.org/ethiquepublique/1077>

- Bernier, M. F. (2016). « Le cinquième pouvoir. La nouvelle imputabilité des médias envers leurs publics. Chapitre 1 : L'émergence d'un 5^e pouvoir comme source d'imputabilité », Québec, Presses de l'Université Laval, 334 pages.
- Berriche, M. (2021). « En quête de sources. Preuves et mises à l'épreuve des internautes dans la controverse vaccinale sur Facebook », *Politiques de communication*, No. 16, p. 115 à 154. URL : <https://www.cairn.info/revue-politiques-de-communication-2021-1-page-115.htm>
- Berriche, M., Altay, S. (2020). *Internet users engage more with phatic posts than with health misinformation on Facebook*, *Palgrave Commun* 6, 71. URL : <https://doi.org/10.1057/s41599-020-0452-1>
- Bird, S.E., Dardenne, R.W. (1988). *Myth, Chronicle and Story: Exploring the Narrative Qualities of News*, dans *Media, Myths and Narratives: Television and the Press*, SAGE Publications, 265 pages
- Boyadjian, J. (2020). « Désinformation, non-information ou sur-information », *Réseaux*, Vol. 4 No 22, p. 21 à 52. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2020-4-page-21.htm>
- Brin, C., St-Pierre, M. (2013). « Crise des médias et effectifs rédactionnels au Québec », Centre d'études sur les Médias, Université Laval, URL : <https://www.cem.ulaval.ca/wp-content/uploads/2019/04/effectifsjournalitiques.pdf>
- Caillou, A. « Les Québécois de plus en plus méfiants à l'égard des médias, » *Le Devoir*, 22 mars 2022, <https://www.ledevoir.com/culture/medias/689217/les-quebecois-de-plus-en-plus-mefiants-envers-les-medias>
- Caillou, A. « Les journalistes regagnent la confiance des Québécois », *Le Devoir*, 15 mars 2023, <https://www.ledevoir.com/culture/medias/785327/sondage-les-journalistes-regagnent-la-confiance-des-quebecois>
- Carbasse, R. (2020). « L'infomédiation pour construire sa niche journalistique ? Le cas des acteurs indépendants du Québec », *Sur le journalisme*, 9(1), p. 88-103. URL : <https://revue.surlejournisme.com/slj/article/view/420>
- Cardon, D., Granjon, F. (2013). « De la critique des médias aux médias de la critique », *Médiactivistes*, Paris : Presses de Sciences Po, p. 15-25. URL : <https://www.cairn.info/mediactivistes--9782724614312-page-15.htm>
- Carignan, M.-E. (2014). « La modification des pratiques journalistiques et du contenu des nouvelles télévisées, du quotidien à la situation de crise : analyse France/Québec. » Sous la direction de Claude Martin et Guy Drouot, Université de Montréal. URL : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/11410>
- Carignan, M.-E. ; Lacroix, C. (2020). « Une crise dans la crise : comment les journalistes perçoivent-ils leurs rôles et avenir en temps de pandémie? » *Les Cahiers du Journalisme et de l'information*, No 5. URL : <https://www.cahiersdujournalisme.org/V2N5/CaJ-2.5-R003.html>
- Carignan, M.-E. ; Lacroix, C. (2020). « Pandémie de COVID-19 : de nouvelles contraintes journalistiques qui menacent le droit à l'information, » *Enjeux et sociétés*, vol 7, No 2. URL : <https://www.erudit.org/en/journals/enjeux/1900-v1-n1-enjeux05655/1073368ar/abstract/>
- Cesbron, G. (1990). [Revue de *L'Acte de lecture, théorie de l'effet esthétique*, par W. Iser et P. Mardaga]. *Revue d'Histoire Littéraire de La France*, 90(6), 988-990. URL : <http://www.jstor.org/stable/40530296>

- Chaudiron, S. ; Ihadjadene, M. (2011). « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », dans *Études de communication*, No 35, p. 13 30. URL : <https://www.cairn.info/revue-etudes-de-communication-2010-2-page-13.htm>
- Chevrel, Y. (2009). « Réception, imagologie, mythocritique : problématiques croisées », *L'Esprit créateur*, vol. 49, n° 1, pages 9-22. URL : <https://www.jstor.org/stable/pdf/26289572.pdf>
- Cohen, J. (1999). *Trust, voluntary association and workable democracy*, M. Warren (ed.), *Democracy and Trust*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 208-248.
- Comby, J.B. (2013). « L'orientation sociale des goûts en matière d'actualité » Rennes : Presses universitaires de Rennes, p. 31 à 55. URL : <https://doi.org/10.4000/books.pur.71702>
- Compagnon, A. (1998). « *Le démon de la théorie* », Paris, Seuil, Points. URL : <https://www.cairn.info/le-demon-de-la-theorie-litterature-et-sens-commun--9782020225069.htm>
- Conseil de presse du Québec, « Guide de déontologie ». URL : <https://conseildepresse.qc.ca/guide/preambule/>
- Cossette, J. ; Simard, S. (2021). « Traitements-chocs et tartelettes. Bilan critique de la gestion de la COVID-19 au Québec », Éditions Somme Toute, 293 pages
- Coutant, A. ; Rueff, J. (2023). « Tout défiant envers les médias est-il un complotiste ? », *Politique et sociétés*, 41(1).
- Crête, J. ; Imbeau, L. M. ; Ouimet, M. (2020). « Comprendre et communiquer la science », 3^e édition revue et augmentée. Les Presses de l'Université Laval. URL : <https://books.google.ca/books?id=ANooEAAAQBAJ&lpg=PR2&ots=i52ok8Ey-r&dq=communiquer%20la%20science&lr&hl=fr&pg=PR4#v=onepage&q=communiquer%20la%20science>
- Croissant, V. (2022). « Les publics de l'information en ligne : « faire public » au temps de l'information par les réseaux socio-numériques », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2022/1 (N° 23/1), p. 129-141. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2022-1-page-129.htm>
- Dahlgren, P. (2018). *Public sphere participation online: the ambiguities of affect*, *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Volume 19, No. 1, p. 5-20. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2018-1-page-5.htm>
- Delforce, B. (1996). « La responsabilité sociale du journaliste : donner du sens, » *Les Cahiers du Journalisme*, No 2
- Diddi, A., LaRose, R. (2006). *Getting hooked on news: uses and gratifications and the formation of news habits among college students in an Internet environment*, *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, Vol. 50, No 2, p. 193-210. URL : <https://psycnet.apa.org/record/2006-21965-002>
- Dubé, È.; Labbé, F.; Malo, B. et al. (2022). *Public health communication during the COVID-19 pandemic: perspectives of communication specialists, healthcare professionals, and community members in Quebec, Canada*. *Canadian Journal of Public Health* 113 (Suppl 1), 24–33. URL : <https://doi.org/10.17269/s41997-022-00697-7>

- Dubois, J. (2016). « *Bouleversements médiatiques et qualité de l'information : Enquête auprès de 121 professionnels de l'information québécois* », Vol. 20, Université Laval. URL : http://www.com.ulaval.ca/fileadmin/contenu/docs_pdf/articles/etudes_com_publ/ECP20-160218.pdf
- Dubois, J. (2021). « Journalisme, médias sociaux et intérêt public. Enquête auprès de 393 journalistes québécois », Québec : Presses de l'Université Laval, p.7-21. URL : <https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/30696?lang=en>
- Dunaway, J., Kathleen S., Mingxiao S., Newly P. (2018). *News attention in a mobile era. Journal of Computer-Mediated Communication*. Vol 23, No 2 p.107-124. URL : <https://academic.oup.com/jcmc/article/23/2/107/4952048>
- Dutton, W., Huan, S., Shen, W., (2015). *China and the Fifth Estate: Net Delusion or Democratic Potential?* Revista d'Internet, Dret y Política. URL : https://www.researchgate.net/publication/313863913_China_and_the_Fifth_Estate_Net_Delusion_or_Democratic_Potential
- Eyesebach, G. (2020). *How to Fight an Infodemic: The Four Pillars of Infodemic Management*, *Journal of Medical Internet Research*, Vol. 22, No 6. URL : <https://www.jmir.org/2020/6/e21820/>
- Fédération professionnelle des journalistes du Québec, « Guide de déontologie des journalistes du Québec » URL : <https://www.fpqj.org/fr/guide-de-deontologie>
- Flanagin, A., Metzger, M. (2008). *Volunteered geographic information: key questions, concepts and methods to guide emerging research and practice*, *GeoJournal*, Vol. 72, No. 3/4, p. 137 à 148. URL : <https://www.jstor.org/stable/41220564>
- Fletcher, N. (2018). *Are people incidentally exposed to news on social media ? A comparative analysis*, *New Media & Society*, 20(7), 2450-2468. URL : <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444817724170>
- Foucart, S. (2012). « L'expertise, un incommode objet journalistique », *Hermès, La Revue*, Vol. 3, No 64, p. 153-154. DOI : 10.4267/2042/48402. URL : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2012-3-page-153.htm>
- Fraser, N. (2001). « Repenser la sphère publique : une contribution à la critique de la démocratie telle qu'elle existe réellement, » CNRS Éditions, vol 3, No 31, p. 125-256
- Fuchs, C. (2021). *What are social media?* Dans *Social Media*, Los Angeles : Sage, p. 27 à 42
- Gardiès, C. ; Fabre, I. ; Couzinet, V. (2010). « Requestionner les pratiques informationnelles » *Études de communication. Langages, information, médiations*, No 35, p. 121-32. URL : <https://www.cairn.info/revue-communication-et-langages-2019-3-page-67.htm?contenu=article#no42>
- Gardère, É. (2021). « De l'infodémie à l'infopandémie L'OMS face aux (des)informations virales ». *Les Cahiers du numérique*. Vol. 17, p.199-204. DOI : 10.3166/LCN.2021.018. URL : <https://shs-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-les-cahiers-du-numerique-2021-3-page-199?lang=fr>
- Garfinkel, H. (1963). *A conception of, and experiments with, 'trust' as a condition for stable concerted actions*. Harvey OJ (ed.) *Motivation and Social Interaction*. New York: Ronald Press, p. 187-238.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*, Basic Books. URL: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5781397/mod_resource/content/1/Geertz_Clifford_The_Interpretation_of_Cultures_Selected_Essays%20%281%29.pdf

- Gelfert, A. (2018). *Fake News: A Definition, Informal Logic*, 38(1), 84–117. URL : <https://doi.org/10.22329/il.v38i1.5068>
- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*, Cambridge, Polity Press, 188 pages.
- Goffman, E. (1991). « Les cadres de l'expérience », Paris, Les éditions de Minuit, 576 pages
- Granjon, F. (2022). « *Classes populaires et usages de l'informatique connectée: des inégalités sociales-numériques* », Mines ParisTech-PSL, Séries: « Matérialismes », 360 pages. URL : <https://doi.org/10.4000/lectures.56258>
- Granjon F., Le Foulgoc, A. (2010). « Les usages sociaux de l'actualité. L'expérience médiatique des publics internautes ». Réseaux, Vol 2 No 160-161, p. 225 à 253. URL : [1Cairn.info \(fabiengranjon.eu\)](http:// Cairn.info (fabiengranjon.eu))
- Guess, A., Nyhan, B., Reifler, J. (2018). *Selective Exposure to Misinformation: Evidence from the consumption of fake news during the 2016 U.S. presidential campaign*, European Research Council. URL : <http://www.ask-force.org/web/Fundamentalists/Guess-Selective-Exposure-to-Misinformation-Evidence-Presidential-Campaign-2018.pdf>
- Guess, A., Nyhan, B., Tucker, J. (2019). *Less than you think: Prevalence and predictors of fake news dissemination on Facebook*, Sciences Advances. URL : <https://www.science.org/doi/10.1126/sciadv.aau4586>
- Gusse, I. (2006). « Diversité et indépendance des medias », Les Presses de l'Université de Montréal. URL : <https://books.google.ca/books?id=xSTgjUPvMAC&lpg=PA11&ots=S2Z6PuRcNz&dq=critiques%20m%C3%A9dias%20d%C3%A9pendance&lr&hl=fr&pg=PA6#v=onepage&q=critiques%20m%C3%A9dias%20d%C3%A9pendance>
- Gwinner, C. (2012). « Traitement médiatique de la grippe H1n1 par deux quotidiens québécois : les journaux au service de la Direction », Les cahiers du journalisme No 24. URL : https://www.cahiersdjournalisme.net/pdf/24/04_GWINNER.pdf
- Hardin, R. (1999). *Do we want trust in government ?*, Warren M.E. (ed.), Democracy and Trust, Cambridge, Cambridge University Press, p. 22-42. URL : https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/45E1C2F91C6B8A2D71411BE86BF50458/9780511659959c2_p22-41_CBO.pdf/do-we-want-trust-in-government.pdf
- Hardin, R. (2006). *Trust*, Cambridge: Polity Press, 216 pages
- Hartmann, H. (2015). *On the concept of basic trust*, Behemoth, 8(1), p. 5-23. URL : <https://freidok.uni-freiburg.de/data/10211>
- Hermida, A. (2010). *Twittering the News: The Emergence of Ambient Journalism*, Journalism Practice, Vol. 4, No. 3, p. 297-308. URL : https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1732598
- Hilgartner, S., (2005). *Science on Stage: Expert Advice as Public Drama*, Stanford, Stanford University Press.
- Holt, K., Von Krogh, T., (2010). *The citizens as media critics in periods of media change*, Observation Journal, Vol. 4, No 4, p. 287-306. URL : <https://www.arifyildirim.com/ilt508/kristoffer.holt.pdf>
- Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J. et al. (2021). *Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19*. Nature, Humanities and Social Sciences Communications, 8, 30, URL : <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>

Iyengar S., Scheufele D.A. (2014). *The state of framing research: A call for new directions*, dans K. Kenski, H. Jamieson (dir.), *The Oxford Handbook of Political Communication*, New York, Oxford University Press, p.1-26. URL : <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199793471.013.47>

Jaouzi, A. (2022). « L'étude des pratiques informationnelles dans le champ médical au Maroc. Le cas des médecins hospitalo-universitaires ». *Sciences de l'information et de la communication*. Université Grenoble Alpes. URL : https://theses.hal.science/tel-04052582/file/JAOUZI_2022_archivage.pdf

Jarvis, S. E., Stroud, N. J., Gilliland, A. A. (2009). *College Students, News Use, and Trust. Communication Research Reports*, 26(1), 30–39. URL : <https://doi.org/10.1080/08824090802636991>

Jassanof, S. (1990). *The Fifth Branch. Science Advisers as Policymakers*, Cambridge, Harvard University Press.

Jaubert, E., Rivron, V. (2021). « Aux frontières du factchecking : Le « complotisme » comme révélateur des normes et des logiques d'un nouveau genre journalistique », *Reset*, 10. URL : <https://doi.org/10.4000/reset.3173>

Jauréguiberry, F., Proulx, S. (2011 a). « Derrière les technologies, des visions du monde », dans : *Usages et enjeux des technologies de communication*. Sous la direction de Jauréguiberry Francis, Proulx Serge. Toulouse, ERES, « Société - Poche », p. 10-31. URL : <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/usages-et-enjeux-destechnologies-de-communication--9782749214405-page-10.htm>

Jauréguiberry, F., Proulx, S. (2011 b). « Trois approches classiques pour penser les usages », dans *Usages et enjeux des technologies de communication*. Sous la direction de Jauréguiberry Francis, Proulx Serge. Toulouse, ERES, « Société - Poche », p. 32-56. URL : <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/usages-et-enjeux-destechnologies-de-communication--9782749214405-page-32.htm>

Joly, P.-B. (2012). « La fabrique de l'expertise scientifique : contribution des STS », *Hermès, La Revue*, Vol. 3, No 64, p. 22-28. DOI : 10.4267/2042/48377. URL : <https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-hermes-la-revue-2012-3-page-22.htm>

Jouët, J., Rieffel, R. (2013). « S'informer à l'ère numérique », Rennes, Presses universitaires de Rennes, 202 pages

Karpik, L. (1996). « Dispositifs de confiance et engagements crédibles », *Sociologie du travail*, p. 527-550. URL : https://www.persee.fr/doc/sotra_0038-0296_1996_num_38_4_2284

Kenix, L. J. (2009). *Blogs as Alternative, Journal of Computer-Mediated Communication*, Volume 14, Issue 4, 1, Pages 790–822. URL : <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01471.x>

Langlois, S., Sauvageau, F. (2021). « La confiance envers les médias et la désinformation en contexte de pandémie », *Centre d'études sur les médias*, 62 pages. URL : <https://www.cem.ulaval.ca/wp-content/uploads/2021/04/cem-confmediaqueb-2021.pdf>

Lamy, A. (2017). « Mise en cause de l'autorité médicale et légitimation du discours d'expérience sur les forums de discussion en ligne », *Quaderni*, 93 | Printemps 2017. URL : <http://journals.openedition.org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/quaderni/1074> ; DOI : <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.4000/quaderni.1074>

- Langlois, S., Proulx, S., Sauvageau, F. (2020). « La confiance envers les médias d'information et les médias sociaux au Québec, » Centre d'études sur les médias, 102 pages. URL : <https://www.cem.ulaval.ca/wp-content/uploads/2020/02/cem-confiance-langlois-proulx-sauvageau.pdf>
- Lapointe, M.-E., Lambert, K. « Réception », dans Anthony Glinoe et Denis Saint-Amand (dir.), *Le lexique socius*, URL : <http://ressources-socius.info/index.php/lexique/21-lexique/161-reception>
- Latzko-Toth, G., Bonneau, C., Millette, M. (2017). *Small data, thick data: Thickening strategies for trace-based social media research*, dans Anabel Quan-Haase et Luke Sloan (dir.), *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*, SAGE Publications, p. 199-214.
- Latzko-Toth, G., Millette, M., Millerand, F., Myles, D. (2020). « Méthodes de recherche en contexte. Une orientation qualitative », Les presses de l'Université de Montréal, 312 pages. URL : https://pum.umontreal.ca/catalogue/methodes_de_recherche_en_contexte_numerique
- Latzko-Toth, G., Pastinelli, M., Gallant, N. (2017). « Usage des médias sociaux et pratiques informationnelles des jeunes Québécois : le cas de Facebook pendant la grève étudiante de 2012, » *La sociologie des médias au Québec*, vol 58, No. 1. URL : <https://www.erudit.org/en/journals/rs/2017-v58-n1-rs03073/1039930ar.pdf>
- Le Hay, V., Vedel, T., Chanvrlil, F. (2011). « Usages des médias et politique : une écologie des pratiques informationnelles », *Réseaux*, Vol. 6, No 170, p. 45-73. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2011-6-page-45.htm>
- Lindgren, S. (2017). *Digital Media & Society*, Sage Publications, 328 pages.
- Livet, P. (2009). « La confiance et la reconnaissance sociale, » dans C. Lobet-Maris et al., dir., *Variations sur la confiance*, Peter Lang, Bruxelles, p. 57-71
- Luhmann, N. (1979), « Trust. A mechanism for the reduction of social complexity », *Trust and Power*, Chichester, John Wiley, p. 1-103.
- Luhmann, N. (2001). « Confiance et familiarité. Problèmes et alternatives », *Réseaux*, Vol 4, No 108, p. 15 à 35. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2001-4-page-15.htm>
- Madden, M., Lenhart, A., Fontaine, C. (2017). *How Youth Navigate the News Landscape*, Data & Society, p. 1-30. URL : https://kf-site-production.s3.amazonaws.com/publications/pdfs/000/000/230/original/Youth_News.pdf
- Madelrieux, S. (2016). « A quoi bon l'expérience pure ? », *Philosophical Enquiries : revue des philosophies anglophones*, 6, p. 113-160. URL : <https://hal.science/hal-02421803/>
- Marwick, A. E. (2013). *Ethnographic and qualitative research on Twitter*, dans Weller K. ; Bruns, A. ; Burgess, J. ; Mahrt, M. ; Puschmann, C. (dir.). *Twitter and Society*, Peter Lang, p. 109-122. URL : https://tiara.org/wp-content/uploads/2018/05/Marwick_Ethnographic-and-Qualitative-Research-on-Twitter_2013.pdf
- Massé, R., Weinstock, D., Désy, M., Moisan, C. (2011). « Perceptions populaires du risque et savoirs experts en contexte de pandémie : le cas du A(H1N1) au Québec », *Anthropologie & Santé*. URL : <https://journals.openedition.org/anthropologiesante/739>
- Maxim, L., Arnold, G. (2012). « Entre recherche académique et expertise scientifique : des mondes de chercheurs », *Hermès, La Revue*, Vol. 3, No 64, p. 9-13. DOI : 10.4267/2042/48375. URL : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2012-3-page-9.htm>

- Mercier, A., Ouakra, A., Pignard-Chaynel, N. (2017). « Facebook pour s'informer ? Actualité et usages de la plateforme par les jeunes », Commenter et partager l'actualité sur Twitter et Facebook, Édition de la MSH, p. 169-197. URL : <https://hal.science/hal-02157099/document>
- Molyneux, L. (2017). *Mobile News Consumption. A Habit of Snacking*. Digital Journalism, Vol 6, No 5, p. 634-650. URL : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2017.1334567>
- Monnier, A. (2020). « Covid-19 : de la pandémie à l'infodémie et la chasse aux fake news », Recherches & Éducatives, URL : <https://doi.org/10.4000/rechercheseducations.9898>
- Moyal-Sharrock, D. (2007). *Understanding Wittgenstein's On Certainty*, New York, Palgrave Macmillan. URL : <https://link.springer.com/book/10.1057/9780230504462>
- Muhlmann, G. (2004). « Une histoire politique du journalisme (XIV^e-XX^e siècle), » Paris, Le Monde/Presses Universitaires de France
- Muller, D.J.A. (2005). *Media accountability in a liberal democracy. An examination of the harlot's prerogative*. Thèse de doctorat, Centre for Public Policy, Department of Political Science, Université de Melbourne. URL : <https://www.denismuller.com.au/documents/MullerPhD.pdf>
- Nelson, J. L., Taneja, H. (2018). *The small, disloyal fake news audience: The role of audience availability in fake news consumption*, *New Media & Society*, 20(10). URL : <https://doi.org/10.1177/1461444818758715>
- Offe C. (1999). *How can we trust our fellow citizens*, dans Warren M.E. (ed.), *Democracy and Trust*, Cambridge, Cambridge University Press, p. 42-88. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511659959.003>
- O'Neill, O. (2002). *A Question of Trust*, Cambridge, Cambridge University Press. URL : <https://assets.cambridge.org/97805215/29969/sample/9780521529969ws.pdf>
- Paganelli, C., Clavier, V., Duetto, A. (2014). « S'informer via des médias sociaux de santé : quelle place pour les experts ? » *Le Temps des médias*, Vol. 2, No 23, p.141-143. DOI : 10.3917/tdm.023.0141. URL : <https://shs-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-le-temps-des-medias-2014-2-page-141?lang=fr>.
- Paganelli, C., Staii, A., Clavier, V., (2021). « Figures de l'expertise sanitaire et confiance dans l'information de santé » *Hermès, La Revue*, 88(2), 247-253. URL : <https://shs.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2021-2-page-247?lang=fr>.
- Pennycook, G., Cannon, T., Rand, D. (2018). *Prior exposure increases perceived accuracy of fake news*, *Journal of Experimental Psychology: General*, 147 (12). URL : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30247057/>
- Pignard Cheynel, N., Van Dievoet, L. (2019). « Chapitre 2. Le mobile, porte d'entrée vers l'information », *Journalisme mobile. Usages informationnels, stratégies éditoriales et pratiques journalistiques*, « INFO&COM », p. 27-41. URL : <https://www.cairn.info/journalisme-mobile--9782807313347-page-27.htm>
- Pignard Cheynel, N., Van Dievoet, L. (2019). « Chapitre 3. Les pratiques informationnelles mobiles », dans *Journalisme mobile. Usages informationnels, stratégies éditoriales et pratiques journalistiques*, « INFO&COM », p. 43-55. URL : <https://www.cairn.info/journalisme-mobile--9782807313347-page-43.htm?contenu=article>
- Proulx, S. (2009). « La confiance : ce qui fait lien au temps de l'incertitude informationnelle, » Dans Lobet-Maris, C., et al. (2009). « Variations sur la confiance, » Éditions scientifiques internationales. URL : <https://books.google.ca/books?hl=fr&lr=&id=dOpZlo6En1oC&oi=fnd&pg=PA111&dq=incertitude+informati>

[onnelle&ots=LOI5k1NE9W&sig=pfBBJosLrcE0ll-Jx45SP7hfIXk&redir_esc=y#v=onepage&q=incertitude%20informationnelle](#)

Proulx, S. (2017). « L'injonction à participer au monde numérique, » *Communiquer*, 20, p. 15-27

Quéré, L. (2001). « La structure cognitive et normative de la confiance, » *Réseaux*, no 108, p. 125 à 152.

URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2001-4-page-125.htm?contenu=article>

Quéré, L., (2005). « Les « dispositifs de confiance » dans l'espace public », *Réseaux*, Vol 4, No 132, p. 185-

217. URL : <https://www.cairn.info/revue-reseaux1-2005-4-page-185.htm>

Quéré, L. (2011). « Confiance et reconnaissance, » *Sage journals*, URL :

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0539018411411020>

Quéré, L. (2018). « Confiance et vérité », dans le cadre de l'École d'été « S'informer dans un monde de fausses informations », UQAM. URL : <https://labcmo.ca/2020/11/11/video-conference-confiance-et-verite-louis-quere/>

Rebillard, F., Smyrniotis, N. (2019). « Quelle « plateformes » de l'information ? Collusion socioéconomique et dilution éditoriale entre les entreprises médiatiques et les infomédiaires de l'Internet. » *Tic & Société*, 13(1-2), p. 247-293. URL : <https://journals.openedition.org/ticetsociete/4080>

Reuters Institute (2021). *Digital News Report 2021*. URL :

https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2021-06/Digital_News_Report_2021_FINAL.pdf

Reuters Institute (2022). *Digital News Report 2022*. URL :

https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2022-06/Digital_News-Report_2022.pdf

Rieffel, R. (2014). « *Révolution numérique, révolution culturelle ?* » *Gallimard, Paris*, 248 p. URL :

<https://id.erudit.org/iderudit/1052434ar>

Roqueplo, P. (1996). « *Entre savoir et décision, l'expertise scientifique* », Paris, Inra éditions, 1996. URL :

<https://www.cairn.info/entre-savoir-et-decision-l-expertise-scientifique--9782738007131.htm>

Rouvroy, A., Berns, T. (2013). « Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation : Le disparate comme condition d'individuation par la relation? » *Réseaux*, 1(177), 163-196

Sauvé, M.R. (2019). « Les fake news dans les médias du Québec : perceptions des journalistes », Université de Sherbrooke. URL :

https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/15993/Sauve_Mathieu_Robert_MA_2019.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Schifferes, S., Newman, N., Thurman, N., Corney, D., Göker, A., Martin, C. (2014). *Identifying and verifying news through social media: Developing a user-centred tool for professional journalists*. *Digital Journalism*, 2(3), 406-418. URL : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2014.892747>

Simmel, G. (1999). « Philosophie de l'argent », Paris, Presses Universitaires de France, 672 pages

Simmel, G. (1999). « Sociologies. Études sur les formes de la socialisation », Paris, Presses Universitaires de France, 780 pages

- Simonnot, B. (2007). « Évaluer l'information », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 44, n° 3, p. 210-216. URL : <https://shs.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-3-page-210?lang=fr>
- Singer, J. B. (2006). *The Socially Responsible Existentialist - A normative emphasis for journalists in a new media environment*, *Journalism Studies*, vol 7, no 1
- Smallman, C. (2015). *Whom do You Trust? Doubt and Conspiracy Theories in the 2009 Influenza Pandemic*, *Journal of International and Global Studies*, Vol. 6, No. 2: p. 1-24. URL : https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=is_fac
- Sonet, V. (2021). « Retour critique sur une décennie d'information sur smartphone comme produit de contraste des ambitions des plateformes », *Les cahiers du journalisme*, 2(6), p. 11-32. URL : <https://cahiersdujournalisme.org/V2N6/Caj-2.6-R011.html>
- Staii, A. (2022). « S'informer au temps du coronavirus. Une enquête auprès des étudiants », *Quaderni*, 106(2), p. 81-100. <https://doi.org/10.4000/quaderni.2314>
- Tandoc Jr, E.C. (2019). *The Facts of Fake News: A Research Review*, *Sociology Compass*, Volume 13, Issue 9. URL : <https://doi.org/10.1111/soc4.12724>
- Tandoc Jr, E.C., Z. Wei Lim, Z., Ling, R. (2018). *Defining Fake News*, *Digital Journalism*, Volume 6, No. 2: *Trust, Credibility, Fake News*, p. 137-153. URL : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Van Aelst, P., Toth, F., Castro, L., Štětka, V., de Vreese, C., Aalberg, T., Cardenal, A.S., Corbu, N., Esser, F., Hopmann, D.N., Koc-Michalska, K., Matthes, J., Schemer, C., Sheafer, T., Splendore, S., Stanyer, J., Stępińska, A., Strömbäck J., Theocharis Y., (2021). *Does a Crisis Change News Habits? A Comparative Study of the Effects of COVID-19 on News Media Use in 17 European Countries*, *Digital Journalism*, 9:9, 1208-1238. URL : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2021.1943481>
- Van Dalen, A. (2019). *Journalism, Trust, and Credibility*, Vol. 2 No 23, *The Handbook of Journal* (taylorfrancis.com). URL : <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315167497-23/journalism-trust-credibility-arjen-van-dalen>
- Vauchez, Y. (2019). « Les mythes professionnels des fact-checkeurs », *Politiques de communication*, 2019, n° 1. URL : <https://www.cairn.info/revue-politiques-de-communication-2019-1-page-21.htm?ref=doi>
- Vauchez, Y. (2022). « La crédulité des crédules, Débat public et panique morale autour des fake news en France », *Paniques morales, dans Émulations, Revue de sciences sociales*, No. 41. URL : <https://doi.org/10.14428/emulations.041.04>
- Vosoughi, S., Roy, D., Aral, S. (2018). *The spread of true and false news online*, *Science*, Vol 359, Issue 6380, p. 1146-1151. URL : <https://www.science.org/doi/10.1126/science.aap9559>
- Walter, N., Cohen, J., Holbert, R. L., Morag, Y. (2020). *Fact-checking: A meta-analysis of what works and for whom*, *Political Communication*, vol. 37, No 3. URL : <https://doi.org/10.1080/10584609.2019.1668894>
- Ward, J. K. (2018). « Dans la gestion d'une crise, il faut éviter l'effolement et la panique », *Politiques de communication*, 11(2), p. 103-130. URL : <https://www.cairn.info/revue-politiques-de-communication-2018-2-page-103.htm>

Weinberger, D. (2009). *Transparency: the new objectivity*, Knowledge Management World. URL : <https://www.kmworld.com/Articles/Column/David-Weinberger/Transparency-the-new-objectivity-55785.aspx>

Wolton, D. (2021). « Confiance et communication : une aporie démocratique, » *Hermès, la revue*, no 88, p. 11-16. URL : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2021-2-page-11.htm>

York, C., Scholl, R. M. (2015). *Youth Antecedents to News Media Consumption: Parent and Youth Newspaper Use, News Discussion, and Long-Term News Behavior*. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 92(3), p. 681-699. URL : <https://doi.org/10.1177/1077699015588191>

Zhang, Y.S.D., Young Leslie, H., Sharafaddin-zadeh, Y. et al. (2021). *Public Health Messages About Face Masks Early in the COVID-19 Pandemic: Perceptions of and Impacts on Canadians*. *Journal of Community Health* 46, p. 903-912. URL : <https://doi.org/10.1007/s10900-021-00971-8>