

Les victimes d'attentats et les médias*

Patrick LAGADEC, Chercheur à l'Ecole Polytechnique
Françoise RUDETZKI, Présidente de SOS Attentats

Gestion
des crises

*"Les médias sont devenus notre meilleur allié dans l'affaire du vol 105 de la Pan Am.
Mais je peux vous dire que, du 25 au 27 décembre, lorsque les autorités ont annoncé qu'il s'agissait d'une
bombe, les médias sont devenus des requins assoiffés de sang.
Et le sang, c'était les familles."*

Bert EMMERMAN,
Président du «Pan Am 103 Families Support Group»
frère d'une victime de l'attentat de Lockerbie (21 décembre 1988).

Il n'est pas de démocratie sans presse libre et active, sans information ouverte et de qualité.

Les victimes d'attentats n'auraient pu faire reconnaître leurs droits sans l'appui efficace des médias.

Des journalistes savent faire preuve de délicatesse et d'intelligence dans leur couverture des actes de violence et d'attentats ; en grands professionnels, ils savent ce qu'est l'information.

Mais ces constats ne peuvent conduire à l'aveuglement.

Ces dernières années, nombre de témoignages ont souligné combien les victimes d'attentats et d'actes de violence à haute visibilité sociale avaient à subir ce second choc dans leur détresse : l'irruption insoutenable d'industriels des médias venant violer leur intimité, profiter de leur fragilité, faire main basse sur leur douleur, arracher photos et confidences, pour déverser le tout sur les écrans et dans les journaux, en flattant instincts bruts et voyeurisme de leur clientèle.

Il convenait d'aller à l'écoute de ces personnes doublement blessées, ce que nous avons commencé à faire dans une étude dont nous retranscrivons ici les résultats essentiels.

Pour une fois, il va s'agir d'écouter les questions et observations des victimes, d'accepter leur témoignage, directement, et non plus d'arracher d'elles les réponses aux questions qu'on a décidé de leur imposer. Et de faire connaître ces expériences - sans les censurer, au prétexte qu'elles concernent directement les professionnels de la mise en scène médiatique.

Au delà du cri du coeur des victimes, un signal d'alarme est tiré. Si les professionnels de l'information ne l'entendent pas, ils risquent un jour (éventuellement très proche) de connaître

eux aussi, à leur grande stupéfaction, de redoutables crises de communication. Plus grave encore : un effondrement du socle sur lequel est construit toute leur activité, et même leur mission fondamentale d'information.

A L'ECOUTE DES VICTIMES ET DES FAMILLES

A ce jour, l'expérience de sept familles a pu être recueillie. Nous remercions toutes celles et tous ceux qui ont bien voulu nous témoigner de leur confiance au long de cette recherche. Nous savons combien nous parler pouvait être une épreuve, alors qu'ils avaient déjà vu surgir micros et caméras au cœur de leur souffrance et de leurs ténèbres. Puisse leur témoignage être entendu !

Dans chaque cas, les personnes furent approchées par la Présidente de SOS attentats. Les entretiens furent organisés aussi bien chez les familles (dans deux cas), sur leur lieu de travail (dans un cas), dans les locaux de SOS attentats (dans quatre cas). Chaque entretien a duré entre une heure et trois heures et donné lieu à écriture d'un projet de texte. Chaque proposition de texte a été soumise aux personnes rencontrées. Chacune d'elles a pu corriger le texte pour que son témoignage ne soit en rien trahi. Chacune d'elles a pu valider le rendu final.

Un dernier témoignage a pu venir compléter ce premier travail. Il s'agit du témoignage de Bert Emmerman, Chairman of the Pan Am 103 Families Support Group, qui s'exprima

* Ce texte, reprend les éléments principaux d'une étude réalisée avec l'appui du ministère de l'Intérieur

devant des officiers de police responsables de communication. Ce texte nous été aimablement communiqué, avec l'autorisation de le reprendre ici, par M. Mike Granatt, Directeur de la Communication du Home Office - l'un des meilleurs experts sur ce difficile dossier.

Premier témoignage : la meute, le harcèlement⁽¹⁾

"Pour nous trouver, ils se sont livrés à une chasse effrénée. Ils ont fouillé le Minitel, ils sont allés à la Mairie, ils ont fait toute la rue, tous les voisins.

Ils sont arrivés. Ils campaient à l'hôtel, juste en face. Ils campaient dans leurs voitures. Ils avaient leurs téléobjectifs. Ils ont voulu louer une pièce au café à quelques mètres de chez nous, pour avoir un meilleur poste d'observation : par bonheur, la personne - qui avait pourtant certainement besoin d'argent - a eu la dignité de refuser.

Il nous ont harcelés, sans répit. Au téléphone. Ils voulaient des photos. Des photos de la personne plus jeune, pour broder sur sa vie.

Ils nous suppliaient : "C'est mon premier reportage !"

D'en face, ils nous ont envoyé des fleurs, énorme bouquet de roses, avec une lettre de chantage :

"Nous savons que vous êtes sans cesse sollicité par la presse. Si vous pouviez nous donner un court rendez-vous ce harcèlement cesserait immédiatement. Cela aurait aussi l'avantage de mettre fin à toute autre forme de sollicitation".

Comment un journaliste pouvait-il garantir qu'en lui donnant satisfaction à lui aucun autre journaliste ne nous poursuivrait plus ?

On reçut un billet griffonné : un numéro de chambre à l'hôtel, avec pour toute précision : "TIF1, LCI".

Ils sont allés dans les hôpitaux. Ils sont allés au Val de Grâce, pensant que j'y étais. Ils sont allés un peu partout déguisés en amis voulant

remettre un paquet cadeau. Ils ont ainsi fini par trouver l'hôpital : ils se sont fait passer pour des membres de la famille. Heureusement, le personnel hospitalier a été d'une compétence remarquable pour détecter ces faux amis indéliçats.

Au retour, un photographe a réussi un cliché. Je n'avais que deux mètres à franchir entre le véhicule et la porte d'entrée. Il a réussi à me prendre au téléobjectif (on a découvert la photo ultérieurement dans un journal).

Le pire, ce fut le 26 décembre, l'assaut. La nouvelle sur France 2 que mon mari avait été tué. J'ai écrit par deux fois au Président de la chaîne, lui demandant au moins quelques mots d'excuses pour avoir publié une fausse information aussi grave... Il n'a toujours pas daigné me répondre..

Deuxième témoignage : quand les médias donnent l'identité d'une victime⁽²⁾

"Je crois que c'est sur R.T.L. Ils ont donné l'identité de notre fille le lendemain matin, vers 7 heures, avant même que nous ayons eu le temps de prévenir mes beaux parents.

Vers 9 heures j'ai appelé mon bureau pour les prévenir. Ils le savaient tous : ils l'avaient entendu à la radio et ça avait fait le tour de la société.

Mes beaux-parents sont des gens malades, je ne pouvais pas les appeler en pleine nuit pour leur dire : "votre petite fille est morte". Nous avons donc dit à mes parents : "Vous irez les voir demain matin le plus tôt possible pour leur annoncer".

Nous avons presque tous des répondus dans la famille. Nous, nous avons plusieurs messages de journalistes nous demandant de nous rencontrer.

(1) - Cet entretien se rapporte au détournement de l'Airbus d'Air France, 24-26 décembre 1994. Voir Administration, n°168, Juil-Sept 1995, p. 197-210

(2) - Entretien avec les parents d'une victime décédée dans l'attentat du RER B à Saint-Michel mardi 25 juillet 1995.

Ma fille décédée avait aussi des messages sur son répondeur : "Si vous êtes parents avec Mlle X, veuillez me rappeler à tel numéro". Notre autre fille avait aussi des messages de ce type, ma belle-soeur qui habite dans le même département a été appelée par des journalistes. Ils ont interrogé le Minitel. Mes parents aussi ont été soumis au siège des journalistes.

Mes beaux-parents, malades, ont vu arriver une journaliste. La fille très sympathique est entrée, s'est apitoyée, lui a parlé de sa petite fille, lui a demandé des photos... Ma belle-mère a parlé, a sorti les albums, la fille a fait des photos... Et le lendemain il y avait des articles dans la presse. Le tout a été communiqué à d'autres journaux. Ma belle-mère était complètement effondrée. Mais on ne lui en voulait pas : elle ne pouvait pas savoir.

Pendant une semaine, comme ils avaient parlé à une journaliste, les autres ont voulu la même chose. Il y avait des messages sur le répondeur : "Puisque vous avez déjà donné une interview, vous pouvez nous en donner une autre".

Ils les ont harcelés. Sans arrêt, sans arrêt. Il y a des jours où il y en avait une quinzaine devant la porte de mes beaux-parents.

Ils ont fait le tour de tous les voisins. Ils ont trouvé des amis. Match a été très tenace. VSD, Le Figaro, le Parisien, le journal local (Le Républicain). La Télé beaucoup aussi.

Il y avait des journalistes sous nos fenêtres pour nous prendre en photo, nous apercevoir. Ça aurait été tellement bien de faire voir ces pauvres parents effondrés !

Ce sont des voisins qui les ont écartés.

Le téléphone n'a pas arrêté de sonner deux semaines durant. La première semaine Match voulait des photos : la deuxième semaine ils faisaient le siège pour avoir des articles.

Quelques journalistes ont eu un comportement acceptable. Mais sur la masse... ils n'avaient qu'une idée, c'était de nous apercevoir. On a l'impression qu'ils ont besoin de faire voir la misère, que ça paye bien, que ça plait.

Un mois après...

France 2 a appelé. Une journaliste qui nous a demandé si on voulait participer à une émission sur le thème : "Comment vont les victimes un mois après ?"

Je l'ai rappelée : "Je ne peux pas participer à cette émission. Tout ce que je peux vous dire c'est qu'un mois après on va très mal. Dans quelques mois on pourra peut-être parler, mais pas maintenant".

Elle n'a pas insisté. Elle a été très correcte.

Mais comment ose-t-on nous demander un mois après si on va mieux ? Bien sûr on fait semblant d'aller mieux mais...

Il faut se fâcher pour tout, se battre pour tout. J'ai fait des tonnes de lettres à tout le monde. Tout fait mal. Et ce sont des choses comme ça, sans arrêt, sans arrêt !

Troisième témoignage : «Il me mitraillait, je le suppliais, il ne voulait rien entendre.»⁽³⁾

"Dans le métro, j'ai été aidée par des bénévoles. Et lorsque je suis sortie, je suis tout de suite tombée sur les journalistes. Ce sont les premiers qui arrivent alors qu'on a besoin de soins en tout premier lieu. Et ils se sont tout de suite acharnés sur les victimes.

On ne pouvait plus parler, marcher. Mais ils étaient là, à nous mitrailler.

Je devais aller du car de police au Poste Médical. J'avais soutenu par un policier. Devant moi, un photographe caché derrière son gros appareil. Il me mitraillait. Je lui disais d'arrêter, je le suppliais. Le policier faisait de même. Il ne voulait rien entendre. Tout en reculant, il continuait à me mitrailler. Et pendant ce temps, d'autres me prenaient par derrière. C'est leur photo qui est parue dans Match...⁽⁴⁾

(3) - Entretien avec une victime blessée dans l'attentat du RER B.

(4) Photo faisant apparaître la victime dénudée.

J'ai reçu la visite d'amies. Elles m'ont dit :
- "Eh bien tu fais du beau toi ! T'es belle ""
- "Qu'est-ce que vous me racontez là ?"
- "Il y a une page entière pour toi dans Match !"

Mon fils peu après est venu. Je lui en ai parlé.

- "Oui, c'est vrai : mais on ne voulait pas te le dire".

J'ai pensé tout de suite à Maman, qui a 84 ans.

Ils publient toujours les photos qui font le plus mal.

Cela m'a bouleversée. Déjà auparavant j'avais mal pour les autres, lorsqu'ils étaient ainsi exposés dans les journaux. Alors ici, dans l'état où j'étais !

Les victimes ne sont pas là pour être des objets qu'on vend. Il faudrait mettre les photographes au pied du mur et leur expliquer le traumatisme qu'ils font à toutes les victimes. Leur expliquer qu'après, toutes ces photos, elles leur collent à la peau.

C'est de la publicité qu'on fait pour les terroristes. Et ce sont les victimes qui payent.

Quant on voit comment ils sautent sur les victimes, ce sont de vrais rapaces.

Plus on souffre, plus ils sont contents. C'est ce que j'ai vu à Saint-Michel. Ils sont allés jusqu'au bout. Rien ne les arrêta. Quoi que vous leur disiez.

Et maintenant, plusieurs mois après les faits, on n'arrête pas de me rappeler ces photos - à chaque fois que je rencontre des amis ou relations..."

Quatrième témoignage : Le chantage à la photo ⁽⁵⁾

"Ils ont appelé ma soeur à 16h30 : ils lui ont annoncé la mort de notre mère par téléphone. Très peu après, un journaliste appelait.

C'était un journaliste du Parisien Libéré. Il voulait se procurer dans la nuit, pour le tirage

du lendemain, une photo du vivant de notre mère et des renseignements relatifs à sa vie privée.

Ce journaliste avait un téléphone portable. Je l'ai rappelé et lui ai dit qu'il n'était pas question pour nous de divulguer quoi que ce soit sur notre mère : nous étions dans la douleur et nous avions à faire face d'abord à l'immédiat.

Ils nous ont menacés de faire publier une photo de notre mère sur un brancard avec la couverture de survie. De toutes les façons, me disait-il aurait les éléments qu'il voulait avoir, par n'importe quel moyen qu'il avait à sa disposition et si on n'acquiesçait pas à sa demande il laisserait publier dans l'édition du lendemain la photo de notre mère.

Le lendemain je me suis empressé d'aller à la maison de la presse, et j'ai constaté qu'effectivement dans VSD et Paris-Match notre mère apparaissait.

On a su plus tard que, dans le passé, ce journaliste avait été démissionné de son journal (le Républicain de l'Essonne), déjà pour des agissements semblables.

Nous avons mis à l'écart notre grand-mère paternelle qui vit en province. Du fait de son âge et de son état de santé fragile - elle a 80 ans et porte un pacemaker -, nous nous étions arrangés avec mon oncle qui vit sur place pour mettre sa télévision en panne, filtrer son courrier, ses journaux.

Et c'est un journaliste de la presse locale qui est entré en rapport avec elle et lui a appris le décès de sa belle-fille.

Il lui a téléphoné en pleine nuit. Il lui a demandé des renseignements sur notre mère. Notre grand mère ne comprenait pas pourquoi. Il lui a donc annoncé la nouvelle comme cela, au téléphone, en pleine nuit.

(5) - Entretien avec les enfants de la victime décédée dans l'attentat du RER B.

Nous avons donné une interview à un journaliste qui ne voulait pas faire un article à sensation. Il voulait donner une belle image de notre mère, en se démarquant de tout ce qui avait été écrit jusqu'alors. Il voulait seulement lui rendre hommage.

Il a publié un article de grande qualité. Avant la publication il nous a envoyé la copie. Il nous a demandé s'il y avait quelque chose à y rajouter, à gommer. Il y avait des choses erronées. Il a corrigé - comme il s'y était engagé. Il a tenu parole. L'article est vraiment passé comme nous l'avions corrigé. Une journaliste de France 2, un autre journaliste également de France 2, ont eu une attitude impeccable".

Cinquième témoignage : L'identité d'un mineur décédé, des discussions odieuses ⁽⁶⁾

"Mon fils ayant disparu le mardi 25 juillet et n'étant pas sur les listes de personnes blessées ou décédées, nous avons fini, le vendredi, par lancer un avis de recherche à travers la presse. L'avis donnait naturellement le nom de mon fils. Il devait paraître le samedi matin.

"Le samedi midi, aux informations sur TF1, l'identité de la 7^{ème} victime de l'attentat du RIER St Michel a été rendue publique.

Mon père, 83 ans, qui n'était pas encore prévenu, regardait les informations sur cette chaîne (d'autres personnes en ont été témoins). Après avoir eu connaissance de ce fait, et en présence de cinq autres personnes, nous avons pu contacter TF1 au 41.41.12.34 et avoir une des responsables du journal télévisé. Nous lui avons signalé que la victime était mineure, et qu'elle (ou la rédaction), n'avait pas le droit de divulguer son identité. Elle nous a dit que cette information venait de l'AFP, a soutenu qu'elle avait visionné l'enregistrement avant la diffusion et que le nom n'était pas donné. Nous lui avons certifié qu'il y avait plusieurs témoins, dont mon père. Cette dame s'est alors engagée à réviser l'enregistrement et à faire le nécessaire pour respecter notre demande.

"En présence de Monsieur G. et de Monsieur C., j'ai contacté l'AFP à 18h30, au 40.41.46.46. La personne, de sexe masculin, que j'ai eue au téléphone n'a pas voulu donner son nom. Nous lui avons demandé de quel droit l'AFP avait envoyé une dépêche sur l'identité de la 7^{ème} victime. Ce à quoi il a répondu qu'il ne voyait pas pourquoi il n'aurait pas agi ainsi, puisque l'identité de cette dernière était donnée par "Le Parisien" qui paraissait le jour même. Nous lui avons confirmé qu'il s'agissait bien de l'avis de recherche lancé en désespoir de cause, élaboré la veille vers 16 heures. L'horaire tardif de la reconnaissance du corps n'avait pas permis de stopper la parution de l'avis. Cette personne nous a ensuite pris de très haut en disant que c'est nous qui racontions n'importe quoi, que nous savions très bien que mon fils était décédé avant de faire paraître cet article. Le dialogue devenu impossible, nous avons mentionné à ce Monsieur que nous en parlerions à notre avocat.

Le comportement irresponsable de l'interlocuteur non identifié de l'AFP, niant sa culpabilité dans la communication au public du nom de la 7^{ème} victime, rejetant même la responsabilité sur son père avec force mensonges, relève de l'infamie.

Les journalistes ont fait le siège du quartier. Certains passaient et repassaient en essayant de ne pas se faire remarquer. Un photographe d'une agence de presse voulait franchir le portail pour prendre des photos. Il en a été empêché par des voisins. Ils étaient prêts à payer : les voisins, et même nous.

Le Maire a fait filtrer la rue. Et nous avons quitté notre domicile deux jours pour nous mettre à l'abri chez des amis.

Seule échappatoire, la conférence de presse

"Mon entourage et moi-même avons décidé de faire une conférence de presse pour

(6) - Entretien avec les parents d'une victime mineure décédée, la 7^{ème} victime, longtemps non identifiée, dans l'attentat du RIER B.

enrayer cette "Folie journalistique". Certains journalistes ont été prévenus par téléphone de cette conférence de presse à la Mairie de V., le lendemain soir à 19 heures. Plus tard dans la soirée, une journaliste de France Soir voulait m'avoir au téléphone car elle ne comprenait pas pourquoi je faisais une conférence de presse, alors que l'AFP venait d'envoyer un message aux organes de presse pour adopter "un profil bas" sur cette affaire et arrêter de mentionner le nom de mon fils."

Grâce à l'appui d'un voisin haut placé à France-Telecom, nous avons pu obtenir un changement de numéro de téléphone très rapide. Ça a été fait en cinq minutes.

Un ami voisin nous a aidés pour l'organisation et la tenue de la conférence de presse. L'idée est venue en raison de l'expérience de la mort du jeune, survenue en 1992 (voir ci-dessous), qui avait donné lieu à maints problèmes médiatiques. De fait, la conférence de presse que nous avons organisée a été opérante : cela a fait tomber la pression (même si peu de journalistes sont venus à la conférence de presse : trois ou quatre seulement).

Il est vrai aussi que le filtrage de la rue a sans doute contribué aussi à alléger cette pression. Il se sont peut-être demandé qui étaient ces gens... Ils sont prêts à semer la zizanie, mais jusqu'à une certaine limite tout de même."

Sixième témoignage : Une séquence choc, ils ont gagné leur journée⁽⁷⁾

"Vers 22 heures, l'hôpital m'a laissé sortir. Ils m'ont appelé un taxi. Juste au moment où je sortais (j'avais d'ailleurs perdu mes lunettes, ce qui ne me simplifiait pas la vie), j'ai vu une équipe de presse me fondre dessus. Ils campaient au bas de l'hôpital.

Mes premières paroles : "Je n'ai rien à vous dire. Ma seule pensée va aux personnes blessées ou tuées".

Ils ont insisté : " Mais si, les gens veulent savoir. Est-ce que les secours sont arrivés très rapidement ?".

- «Je ne peux pas répondre». D'autres questions pleuvent. «Excusez-moi, mais je m'en vais». Je suis parti. Le tout n'avait pas duré plus d'une minute. Pour moi, c'était une affaire réglée.

A 23h15 j'ai reçu un appel téléphonique d'une relation : "Je t'ai vu à la télé !"

J'avais été agressé à 22 heures ; à 23 heures j'étais sur tous les écrans. Mon image m'a choqué : j'avais du sang partout. Il ne faudrait pas laisser sortir des victimes couvertes de sang.

Des gens à 500 km m'appellent : "On t'a vu à la télé !". Deux personnes m'ont même dit : "T'as de la chance de passer à la télé !". Le lendemain, au 13 heures, ils ont repassé la séquence.

Face aux médias, on est tout petit. C'est le rouleau compresseur. Il vous tombent dessus comme si vous sortiez d'une fête, et ils vous mettent en spectacle. C'est une séquence choc, et quand ils la tiennent, ils ont gagné leur journée."

Septième témoignage : "Ne me filmez pas dans cet état !" ⁽⁷⁾

Première vision : les caméras

"Je descends de l'ambulance et je vois une caméra sur moi. C'est la première chose que j'ai vue. Et j'ai dit : "Attendez, il faut que je me rhabille !". Ça été ma première vision, ma première réaction." Avant d'être transférée à l'hôpital par ambulance à nouveau, on m'a mise sur un brancard. J'avais une vue sur les toits et j'ai vu toute une population de photographes et de journalistes."

Le lendemain

Je ne savais pas ce qui m'était arrivé. Pourquoi suis-je ici ? La presse a été pour moi mon premier et seul contact avec l'extérieur. Ma famille m'a apporté le journal. Et là j'ai vu

(7) - Entretien avec une victime blessée dans l'attentat du RER B.

ma photo dans le journal. Sur le moment, ça ne m'a pas vraiment choquée. J'avais un besoin de savoir et j'ai parcouru le journal dans l'espoir de trouver des réponses à mes interrogations. C'est une information pour moi. Et je n'ai pas vu à ce moment là que j'avais le sein découvert.

Par la suite, j'ai demandé à ma famille de m'apporter des journaux, ce qu'ils n'ont pas fait. J'avais un besoin de savoir. Je ne savais rien, je ne savais plus que j'avais été sur ce quai, je ne savais plus rien. Rien. J'étais en stage. Je me retrouve à l'hôpital, pourquoi ? Les médias étaient pour moi une source d'information.

L'hôpital a très bien fait son travail de filtrage. Ils venaient nous dire que des journalistes voulaient nous voir et nous demandaient si nous acceptions de les recevoir ou non - c'était non. Et un jour l'infirmier m'a dit : "Il y a votre tante dans le couloir". Je lui ai répondu : "Non, je n'ai pas de famille en France".

Immédiatement ensuite, deux dames m'ont fait savoir qu'une journaliste portugaise (je suis d'origine portugaise) voulait me voir : malgré ma fatigue, j'ai fini par accepter. Et puis j'ai vu qu'elle était déçue parce que je n'avais rien de sensationnel à lui dire. Juste avant de partir, cette dame a voulu prendre une photo. Je n'étais pas d'accord : "Je ne suis pas dans mon meilleur état". Elle a insisté : "Vous savez, je repars ce soir, je n'ai rien, vous êtes la seule victime d'origine portugaise...". "Je regrette, je ne suis pas d'accord". Elle a vraiment insisté très longtemps, avant de devoir repartir sans photo.

J'étais vraiment déçue : elle ne voulait que faire du sensationnel, arracher une photo. C'est tout. J'ai été déçue, j'ai regretté de l'avoir reçue. Comment a-t-elle su que j'étais là ? Comme elle s'était heurtée à l'infirmier, elle avait trouvé ces deux dames et s'était fait passer pour quelqu'un de ma famille !

Un jour, j'ai pris conscience du fait que tout le monde, mes collègues, etc. m'avaient vue

dévêtue. C'est quelque chose qui me révolte. En voyant les photos publiées, je me suis dit : «Ce n'est pas possible, il ne faut plus laisser faire ça». Et là j'ai pris conscience d'un autre problème : les photos sont à leur disposition, ils peuvent les ressortir quelques années plus tard. C'est à partir de là que je me suis dit qu'il fallait faire quelque chose. J'étais vraiment choquée pour la personne qui a perdu sa jambe. Et aussi parce qu'à la télé ils avaient donné des éléments opérationnels clairs pouvant faciliter des actes de malveillance. Là, je me suis dit : "Ils vont vraiment trop loin".

Huitième témoignage : «Des requins assoiffés de sang, et le sang, c'était les familles»⁽⁸⁾

«Quand les autorités ont annoncé qu'il s'agissait d'une bombe, les médias sont devenus des piranhas, des requins assoiffés de sang - et le sang, c'était les familles.

Il leur fallait une histoire.

Puis quelqu'un parmi les responsables prit la décision qu'il n'y aurait aucune interview des familles. Les parents des victimes seraient tenus à l'écart pendant cette période de deuil.

L'intention était louable, mais je pense que c'était une erreur. Je pense que ce qu'un responsable de communication peut faire, et faire avec beaucoup de doigté, avec toute la compassion possible, est de dire aux familles : "Nous vous recommandons, le temps de vous ressaisir, de ne pas parler à la presse. Toutefois, si certains estiment pouvoir ou devoir le faire, nous ferons le nécessaire".

En effet, certaines familles peuvent opérer leur deuil en parlant à la presse. Mais pas toutes. Là, à Lockerbie, certains voulaient

(8) - Témoignage de Bert Emmerman, Président de l'association des victimes de l'attentat de Lockerbie. Extraits d'une conférence devant des responsables de communication de la police. Edinburg (repris avec l'autorisation de M. Granatt, Directeur de la Communication, Home Office).

parler, d'autres ne voulaient plus voir un journaliste de leur vie. Il n'y a pas de règle absolue.

Alors que je descendais de ce bus et parcourais à pied la distance qui nous séparait du centre opérationnel, ma première préoccupation était de savoir si mon frère était vivant ou non. Un reporter d'une des radios me mit un micro au visage et, sur 100-120 mètres il n'arrêta pas de me demander : «Qu'est-ce que vous ressentez ? Qu'est ce que vous ressentez ? Qu'est ce que vous ressentez ?». Il a bien dû me le demander 30 ou 40 fois. Alors je me suis tourné vers lui et je lui ai dit brutalement : «Mais bon sang, qu'est-ce que vous croyez que je ressens ?». Il me dit : «Faites-moi une déclaration, faites-moi une déclaration !». Je répondis : «S'il vous plaît, laissez-moi tranquille». Et la police l'écarta.

Deux jours plus tard le même journaliste dit : "De grâce, faites-moi juste une déclaration".

Et je me souviens lui avoir dit : "Si je vous parle, vous me ficherez la paix ?"

Il me répondit : "Je vous garantis : si vous venez dehors avec moi et que vous me faites une déclaration, on ne vous embêtera plus".

Nous sommes sortis et je lui ai donné son interview. Et à partir de là, pendant quelques jours, à chaque fois que nous étions dehors, les équipes de tournage étaient averties : "Laissez-les, ils nous ont aidés".

La chose importante que j'ai retenue, ce ne fut pas ce "Laissez-les, ils nous ont aidés". Ce fut le fait que, si moi je venais tenter de trouver mon frère, eux, les médias, n'avaient pas envoyé ce type pour un voyage de 5000 km, 1500 km, 700 km, pour qu'il revienne bredouille en leur disant : "Je n'ai rien pu obtenir". Parce que, s'il échouait à revenir avec ce constat, il ne resterait pas longtemps dans son job. Il a besoin d'une déclaration pour justifier son déplacement.

Et si son attente peut être satisfaite dans une certaine mesure, cela allège la pression que les médias exercent -.

QUELQUES THÈMES RÉCURRENTS

Deux difficultés fondamentales

- L'instantanéité de l'assaut journalistique
La victime est assaillie avant même l'arrivée au Poste Médical Avancé, dès l'hôpital, dès la sortie de l'hôpital. C'est-à-dire avant même qu'elle ait pu comprendre ce qui lui arrivait. Radicalement prise par surprise par l'attentat, elle est de même radicalement prise par surprise par le monde médiatique. Elle n'a pas eu le temps de se rhabiller que déjà les caméras tournent.

- Une double perte d'identité
La victime est soudain devenue chair à canon des terroristes. Aussi rapidement, elle devient chair à canon cathodique. Il a là nécessité absolue, définitive, sur laquelle elle n'a rien à dire, rien à faire, rien à implorer. Les médias n'écoutent pas sa supplication. Quand ils répondent, c'est au mieux sur le thème : «Nous faisons notre métier ; le public a besoin d'information ; votre image en sang est l'information que je leur dois». Mais la réponse peut monter aux extrêmes, avec chantage, mensonge, menaces. Cette seconde destruction de son image ne peut que dramatiser la première destruction. Propriété des terroristes, la victime est d'abord et avant tout propriété des médias, aussi longtemps qu'elle peut servir. Ensuite, elle sera laissée à elle-même (jusqu'à l'anniversaire de l'attentat, qui exige encore des images, des témoignages).

Eléments particuliers

1. A l'hôpital, il faut s'attendre à recevoir la visite de journalistes qui se font passer pour des parents, des amis venant apporter des cadeaux, etc..

2. Une personne en sang ou aux habits tâchés de sang doit savoir qu'elle est une proie toute désignée.

3. Une traque immédiate va se développer pour cerner et prendre d'assaut les familles. Cette traque visera toutes les personnes du même nom en France.

4. On peut rencontrer à ce stade des faits difficiles à supporter. Ainsi, trouver des messages demandant de rappeler au plus vite tel journaliste sur son "portable" (lieu anonyme)...sur le répondeur de la personne décédée.

5. L'identité d'une personne décédée, même s'il s'agit d'un mineur, risque fort d'être donnée très rapidement par un média et dès lors la nouvelle sera reprise par tous.

6. Un parent âgé risque fort d'apprendre la nouvelle par un journaliste, qui ne sera en rien gêné de cette intrusion brutale et profitera de l'effet de surprise pour obtenir confidences, photographies, etc...

7. Les journalistes interrogeront le Minitel, les voisins, la Mairie, la Maison des Jeunes, etc. Tout sera utilisé pour trouver des informations, des photos.

8. Une fois repéré, la famille de la victime sera la proie d'une horde journalistique, d'une surveillance continue, de sollicitations et d'une traque de tous les instants. Des fenêtres avec vue plongeante sur l'habitation des victimes seront louées.

9. Il devient impératif de pouvoir changer de numéro de téléphone et de se faire mettre en liste rouge. L'urgence extrême de ce changement n'est pas toujours évidente à faire comprendre à France-Telecom.

10. Dans chaque cas ici répertorié, les victimes ont rencontré tel ou tel journaliste délicat et sérieux. Ce journaliste leur a dit sa désolation face à la culture de sans-gêne, et à l'infamie de quelques uns - qui vont se permettre toutes les pressions, les chantages, les dénégations, les mensonges, les mises en cause, etc. Mais ce journaliste apparaîtra aux victimes comme l'exception impuissante, la norme étant la horde impossible à arrêter.

11. La pression journalistique prend place dans un contexte de difficultés fréquentes avec les institutions en charge de ces questions : c'est un problème de plus, qui risque de "faire déborder le vase".

12. En cas de difficulté, les proches, les amis, les voisins seront les ressources les plus précieuses.

13. Le personnel hospitalier est rodé à la protection de ces victimes. Cependant, des cas existent où des failles ont été repérées : demande d'un responsable hospitalier pour que son patient accepte de recevoir des journalistes (le refus est alors difficile) ; renvoi à domicile d'un patient sans protection au moment de la sortie.

14. Si un média commet une erreur, il peut être impossible d'obtenir ne serait-ce qu'une lettre d'excuse. (Les journalistes impliqués ont pourtant, parfois, passé bien des années à expliquer doctement dans de nobles colloques et conférences huppées ce que l'on attend de responsables d'organisations aux prises avec des crises de communication).

15. Dans certains cas, la pression médiatique devient si forte que, comme pour une entreprise, il peut être nécessaire d'envisager la tenue d'une conférence de presse. L'appui des voisins, d'une municipalité, d'un service de communication d'une entreprise où travaille tel ami peut être très utile pour régler la technique de ces manifestations dont se passeraient volontiers les familles.

16. Des difficultés supplémentaires risquent d'être subies aux obsèques, ainsi qu'à toutes les dates anniversaires.

17. Les victimes apprécient très mal la surmédiatisation instantanée des actes de terrorisme : elles soulignent que trop d'images donnent très exactement le résultat recherché par les auteurs d'attentats, signent leur victoire. Par la suite, les divulgations de certaines informations peuvent nuire aux enquêtes. Les victimes sont également particulièrement sensibles aux informations données à la télévision qui fournissent aux terroristes des connaissances opérationnelles leur permettant d'améliorer efficacement leurs sinistres performances.

18. Les victimes doivent tout donner aux médias : leurs photos, leur identité, leur corps en sang, etc. Mais si elles s'avisent, ultérieurement, de demander à ces mêmes médias la copie de ces films diffusés à l'ensemble de la population, elles n'obtiennent pas de réponse. Dans ce sens-là, la censure est généralement de règle - ce qui est ressenti avec une colère extrêmement vive, et une grande douleur.

DES DÉMARCHES D'APPRENTISSAGE COLLECTIF

Il n'est naturellement pas possible de tirer de cette première exploration de l'expérience des victimes des règles définitives. On peut néanmoins considérer une question essentielle :

Il semble urgent d'engager avec les médias une réflexion commune autorités-médias-victimes sur l'information en situation post-attentat.

Il ne faut pas se cacher la difficulté de pareille entreprise. Les médias risquent fort de

percevoir ce type de démarche comme relevant de l'agression : il n'est pas dans leur culture de venir échanger sur les problèmes éventuellement liés à l'exercice de leur activité.

Cependant, il n'est pas exclu que les esprits puissent évoluer. La question des rapports médias-victimes pourrait même devenir objet d'information de la part des médias, au nom du principe fondamental du droit à l'information. Il est clair que les victimes pourraient en parler avec beaucoup d'émotion : on ne serait donc pas dans les débats théoriques, qui passent fort mal à la télévision.



Le Producers Guidelines de la BBC a, en Novembre 1994,
clarifié un certain nombre de repères d'action fort pertinents :
nous citons ici des extraits de cette "charte" à l'usage des journalistes. *

Gestion
des crises

• La couverture médiatique ne doit pas ajouter à la détresse de ces personnes déjà frappées. Une couverture responsable exige le jugement, non seulement des envoyés spéciaux sur place, mais aussi des responsables d'édition, qui ont la charge de définir le rendu final de la couverture opérée et de faire les sélections appropriées.

Le processus de sélection dans les salles de rédaction et de programme doit très sérieusement prendre en considération les questions de tact et sensibilité. Les équipes de reportage sur place sont souvent si soumises à la pression de l'événement qu'on ne peut attendre d'elles qu'elles soient en mesure de formuler des jugements appropriés à chaud.

• Filmer ou enregistrer des personnes qui sont dans un état de détresse profonde ne doit pas conduire à accroître ces souffrances. Quand cette question est soulevée, il est possible de supprimer la séquence en question sans porter atteinte au sens, ceci dans le but de respecter le déchirement des personnes concernées.

Les téléspectateurs sont parfois agacés et en colère quand on leur présente des scènes de souffrance, même lorsque les victimes ont coopéré ou ont demandé une couverture. Il se peut que le public ne soit pas au courant des arrangements passés avec les victimes : quelques mots d'explication en introduction pourront prévenir tout malentendu.

• Il faut éviter l'usage inutile et répété d'archives traumatisantes, tout spécialement s'ils elles mettent en scène des personnes identifiables. Il ne faut pas les utiliser comme des décors de fond ou pour illustrer un thème général. Pareilles archives ne doivent être utilisées qu'après en avoir référé au plus haut niveau de la direction des programmes.

• La préoccupation des proches exige des précautions spéciales concernant tout reportage indiquant qu'il y a eu des personnes tuées, ou blessées, ou disparues. La BBC a adopté une règle ferme stipulant que, dans toute la mesure du possible, les proches ne doivent pas apprendre ces nouvelles tragiques à la télévision.

Il peut y avoir des exceptions en raison de circonstances exceptionnelles mais, dans tous les cas possibles, les noms ne seront pas donnés, à moins que nous ne soyons absolument sûrs que les proches ont déjà eu connaissance de la nouvelle les concernant. Faites vos reportages sans citer de noms.

Il faut être particulièrement vigilant en ce qui concerne les rapports venant de l'étranger et impliquant des britanniques. Les noms sont souvent donnés par les autorités des pays concernés et relayés par des agences

de presse avant que l'information ait pu atteindre les proches, alors que les sources britanniques officielles ne divulguent généralement pas les noms avant que les familles aient été averties.

La BBC reconnaît que lorsque des noms ne sont pas donnés dans ses reportages, les nouvelles peuvent causer des inquiétudes chez les personnes ayant des proches qui ont pu être impliqués. Pour choisir entre les deux options, nous croyons que cette incertitude ne sera pas aussi traumatisante que le fait d'apprendre un drame à l'écran ou par la radio.

Mais nous devons réduire l'angoisse en limitant au plus vite le champ d'inquiétude potentielle, et à chaque fois que cela est possible sans dévoiler l'identité des victimes. Pour cela nous pouvons, au plus vite, donner des détails tels que le nom de la compagnie aérienne concernée, le numéro du vol, le lieu de départ, la destination : de la sorte, nous éviterons qu'un nombre encore plus grand de personnes soit alerté.

Il y a toujours des cas difficiles. Beaucoup dépend des circonstances. L'esprit de la règle est que, même si nous ne pouvons pas protéger les personnes des malheurs du monde, nous devons essayer d'éviter d'ajouter de la détresse - et nous devons prendre en considération le fait que la façon précise dont les gens vont apprendre ces nouvelles dramatiques est un facteur clé.

• En règle générale, les émissions ne couvriront les funérailles qu'avec la permission de la famille. Il faut disposer de solides raisons si l'on veut passer outre à une opposition de la famille. Il faut de surcroît s'assurer que les obsèques sont couvertes avec tout le tact approprié, et éviter toute conduite d'intrusion, comme des vues rapprochées de personnes dans le chagrin.

• Les émissions qui se donnent pour objectif de revenir sur des événements passés impliquant des traumatismes individuels doivent prendre en compte la nécessité de choisir les moyens appropriés pour minimiser la détresse pouvant être causée aux victimes survivantes ou à des proches en re-racontant l'histoire en question. Dans toute la mesure du possible, les victimes survivantes ou les familles des personnes décédées qui apparaîtront dans ces émissions doivent être informées des projets d'émission de la BBC. Ne pas le faire peut être considéré comme une atteinte à l'intimité, même si les événements ou les matériaux utilisés l'ont déjà été une fois dans le domaine public. S'il y a une objection des personnes concernées, l'émission ne doit être diffusée qu'en cas d'intérêt public manifeste.

* - BBC Producers Guidelines, BBC, Broadcasting House, London W1A 1AA (BBC Corporate Affairs). On peut lire aussi : Ann Shearer, Survivors and the media, Broadcasting Standards Council, John Libbey Company, 1991.