



CRISE DE GOMA ET MEDIAS SOCIAUX : ENTRE AMPLIFICATION MEDIATIQUE, DESINFORMATION ET ENJEUX DE GESTION COMMUNICATIONNELLE

THE GOMA CRISIS AND SOCIAL MEDIA: BETWEEN MEDIA AMPLIFICATION, MISINFORMATION, AND COMMUNICATION MANAGEMENT CHALLENGES

Gédéon FERET LUMBU, Apprenant en DEA/DES à la Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Département des Sciences de l'Information et de la Communication de l'Université Pédagogique Nationale (UPN).

***Corresponding Author: Gédéon FERET LUMBU**

RESUME

Cet article analyse le rôle des médias sociaux dans la crise de Goma, en mettant en évidence leur influence sur la diffusion de l'information, la propagation de la désinformation et les enjeux de la communication de crise. Il montre que ces plateformes, au-delà de leur fonction informative, constituent des espaces d'expression, de mobilisation et de production de contenus, transformant profondément les dynamiques communicationnelles en situation de crise.

L'étude, fondée sur une approche qualitative et descriptive, révèle que la rapidité, la portée et la diversité des canaux numériques favorisent une circulation massive de l'information, mais aussi celles de contenus non vérifiés. La désinformation, amplifiée par la viralité et les biais cognitifs, engendre une distorsion de la réalité, une panique collective, une désorganisation des actions humanitaires et une perte de confiance envers les institutions.

Par ailleurs, la gestion de la crise à Goma met en lumière des défis majeurs liés à la coordination des acteurs, à la communication institutionnelle et à la gouvernance de l'information. Les médias sociaux apparaissent ainsi comme des outils ambivalents, à la fois facilitateurs et perturbateurs.

L'article souligne enfin la nécessité d'une stratégie de communication de crise adaptée, reposant sur la transparence, la rapidité, la vérification de l'information et la responsabilisation des acteurs numériques, afin de renforcer la résilience informationnelle et de restaurer la confiance entre les institutions et citoyens.

Concepts clés : crise, désinformation, rumeur, communication de crise, réseaux sociaux.

ABSTRACT

This article examines the role of social media in the Goma crisis, highlighting their impact on information dissemination, the spread of misinformation, and crisis communication challenges. It demonstrates that these platforms, beyond their informational function, serve as spaces for expression, mobilization, and content production, thereby reshaping communication dynamics in crisis contexts.

Using a qualitative, descriptive approach, the study shows that the speed, reach, and diversity of digital channels enable the massive circulation of information, but also facilitate the spread of unverified content. Misinformation, amplified by virality and cognitive biases, leads to a distortion of reality, collective panic, disruption of humanitarian actions, and a decline in trust toward institutions.

Furthermore, the management of the Goma crisis reveals significant challenges related to actor coordination, institutional communication, and information governance. Social media thus emerges as ambivalent tools, both enabling and disruptive.

Finally, the article emphasizes the need for an adaptive crisis communication strategy grounded in transparency, speed, fact-checking, and platform accountability, to strengthen informational resilience and rebuild trust between institutions and citizens.

Keywords: crisis, misinformation, rumors, crisis communication and social media.

DOI:10.5281/zenodo.23020642

Manuscript ID#493

Introduction

Goma est depuis plusieurs années l'un des principaux foyers de tensions sécuritaires et humanitaires dans l'est de la République démocratique du Congo. Les affrontements armés, les déplacements de populations, les incertitudes politiques et la présence de nombreux acteurs nationaux et internationaux y entretiennent un climat d'instabilité permanent. Toutefois, la crise contemporaine ne se joue plus uniquement sur le terrain militaire ou diplomatique.¹ Elle se prolonge désormais dans l'espace numérique, où circulent en temps réel des témoignages, des images, des vidéos, des commentaires et des récits parfois difficiles à vérifier.

L'essor des plateformes numériques telles que Facebook, X (anciennement Twitter), WhatsApp et YouTube a profondément modifié les modes de production, de diffusion et de réception de l'information. Comme le souligne Castells, la société contemporaine est structurée par des réseaux de communication numérique qui redéfinissent les rapports de pouvoir et les dynamiques informationnelles². Dans ce contexte, les crises sécuritaires, telles que celle de Goma, deviennent des événements hyper médiatisés, où l'information circule instantanément, souvent en dehors des circuits institutionnels classiques.

Cette transformation engendre un phénomène d'amplification médiatique, caractérisé par une intensification de la visibilité des événements, ainsi que par une multiplication des sources d'information. Les médias sociaux permettent aux citoyens, témoins directs ou indirects, de produire et de diffuser des contenus en temps réel, contribuant ainsi à ce que Jenkins qualifie de « culture participative ». Toutefois, cette ouverture de l'espace informationnel s'accompagne de dérives importantes, notamment la propagation de désinformation et de contenus non vérifiés³.

La désinformation, définie comme les diffusions intentionnelles ou non d'informations fausses ou trompeuses, constitue aujourd'hui un enjeu majeur dans la gestion des crises⁴. Dans le cas de Goma, la circulation de rumeurs, d'images sorties de leur contexte ou de récits manipulés peut exacerber les tensions, alimenter la peur collective et compliquer l'action des autorités publiques et des organisations

¹ Stearns, J. K., *Danser dans la gloire des monstres : l'effondrement du Congo et la grande guerre africaine*, Londres, Hurst, 2011, p. 312.

² Castells, M., *Le pouvoir de la communication*, Oxford University Press, 2009, p. 54.

³ Jenkins, H., *La culture de la convergence*, New York University Press, 2006, p. 3.

⁴ Wardle, C. et Derakhshan, H., *Désordre de l'information*, Conseil de l'Europe, 2017, p. 20.

humanitaires. Comme le soulignent Jervis, la perception erronée de l'information peut influencer de manière significative les comportements des acteurs, notamment en situation de crise⁵.

Par ailleurs, les médias sociaux jouent un rôle ambivalent : ils sont à la fois des outils d'information, de mobilisation et de sensibilisation, mais aussi des vecteurs potentiels de manipulation et de polarisation. Cette ambivalence soulève des enjeux majeurs de gestion de la communication, notamment pour les institutions étatiques, les organisations internationales et les acteurs humanitaires. La communication de crise, dans ce contexte numérique, ne se limite plus à la diffusion d'informations officielles, mais nécessite une stratégie proactive de veille, de vérification et de réponse rapide aux flux d'information⁶.

Dès lors, la crise de Goma ne peut être analysée uniquement sous l'angle sécuritaire ou humanitaire ; elle doit également être appréhendée comme un phénomène communicationnel complexe, où les médias sociaux jouent un rôle central dans la construction des perceptions, la circulation des récits et la gestion des dynamiques de crise.

En effet, la présente étude s'interroge sur la question suivante : comment la reconfiguration de l'espace informationnel par les médias sociaux contribue-t-elle à amplifier la crise de Goma, à favoriser la circulation de la désinformation et à complexifier la gestion communicationnelle des acteurs étatiques et humanitaires ?

Cet article analyse d'abord les principaux repères théoriques et méthodologiques permettant de comprendre cette dynamique. Il examine ensuite la circulation des flux informationnels selon les spécificités des plateformes numériques avant d'étudier les pathologies informationnelles produites par cette circulation et leurs conséquences sur les populations et les institutions.

1. Cadre méthodologique

L'étude de la circulation de l'information en période de crise nécessite d'abord de préciser les principaux concepts mobilisés. La désinformation désigne la production ou la diffusion intentionnelle d'informations fausses ou trompeuses dans le but d'influencer les perceptions ou les comportements. Elle se distingue de la mésinformation, qui correspond au partage d'une information erronée sans volonté explicite de tromper, et de la malinformation, qui consiste à utiliser une information authentique, mais dans une intention de nuire.

La distinction proposée par Wardle et Derakhshan permet ainsi d'éviter de considérer tous les contenus erronés comme le résultat d'une manipulation organisée.⁷ Dans le contexte de Goma, un internaute peut, par exemple, transférer une ancienne vidéo en pensant sincèrement qu'elle décrit la situation actuelle. Cependant, cette erreur, une fois relayée par des centaines d'autres utilisateurs, peut produire les mêmes conséquences qu'une opération délibérée de désinformation.

L'analyse s'appuie également sur la notion de société en réseau développée par Manuel Castells.⁸ Les réseaux numériques organisent désormais une partie importante de la circulation mondiale de l'information. Un événement survenu à Goma peut être commenté presque instantanément à Kinshasa, Kigali, Bruxelles ou dans les communautés de la diaspora congolaise. Cette déterritorialisation de l'information transforme la crise locale en événement mondialisé.

La réflexion de Henry Jenkins sur la culture participative complète cette approche. Les internautes ne sont plus de simples consommateurs de contenus. Ils deviennent producteurs, commentateurs et diffuseurs. Cette participation peut contribuer à documenter la crise, mais elle favorise également la multiplication de sources dont les pratiques de vérification restent variables.⁹

Le cadre théorique proposé intègre enfin l'économie de l'attention en contexte de guerre. Dans l'environnement numérique, l'attention constitue une ressource rare. Les plateformes et leurs mécanismes de visibilité tendent à favoriser les contenus susceptibles de susciter une réaction immédiate. La peur, la colère, l'indignation ou la compassion deviennent ainsi des facteurs susceptibles

⁵ Jervis, R., *Perception et mauvaise perception en politique internationale*, Princeton University Press, 1976, p. 5.

⁶ Coombs, W. T., *La communication de crise en continu*, Sage Publications, 2014, p. 25.

⁷ Derakhshan, H. et Wardle, C. *Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policymaking*. Strasbourg: Conseil de l'Europe, 2017, p.15.

⁸ Castells, M. *La société en réseaux*. Paris: Fayard, 1998, p.58.

⁹ Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York : New York University Press, 2006; p.45.

d'accélérer la circulation d'une publication. Une image spectaculaire peut parfois obtenir davantage de visibilité qu'un communiqué institutionnel prudent et nuancé.

C'est dans cette perspective qu'apparaît la notion d'infodémie militarisée. Par analogie avec l'infodémie, qui renvoie à la surabondance d'informations rendant difficile l'identification de sources fiables, cette expression permet de désigner une situation dans laquelle l'information devient également un instrument de confrontation. Les récits numériques ne décrivent plus simplement la guerre : ils peuvent participer à la guerre cognitive en influençant la peur, la confiance ou la perception des différents acteurs.

Cette étude adopte une démarche qualitative et descriptive fondée sur l'analyse de contenus numériques ayant circulé pendant les périodes de forte tension autour de Goma. L'observation porte principalement sur Facebook, X et WhatsApp. L'objectif n'est pas de mesurer statistiquement l'ensemble des publications, mais de comprendre les logiques de circulation, les formes de manipulation et les effets communicationnels de certains contenus emblématiques.

En effet, l'approche qualitative offre la possibilité d'analyser les contenus numériques comme des productions sociales porteuses de sens, révélant les représentations, les émotions et les positionnements des différents acteurs impliqués dans la crise. Comme le soulignent Creswell, cette démarche permet d'explorer en profondeur les significations attribuées aux événements, notamment dans des contextes marqués par l'incertitude et la multiplicité des sources d'information¹⁰. Dans le cas de Goma, elle permet ainsi de comprendre comment les récits numériques contribuent à construire une certaine lecture de la crise, entre dramatisation, mobilisation et, parfois manipulation.

Parallèlement, la méthode descriptive permet de structurer cette analyse en offrant une vision systématique et organisée des flux d'information. Elle permet d'identifier les types de contenus dominants, les acteurs les plus influents et les formes d'interaction entre émetteurs et récepteurs. Selon Mucchielli, cette approche est essentielle pour établir un état des lieux fiable d'un phénomène social avant toute tentative d'interprétation critique¹¹. Dans cette étude, elle permet notamment de cartographier les mécanismes d'amplification médiatique, caractérisés par la viralité des contenus et la rapidité de leur diffusion sur les plateformes numériques.

En somme, ce cadre méthodologique constitue une base solide pour analyser la crise de Goma non seulement comme un événement sécuritaire et humanitaire, mais également comme un phénomène communicationnel complexe, inscrit dans l'écosystème numérique contemporain, où s'entremêlent l'amplification médiatique, la désinformation et les enjeux stratégiques de gestion de l'information.

II. Cadre conceptuel

Dans le cadre de cette recherche portant sur la crise de Goma et les médias sociaux, il s'avère indispensable de clarifier les concepts fondamentaux qui guident l'analyse. En effet, comme le soulignent Quivy et Van Campenhoudt, la définition des concepts constitue une étape essentielle pour structurer toute recherche scientifique et éviter les ambiguïtés interprétatives¹².

Les notions de médias sociaux, désinformation, de rumeurs, de crise et de communication de crise permettent ici d'appréhender les dynamiques informationnelles et communicationnelles observées dans un contexte de crise humanitaire amplifiée par les technologies numériques.

II.1. Médias sociaux

Les médias sociaux désignent l'ensemble des plateformes numériques permettant aux individus de créer, partager et échanger des contenus sous différentes formes (textes, images, vidéos, audios). Kaplan et Haenlein, les définissent comme « des applications basées sur Internet qui reposent sur les fondements idéologiques et technologiques du Web 2.0 et qui permettent la création et l'échange de contenus générés par les utilisateurs »¹³.

Dans le contexte contemporain, ces outils jouent un rôle central dans la circulation de l'information, notamment en situation de crise. Les médias sociaux s'inscrivent dans une logique de communication en réseau, caractérisée par la rapidité, l'interactivité et la décentralisation de l'information. Dans le cadre de la crise de Goma, les médias sociaux ne se limitent pas à la diffusion d'informations officielles. Ils deviennent également :

- des espaces de témoignage citoyen,
- des vecteurs de mobilisation sociale,

¹⁰ Creswell, J. W., *Conception de la recherche : approches qualitatives, quantitatives et mixtes*, Sage Publications, 2014, p. 45.

¹¹ Mucchielli, A., *Les méthodes qualitatives*, Paris, PUF, 2009, p. 102.

¹² Quivy, R., et Van Campenhoudt, L., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2011, p. 85.

¹³ Kaplan, A. M., et Haenlein, M. *Users of the world, unite!* Business Horizons, 2010; p. 61.

- mais aussi des canaux de propagation des rumeurs et de la désinformation.

Pour mieux comprendre leur rôle, il est pertinent de distinguer plusieurs catégories fonctionnelles :

- Médias de diffusion d'information : plateformes comme X (Twitter) et Facebook, utilisées pour la circulation rapide des informations et des alertes ;
- Médias d'interaction sociale : Instagram et TikTok, favorisant l'expression et la viralité des contenus visuels ;
- Médias de collaboration : espaces comme Reddit ou forums, facilitant les discussions collectives et l'organisation sociale ;
- Médias de désinformation : WhatsApp, où les messages circulent souvent sans vérification préalable ;
- Médias de soutien émotionnel : plateformes permettant le partage d'expériences et l'expression de solidarité en période de crise.

II.2. Désinformation

La désinformation désigne la diffusion intentionnelle ou stratégique d'informations fausses ou trompeuses, dans le but d'influencer l'opinion publique ou de manipuler une situation donnée. Selon Wardle et Derakhshan, elle s'inscrit dans un phénomène plus large de « désordre informationnel », qui inclut également la mésinformation (information erronée non intentionnelle) et la malinformation (information vraie utilisée de manière nuisible)¹⁴.

En contexte de crise, la désinformation constitue un enjeu majeur. Elle peut :

- amplifier la panique collective,
- compromettre les actions humanitaires,
- fragiliser la confiance envers les institutions.

Les médias sociaux, en raison de leur structure ouverte et de leur logique algorithmique, favorisent la diffusion rapide de ces contenus. Comme le soulignent Allcott et Gentzkow, la viralité des fausses informations est souvent supérieure à celle des informations vérifiées, ce qui renforce leur impact sur les perceptions collectives¹⁵. Dans la crise de Goma, la désinformation peut ainsi contribuer à déformer la réalité des événements et à influencer les comportements des populations locales et internationales.

II.3. Rumeurs

Les rumeurs sont des informations non vérifiées, incertaines ou spéculatives, qui circulent dans des contextes marqués par l'incertitude. Rosnow définit la rumeur comme une information qui se propage en l'absence de preuves solides, souvent pour combler un vide informationnel¹⁶.

En période de crise, les rumeurs se développent particulièrement en raison :

- du manque d'informations fiables,
- de l'anxiété collective,
- de la recherche de sens face à l'incertitude.

Les médias sociaux jouent un rôle amplificateur dans ce processus. Leur rapidité et leur accessibilité permettent une diffusion massive et instantanée des rumeurs, transformées en vérités perçues. Dans le contexte de Goma, les rumeurs peuvent accentuer la peur, provoquer des mouvements de panique et compliquer la gestion de la crise par les autorités.

II.4. Crise

Une crise peut être définie comme un événement ou une série d'événements imprévus qui perturbent gravement le fonctionnement normal d'une organisation ou d'une société. Selon Coombs, une crise est une situation qui « menace les attentes fondamentales des parties prenantes et peut avoir des conséquences négatives significatives si elle n'est pas gérée efficacement »¹⁷. Dans le cas de Goma, la crise se caractérise par :

- des conflits armés récurrents ;
- une situation humanitaire critique ;
- des déplacements massifs de populations.

¹⁴ Wardle, C. et Derakhshan, H., Op. Cit., p. 27.

¹⁵ Allcott, H. et Gentzkow, M. *Social Media and Fake News*, Journal of Economic Perspectives, 2017? p. 211.

¹⁶ Rosnow, R., *inside rumor*. American Psychologist, 1991, p. 484.

¹⁷ Coombs, W. T., Op. Cit., p. 25.

Cette situation rend l'information essentielle, tant pour la survie des populations que pour la coordination des interventions humanitaires. Elle transforme également l'espace informationnel en un enjeu stratégique, où la maîtrise de la communication devient un facteur clé la gestion de crise.

II.5. Communication de crise

La communication de crise désigne l'ensemble des stratégies mises en œuvre pour gérer l'information et les relations avec les publics en situation de crise. Selon Ulmer, Sellnow et Seeger, elle vise à informer, à rassurer et à orienter les populations tout en préservant la crédibilité des institutions¹⁸. Dans un environnement numérique, cette communication devient plus complexe. Les médias sociaux imposent :

- une réactivité immédiate,
- une interaction constante avec le public,
- une gestion proactive des rumeurs et de la désinformation.

En effet, une communication de crise efficace repose sur la transparence, la cohérence et la rapidité. Dans le cas de la crise de Goma, elle implique non seulement la diffusion d'informations fiables, mais aussi la capacité à surveiller les flux d'information et à répondre aux perceptions du public.

L'ensemble de ces concepts permet de comprendre que la crise de Goma ne se limite pas à une réalité sécuritaire ou humanitaire, mais constitue également un phénomène communicationnel complexe, où les médias sociaux jouent un rôle déterminant dans l'amplification médiatique, la circulation des rumeurs et de la désinformation, ainsi que dans la gestion des perceptions collectives.

III. Résultats

À la lumière des données empiriques recueillies et analysées dans le cadre de cette recherche, il apparaît que les dynamiques informationnelles observées lors de la crise de Goma s'organisent autour deux axes, à savoir : Analyse des flux et Les pathologies de l'information et leurs impacts systémiques.

Ces deux dimensions constituent des prismes analytiques complémentaires permettant de saisir la complexité des interactions entre acteurs, médias et publics dans un contexte de crise marqué par une forte médiatisation numérique. Elles révèlent également le caractère ambivalent des médias sociaux, à la fois outils de gestion et sources de perturbation.

1. Analyse des flux

L'une des premières caractéristiques de l'espace numérique en période de crise réside dans l'immédiateté. À Goma, lorsqu'un événement sécuritaire survient, les premières images et les premiers témoignages peuvent apparaître sur les réseaux sociaux avant toute communication officielle. Cette rapidité répond au besoin immédiat des populations de comprendre ce qui se passe et de prendre des décisions parfois urgentes.

Mais la vitesse entre fréquemment en conflit avec l'exigence de vérification. Sur Facebook et X, un contenu spectaculaire peut être partagé des milliers de fois avant que son origine, sa date ou son contexte ne soient établis. Une ancienne vidéo peut ainsi être présentée comme une scène récente. Des images provenant d'un autre pays ou d'un autre épisode du conflit peuvent également être réintroduites dans l'actualité afin de renforcer un récit particulier. Dans ces conditions, le nombre de partages devient parfois, aux yeux du public, un substitut trompeur à la crédibilité.

➤ Sur X, anciennement Twitter : il se distingue particulièrement par sa fonction de plateforme de réaction immédiate.

La circulation de l'information se caractérise particulièrement par sa rapidité et par la confrontation permanente des interprétations. Journalistes, responsables politiques, chercheurs, organisations internationales et simples internautes y publient des informations et réagissent à celles déjà disponibles. La plateforme fonctionne ainsi comme un espace de veille, mais aussi comme un terrain de compétition narrative.

Les hashtags jouent un rôle important dans cette dynamique. Un mot-clé tel que #GomaCrisis, par exemple, permet d'agréger différentes publications relatives à la situation de Goma et de faciliter leur repérage par des internautes qui suivent la crise. Les hashtags peuvent contribuer à internationaliser un événement local, à mobiliser la diaspora ou à concentrer l'attention autour d'un sujet. Mais ils peuvent également réunir, sous une même étiquette, des informations fiables, des témoignages non vérifiés et des contenus volontairement trompeurs.

¹⁸Ulmer, R., Sellnow, T., et Seeger, M., *Effective Crisis Communication*, Sage, 2011, p. 34.

La logique de visibilité peut alors prendre le pas sur la prudence. Plus une publication provoque une émotion forte, plus elle est susceptible d'être commentée et repartagée. Une affirmation non vérifiée peut ainsi devenir virale avant que les journalistes ou les organisations de fact-checking n'aient eu le temps d'en établir la véracité.

➤ Facebook : possède, quant à lui, une capacité importante de diffusion communautaire. Présente une autre forme de circulation. Son fonctionnement repose largement sur les communautés, les pages et les groupes. La confiance accordée à un contenu peut dépendre moins de son origine réelle que de la personne qui le partage. Lorsqu'une publication est relayée par un ami, un membre de la famille ou une personne considérée comme influente dans une communauté, certains internautes peuvent être moins enclins à la remettre en question.

La crise de l'Est de la RDC a fourni plusieurs exemples de cette dynamique. En 2025, une vidéo diffusée sur Facebook prétendait montrer des combattants s'en prenant à la population congolaise dans le contexte de la crise. Après vérification, il est apparu que les images avaient été filmées en Ouganda plusieurs années auparavant et ne correspondaient donc pas aux événements présentés. Pourtant, la vidéo avait été reprise et partagée en raison de sa forte charge émotionnelle.

Le phénomène du recyclage d'images constitue une autre forme importante de manipulation. Une photographie montrant plusieurs femmes allongées au sol a circulé avec une légende affirmant qu'elles avaient été victimes de tirs à Goma. Les vérifications ont cependant montré que l'image provenait d'un autre contexte et n'avait aucun lien avec les événements présentés. Dans un environnement marqué par l'inquiétude, la force émotionnelle de l'image peut toutefois rendre sa diffusion plus rapide que sa vérification.

➤ WhatsApp, enfin, pose un défi spécifique : présente une configuration encore plus complexe. Dans le contexte congolais, l'application occupe une place importante dans les échanges quotidiens et dans la circulation des informations. Les messages écrits, les notes vocales, les photographies et les vidéos peuvent être transférés rapidement d'un groupe à un autre.

La plateforme est particulièrement adaptée à la communication interpersonnelle et communautaire.

Les messages y circulent par le biais de conversations privées et de groupes fermés, ce qui limite la possibilité d'observer publiquement les chaînes de diffusion.

Une note vocale attribuée à un prétendu membre des services de sécurité peut, par exemple, être transférée d'un groupe à l'autre et acquérir progressivement une apparence de crédibilité. Chaque nouveau transfert peut être interprété comme une confirmation, alors qu'il ne constitue parfois que la reproduction du même message initial.

Cette opacité complique considérablement le travail de vérification. Contrairement à une publication publique sur Facebook ou X, dont la diffusion peut être observée et analysée, le contenu WhatsApp circule souvent dans un espace difficilement accessible aux journalistes et aux fact-checkeurs.

Cette situation favorise la transposition numérique de pratiques plus anciennes de transmission de la rumeur. Dans un contexte marqué par l'incertitude, les individus recherchent des figures auxquelles ils accordent une autorité informationnelle : un journaliste connu, un membre de la famille, un responsable communautaire ou une personne présentée comme proche d'une institution. La technologie ne fait donc pas disparaître les mécanismes sociaux traditionnels de crédibilité ; elle leur offre de nouveaux moyens de circulation et une portée considérablement élargie.

1. Les pathologies de l'information et leurs impacts systémiques

La multiplication des sources et la rapidité de circulation des contenus peuvent provoquer une véritable distorsion de la réalité. Dans une situation marquée par l'insécurité, le public cherche à obtenir rapidement des informations lui permettant de comprendre ce qui se passe et de prendre des décisions. Cette demande urgente crée un environnement favorable aux contenus sensationnels.

La première conséquence concerne la panique collective. Une rumeur annonçant une attaque imminente ou la progression d'un groupe armé peut provoquer des mouvements de population avant même qu'une information officielle ne soit disponible. Des photographies montrant des personnes en fuite peuvent également être réutilisées pour donner l'impression qu'un déplacement massif est en cours, alors qu'elles proviennent d'un autre événement.

Le problème des images détournées est particulièrement révélateur de cette distorsion.

Certaines photographies authentiques sont sorties de leur contexte spatial ou temporel. D'autres sont manipulées ou associées à une légende mensongère. Plus récemment, les contenus générés par intelligence artificielle ont ajouté une nouvelle difficulté : des images ou des vidéos présentant une apparence réaliste peuvent être utilisées pour fabriquer de toutes pièces un événement qui n'a jamais eu lieu.

Une autre forme de manipulation repose sur le recyclage de vidéos anciennes. Une séquence filmée plusieurs années auparavant peut être republiée comme une preuve d'un événement récent. Le public, confronté à une image violente, peut alors privilégier sa dimension émotionnelle sans vérifier son origine. Cette situation illustre parfaitement l'économie de l'attention : le contenu le plus spectaculaire bénéficie d'un avantage dans la compétition pour la visibilité.

Les conséquences dépassent toutefois la seule perception individuelle. La désinformation peut affecter la gestion humanitaire de la crise. Les organisations humanitaires et les institutions publiques doivent pouvoir compter sur une information relativement fiable pour évaluer les besoins et communiquer avec les populations. Lorsqu'une rumeur remet en cause l'action d'une organisation, lui attribue des intentions cachées ou diffuse de fausses informations sur une opération humanitaire, elle peut fragiliser la confiance nécessaire à son intervention.

La crise informationnelle contribue également à la méfiance institutionnelle. Les autorités publiques ne détiennent plus le monopole de la parole. Leur communication entre en concurrence avec les médias, les comptes anonymes, les militants et les témoignages individuels. Lorsqu'une institution tarde à communiquer, un vide informationnel peut apparaître. Ce vide est alors rapidement occupé par des récits concurrents.

La question centrale n'est donc pas simplement de savoir si une information est vraie ou fausse. Elle consiste également à comprendre qui parle, à quel moment, par quel canal et avec quelle capacité à capter l'attention du public. Dans une guerre informationnelle, une information fausse diffusée rapidement peut produire des effets sociaux avant même d'être démentie.

La crise de Goma révèle ainsi l'existence d'une crise cognitive parallèle à la crise sécuritaire. Les populations ne doivent pas seulement se protéger contre les conséquences physiques du conflit. Elles doivent également apprendre à évoluer dans un environnement saturé de récits contradictoires.

III.4.2. Recommandations

Pour améliorer la gestion des crises à l'ère numérique, il est recommandé de :

- renforcer la vérification des informations;
- sensibiliser les utilisateurs aux risques informationnels ;
- améliorer la coordination entre les acteurs institutionnels et numériques.

En définitive, la désinformation apparaît comme un enjeu central de la gestion des crises contemporaines. Elle ne se limite pas à un simple problème de communication, mais constitue un facteur structurant des dynamiques sociales, politiques et humanitaires. La crise de Goma illustre ainsi la nécessité d'une gouvernance informationnelle renforcée, capable d'articuler rapidité, fiabilité et coordination dans un environnement numérique complexe.

Conclusion Générale

L'analyse de la crise de Goma confirme que les médias sociaux constituent aujourd'hui des acteurs à part entière de la communication de crise. Ils ne se limitent plus à transmettre l'information. Leurs mécanismes de visibilité participent à la construction, à l'amplification et parfois à la déformation des événements.

Facebook, X et WhatsApp présentent à cet égard des caractéristiques différentes. X favorise la réaction immédiate et la compétition entre récits publics. Facebook facilite la diffusion communautaire de contenus dont la crédibilité peut être renforcée par les liens sociaux. WhatsApp, en raison de ses espaces fermés et de l'importance des messages transférés et des notes vocales, représente un défi particulier pour les dispositifs classiques de vérification.

L'étude des contenus associés à la crise montre également que la désinformation peut prendre des formes diverses : images authentiques sorties de leur contexte, anciennes vidéos recyclées, montages, fausses légendes et, désormais, contenus produits par intelligence artificielle. Ces pratiques peuvent provoquer la peur, perturber les comportements des populations et affaiblir la confiance envers les institutions.

Face à cette situation, la réponse ne peut se limiter à la publication ponctuelle de démentis. Une véritable gouvernance informationnelle de crise doit être développée. Celle-ci implique une veille permanente des espaces numériques, une capacité de réaction rapide et la mise en place de mécanismes de communication accessibles aux populations.

Le développement d'un fact-checking localisé apparaît également essentiel. Vérifier une information suppose de comprendre les langues utilisées, les références culturelles et les canaux privilégiés par les communautés locales. Les actions de vérification doivent donc s'adapter à la réalité communicationnelle congolaise.

Enfin, l'éducation aux médias constitue une réponse durable. Il est nécessaire d'apprendre aux citoyens à identifier une source fiable, à rechercher l'origine d'une photographie et à interroger le contenu d'une vidéo ou d'une note vocale avant de la partager. Dans un contexte comme celui de Goma, la lutte contre la désinformation devient ainsi une dimension essentielle de la prévention et de la gestion des crises.

Bibliographie

1. Allcott, H., et Gentzkow, M., *Social Media and Fake News*, Journal of Economic Perspectives, 2017;
2. Castells, M. *La société en réseaux*. Paris : Fayard, 1998 ;
3. Castells, M., *Le pouvoir de la communication*, Oxford University Press, 2009 ;
4. Cefaï, D. (2007). *Pourquoi se mobilise-t-on ? Les théories de l'action collective*. . Paris : La Découverte, 2007;
5. Coombs, W. T., *La communication de crise en continu*, Sage Publications, 2014 ;
6. Creswell, J. W., *Conception de la recherche : approches qualitatives, quantitatives et mixtes*, Sage Publications, 2014 ;
7. Derakhshan, H. et Wardle, C. *Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research +and Policymaking*. Strasbourg: Conseil de l'Europe, 2017 ;
8. Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York : New York University Press, 2006;
9. Jenkins, H., *La culture de la convergence*, New York University Press, 2006 ;
10. Jervis, R., *Perception et mauvaise perception en politique internationale*, Princeton University Press, 1976 ;
11. Kaplan, A. M., et Haenlein, M.? *Users of the world, unite!* Business Horizons, 2010;
12. Mucchielli, A., *Les méthodes qualitatives*, Paris, PUF, 2009 ;
13. Quivy, R., et Van Campenhoudt, L., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2011 ;
14. Rosnow, R., *inside rumor*. American Psychologist, 1991;
15. Stearns, J. K., *Danser dans la gloire des monstres : l'effondrement du Congo et la grande guerre africaine*, Londres, Hurst, 2011 ;
16. Ulmer, R., Sellnow, T., et Seeger, M., *Effective Crisis Communication*, Sage, 2011 ;
17. Wardle, C. et Derakhshan, H., *Désordre de l'information*, Conseil de l'Europe, 2017.