

Depuis quinze ans, les médias d'information québécois, à l'instar de la plupart de leurs homologues étrangers, ont connu d'importants bouleversements : la concentration de leur propriété et la rationalisation de leur organisation, l'impact des nouvelles technologies, l'émergence des *pure players* du web, ou encore le développement fulgurant des audiences des réseaux sociaux. Judith Dubois, professeure à l'École des médias de l'[UQAM](#) a mené une enquête auprès de 121 professionnels de l'information au Québec en se demandant : « **En quoi ces changements ont-ils influencé la capacité des journalistes à s'acquitter de leur devoir de produire de l'information de qualité ? Quels facteurs ont été les plus déterminants ? Sur quels critères peut-on se baser pour définir la notion de qualité ?** ». Chacun des interviewés devait ainsi considérer sept facteurs et indiquer leur influence sur leur capacité à produire de l'information de qualité : ressources disponibles, innovations technologiques, propriété des médias, conditions de travail, rapports au public, politiques internes et contraintes juridiques.

L'enquête commence par souligner combien la notion « **d'information de qualité** » est difficile à appréhender, le point de vue étant nécessairement différent pour le public, le propriétaire d'un média ou un journaliste, tout comme d'ailleurs pour le chercheur qui tente de l'analyser.

En s'inspirant d'une étude effectuée en 2006 par Ivor Shapiro, Patrizia Albanese et Leigh Doyle « *What makes journalism "excellent" ?* », ainsi que des critères retenus pour certains concours de journalisme, Judith Dubois identifie les trois premiers critères cités par les journalistes pour caractériser une information de qualité : « *la qualité de la recherche, la clarté du reportage ainsi que l'intégrité et le respect de la déontologie journalistique* ».

Mais au-delà des aptitudes et des compétences inhérentes aux journalistes, d'autres facteurs entrent en ligne de compte, et notamment, « *de tous les facteurs potentiellement influents, la concentration des médias d'information est sans doute celui qui a soulevé le plus de préoccupations au Québec au cours des dernières décennies* ». Comme le souligne la politologue Anne-Marie Gingras, citée par l'[étude \(GINGRAS, Anne-Marie. Médias et démocratie. Le grand malentendu. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2009, p. 7\)](#), « *les volontés individuelles ne peuvent faire fi des contraintes structurelles, elles les intègrent souvent de manière toute naturelle. [...] Les journalistes se veulent libres, ils se pensent libres, oubliant que, comme chacun de nous, ils sont assujettis à des contraintes organisationnelles* ». Et de rappeler que, dans le domaine des médias, « *la qualité de l'information ne garantit en rien le succès commercial, et la bonne santé financière n'est certes pas une mesure à l'aune de laquelle on peut évaluer l'information* ».

Les répondants à l'enquête devaient ensuite indiquer, pour chacun des sept facteurs, si leur influence avait ou non augmenté la capacité des journalistes à produire de l'information de qualité, et si cette influence était positive ou négative.

Le facteur dont l'influence a le plus augmenté, et ce de manière négative, semble être celui des

ressources disponibles : « *La très grande majorité des commentaires des répondants à notre enquête indiquent que les ressources humaines et matérielles en information sont de plus en plus limitées. On affirme notamment que "les budgets sont réduits" et qu'il y a eu des "coupes de personnel partout dans les médias".* » Cela s'expliquerait principalement du fait de la très forte diminution des revenus publicitaires générés par la presse quotidienne et la télévision généraliste. En citant le rapport « *Net advertising revenue, (2014)* » du Bureau de la télévision au Canada, l'étude rappelle que « *les quotidiens accaparaient 28,8 % des revenus publicitaires des médias canadiens en 2004, n'en retiraient plus que 13,5 % en 2014, alors que pour la même période, la part d'Internet passait de 4 % à 31,5 %* ». La forte baisse des ressources a donc conduit à une réduction des coûts de production de l'information et à la suppression de nombreux emplois aux cours des dernières années.

En revanche, la plupart des journalistes considèrent que les innovations technologiques, au rang desquelles les sites web, les outils de microblogage, les réseaux sociaux ou encore les outils de montage audio et vidéo de leurs reportages, ont eu une influence croissante sur leur capacité à produire d'excellents reportages, et que cette influence est vue de manière positive. En grande majorité, les commentaires positifs soulignent la capacité nouvelle des journalistes à se servir d'outils de recherche permettant « *d'accélérer la recherche et d'avoir accès à davantage d'informations* ». Cependant la vitesse qu'imposent les nouvelles technologies et l'utilisation des réseaux sociaux, notamment Twitter, provoquerait « *l'éparpillement des journalistes et les empêche[rait] de se concentrer sur l'essentiel* ». Il semblerait ainsi que les innovations technologiques aient une influence positive lorsqu'elles sont utilisées comme outils de collecte et de recherche d'informations, mais une influence négative lorsqu'elles sont utilisées à des fins de production et de diffusion de l'information.

Il n'en va cependant pas de même quant à la propriété des médias, classée quatrième facteur le plus important pour la qualité du travail des journalistes, et dont l'influence est jugée négative par 81 % des répondants. L'étude souligne toutefois la diversité des commentaires des journalistes et suggère que ceux qui sont négatifs, comme l'autopromotion, le choix de sujets favorisant les intérêts de l'entreprise ou l'approche commerciale de l'information « *relèvent sans doute davantage des politiques internes d'une entreprise que de la concentration de la propriété en tant que telle* ».

Concernant les conditions de travail, les pigistes sont confrontés tout à la fois au prix du feuillet, qui n'a pas évolué depuis trente ans, et à la tendance des médias à commander des articles courts. Les journalistes salariés, quant à eux, sont appelés à diversifier leurs compétences en devant maîtriser de nouveaux outils et à travailler toujours plus vite en produisant toujours davantage. La plupart déplorent « *une baisse généralisée des conditions de travail* » qui nuit à la qualité de l'information.

Les relations avec le public, c'est-à-dire le partage de l'information sur les réseaux sociaux, la création de blogs, les commentaires sur les articles des journalistes, les nouvelles interactions entre les journalistes et les internautes sont vus comme un facteur dont l'influence sur la capacité à produire d'excellents

reportages a augmenté, et ce de manière positive : ces nouveaux rapports au public auraient tout à la fois « *élevé le niveau d'exigence* » de ces derniers, mais aussi permis « *d'obtenir des informations ou trouver des sources* ». En revanche, certains répondants dénoncent l'influence négative des blogs et des réseaux sociaux en ce qu'ils propagent des rumeurs et donnent trop d'importance à l'opinion.

La politique rédactionnelle d'un média a depuis toujours joué un rôle crucial dans l'orientation et la qualité des informations diffusées par un média, mais les avis sont partagés quant à son influence. L'enquête montre ainsi que « *45 % des répondants croient que cette influence a augmenté [...] et parmi ces derniers, plus de la moitié ont jugé que cette influence était négative* ». Toutefois plus d'un quart des personnes interrogées ne se sont pas prononcées sur la question et 28 % des répondants estiment que la politique rédactionnelle n'a pas d'influence.

Enfin, l'enquête rappelle que les procédures judiciaires intentées à l'encontre des médias n'ont pas cessé d'augmenter depuis plusieurs années. Ce qui aboutit à une forme d'autocensure de la part des journalistes, que le professeur Pierre Trudel appelle un « *effet réfrigérant* ». Là encore, les journalistes interrogés sont très partagés : 36 % estiment que l'influence des contraintes juridiques a augmenté, 36 % estiment que non et 28 % ne se prononcent pas. En revanche, pour ceux qui estiment que l'influence des contraintes juridiques sur la qualité de l'information a augmenté, 73 % la jugent négative.

Ce que cette enquête a mis en lumière, c'est « *la perception généralement négative de l'impact grandissant de plusieurs de ces facteurs sur la capacité des journalistes à produire d'excellents reportages* ». Et si, selon l'enquête, la plupart des facteurs étudiés ont un impact négatif sur la qualité de l'information, mis à part les innovations technologiques et les rapports au public, les commentaires des professionnels de l'information convergent tous vers ce même constat : « *le manque grandissant de temps pour faire de la recherche et approfondir les contenus* ».

Bouleversements médiatiques et qualité de l'information, enquête auprès de 121 professionnels de l'information québécois, Judith Dubois, *Les Études de communication publique* Numéro 20, département d'information et de communication Université Laval, Québec, 1^{er} trimestre 2016.