

INTRODUCTION

Mariana ȘOVEA

mariana.ovea@litere.usv.ro

Université « Ștefan cel Mare » de Suceava, Roumanie

&

Angela GRĂDINARU

angela.gradinaru@usm.md

Université d'État de Moldova, République de Moldova

Dans un monde où l'information circule rapidement, la façon dont les organisations, les gouvernements et les entreprises communiquent en période de crise peut influencer les perceptions publiques et la gestion de la crise elle-même. Cette gestion des crises, qu'elles soient sanitaires, politiques, économiques ou environnementales, s'accompagne souvent d'une communication complexe et déterminante pour l'issue des événements. Ce volume se propose ainsi d'explorer les pratiques discursives, les stratégies de communication et les enjeux qui entourent la gestion des crises contemporaines et réunit des chercheurs, des praticiens, des responsables politiques, des experts en communication ainsi que des représentants des médias qui nous présentent les défis et les implications des discours de crise.

Ce volume est marqué par une forte visée interdisciplinaire : il vise à explorer la relation entre la rhétorique, les stratégies de communication et l'efficacité de la gestion de crises à différents niveaux et dans différents domaines, qui comprennent l'analyse du discours politique et des médias, les relations internationales, la communication politique, économique ou électorale. La relation entre la rhétorique, les stratégies de communication et l'efficacité de la gestion de crises s'avère ainsi un sujet complexe et multidimensionnel. Il implique d'examiner comment le langage, la persuasion et la communication planifiée jouent un rôle déterminant dans la manière dont les crises sont perçues, vécues, racontées et finalement résolues.

Les stratégies de communication en situation de crise ne se limitent pas à des déclarations spontanées ou à des interventions improvisées. Elles sont souvent le résultat

d'une planification rigoureuse et d'une coordination entre plusieurs acteurs pour s'assurer que le message est clair, cohérent et adapté à l'audience. Cette communication peut viser à informer, rassurer, et parfois corriger des rumeurs ou des informations incorrectes. Parmi les principales stratégies de communication de crise on peut énumérer la transparence, qui permet de gagner la confiance du public, la rapidité, l'adaptabilité, car les stratégies de communication doivent pouvoir s'adapter à des audiences diverses, la cohérence, les discours contradictoires pouvant saper l'efficacité de la gestion de la crise.

L'efficacité de la gestion de crise dépend en grande partie de la façon dont la communication est reçue et perçue par le public, mais aussi par d'autres parties prenantes telles que les médias, les organisations internationales ou les communautés locales. La manière dont la population réagit aux discours de crise, que ce soit par la coopération (respect des mesures sanitaires, par exemple) ou par la rébellion (méfiance envers les autorités), est un indicateur clé. La perception de la crédibilité et de la compétence des autorités est influencée par la qualité de leur communication. En situation de crise, il est primordial de contrôler la narration pour éviter la désinformation ou l'hystérie collective. Ceux qui contrôlent le récit (gouvernements, médias, entreprises) ont souvent la mainmise sur la perception de la crise.

La manière dont une organisation ou un gouvernement sort d'une crise dépend beaucoup de la communication durant la crise. Une gestion transparente et efficace peut renforcer la crédibilité, tandis qu'une mauvaise gestion peut laisser des cicatrices durables sur la réputation. L'analyse de la rhétorique et des stratégies de communication en situation de crise doit prendre en compte les différentes échelles d'intervention : du local à l'international. Chaque niveau présente des défis spécifiques. Les dirigeants municipaux ou les entreprises locales doivent souvent répondre rapidement aux besoins immédiats de leurs communautés. Ils bénéficient d'une proximité directe avec le public, ce qui permet une communication plus personnalisée et ciblée, mais leur marge de manœuvre est souvent limitée par les ressources disponibles. Les gouvernements nationaux, quant à eux, doivent gérer des crises à grande échelle avec une communication qui inclut des messages généraux mais qui reste sensible aux différences régionales. Les crises qui s'étendent au-delà des frontières nécessitent une communication qui prend en compte des publics et des cultures variés. Les organisations internationales jouent ici un rôle clé dans la coordination des efforts et des discours transnationaux.

A part les situations de crise économique, sociale, politique, sanitaire, qui supposent des mesures spécifiques et un discours spécialisé et adapté au contexte et au public concerné, nous ne pouvons laisser de côté les crises artistiques et littéraires, où les normes de la langue elle-même sont mises en question. De même, la manière dont ces multiples situations de crise sont évoquées ou racontées par les diverses instances discursives représente un autre défi relevé par les chercheurs de ce volume.

Vu la complexité des aspects liés à la communication en situation de crise et aux différents types de discours et d'institutions impliqués, notre recueil s'articule autour de trois grands chapitres : *Crises et gestion internationale de la communication*, *Discours de désinformation et communication stratégique* et *Communication interculturelle en temps de crise*, chacun comprenant des perspectives diverses et complémentaires concernant la communication des différents acteurs impliqués dans des crises locales, nationales ou internationales, des crises politiques, économiques, culturelles, artistiques...

Le premier chapitre, ***Crises et gestion internationale de la communication*** présente des aspects concernant la communication stratégique dans différents contextes liés à la situation politique et économique de la République de Moldova. Ainsi, dans son

article *La communication stratégique de l'Union Européenne comme instrument de renforcement de la résilience de la République de Moldova dans le contexte du conflit armé en Ukraine*, Liliana BENIUC affirme l'importance de la communication stratégique de l'Union Européenne qui constitue un levier essentiel pour renforcer la résilience sociétale et institutionnelle de la République de Moldova. Celle-ci repose sur l'utilisation des médias, de la diplomatie publique et des initiatives éducatives afin de garantir à la population l'accès à une information fiable et de contrer les récits hostiles diffusés par des acteurs externes, notamment la Fédération Russe. L'article présente plusieurs initiatives et outils européens de lutte contre la désinformation ainsi que des éléments concernant la stratégie moldave en matière de communication stratégique et de lutte contre la désinformation et la manipulation de l'information.

L'article suivant, *The Significance of Political Crises in the Context of the Power-Opposition Relationship*, Victoria BEVZIUC analyse la dynamique de la relation entre le pouvoir et l'opposition en République de Moldavie, en se concentrant sur son évolution, les défis rencontrés et les implications pour le développement politique et institutionnel du pays. L'étude explore les mécanismes d'interaction entre les autorités gouvernantes et les forces d'opposition au sein d'une démocratie fragile et propose des recommandations pour renforcer le dialogue politique et la coopération.

Svetlana CEBOTARI et Violeta COTILEVICI se penchent, elles aussi, sur les relations que leur pays entretient avec l'Union européenne se posant des questions sur *Le rôle de la communication stratégique dans le processus d'adhésion de la République de Moldova à l'Union Européenne*. Dans ce cas, la communication stratégique est essentielle pour clarifier les avantages de l'adhésion à l'Union européenne pour les citoyens moldaves, pour éduquer le public au sujet des implications économiques, sociales et politiques de l'intégration et pour accroître la crédibilité des autorités nationales.

Toujours dans un contexte européen, Iaroslav CEBANU et Svetlana CEBOTARI analysent la communication stratégique et l'importance du soft power dans les relations bilatérales de la République de Moldova dans leur article – *Strategic Communication and the Soft Power in the Bilateral Relations between the European Union and the Republic of Moldova*. La recherche présente le cadre européen qui assure le fonctionnement de la communication stratégique ainsi que les mécanismes de son implémentation, l'évolution des relations bilatérales entre la Moldavie et l'Union européenne ainsi que certaines mesures de sécurité prises dans le contexte d'une future adhésion et dans le contexte des menaces informatiques actuelles.

Carolina BUDURINA-GOREACH choisit d'analyser l'importance du processus de communication dans les situations de crise et les défis pour les organisations de la société civile. Dans son article *Communicating in a Crisis or a Challenging Situation for Civil Society Organizations*, elle présente la situation de la République de Moldova dans le contexte des défis comme la pandémie de Covid-19 et le conflit militaire en Ukraine.

Dans leur article, *The Impact of Strategic Communication on Security Culture*, Diana HIRBU et Tudor PAȘCAN se proposent d'évaluer l'impact de la communication stratégique sur la culture de sécurité et mettent en évidence son importance dans la résilience sociétale face aux menaces hybrides et à la désinformation, avec une analyse pertinente du contexte moldave.

Choissant un aspect d'actualité de la société, à savoir le vieillissement actif et sa présentation à travers une communication efficace, Anastasia OCERETNÎI explique dans son article *Communication on Active Ageing – A Tool for Engaging Older Persons (Comparative Analysis)* les résultats d'une analyse de contenu appliquée sur un corpus de documents

publiés en ligne et de publications scientifiques dans le but d'identifier les tendances concernant la problématique du vieillissement actif.

Rodica PANȚA vient rejoindre, dans son article *Strategic Communication and Public Diplomacy of the Republic of Moldova in the Context of Accession to the European Union*, les articles précédents sur l'adhésion de la Moldavie à l'Union européenne. Elle signale dans ce sens l'absence d'un récit stratégique unifié sur l'UE, fait qui affecte l'efficacité de la communication et explique la nécessité d'une action concertée et d'une communication transparente visant à renforcer la confiance du public dans le processus d'adhésion.

Le premier chapitre conclut avec le travail de Marianna PRYSIAZHNIUK, *Application of DISARM Framework in the Context of « Soft Power » : A Strategic Communication Analysis*, qui analyse le rôle de la communication stratégique à la lumière de l'approche du « soft power » et de l'application du cadre DISARM, un outil permettant d'aborder les éléments critiques des campagnes de communication et de décoder des interférences d'informations externes.

Le deuxième chapitre, *Discours de désinformation et communication stratégique*, est centré sur des communications qui se proposent de lutter contre la manipulation de l'information, les fake-news, la désinformation, la propagande.

Le chapitre débute avec l'article de Marcel BENCHECI et Vitalie PÎRGARI, *The Role of Strategic Communication in Combating Informational Manipulation*, qui identifie les différentes formes de manipulation et leur impact sur la société ainsi que les moyens de combattre ces phénomènes, à l'aide d'une communication efficace et bien planifiée.

Dans l'article suivant, *Guerre en Ukraine et deepfakes : un outil discursif, stratégique et systémique*, Léo-Paul BARTHELEMY analyse des exemples notoires de *deepfakes* dans le contexte de la guerre en Ukraine, offrant un aperçu des tendances d'utilisation de ces outils par les deux belligérants dans des buts comme la démoralisation de l'ennemi, l'attaque psychologique ou la manipulation émotionnelle. Il identifie les caractéristiques de chaque type de *deepfake* et montre que les *deepfakes* russes cherchent à affaiblir les alliances diplomatiques de l'Ukraine, tandis que ceux ukrainiens tentent plutôt à saboter la légitimité de l'autorité présidentielle russe.

Angela GRĂDINARU et Ludmila ZBANȚI proposent un article centré sur un défi à relever par les médias actuels, à savoir *La « polyphonie » de désinformation infiltrée par la propagande russe dans les médias moldaves*. À partir d'un corpus d'articles extrait des publications moldaves, les auteurs relèvent les principales stratégies discursives utilisées par la propagande russe afin de disqualifier ses adversaires idéologiques et saper les institutions nationales et internationales qui véhiculent les valeurs démocratiques et européennes.

Le chapitre continue avec l'article *Récits de propagande : du bolchevisme à l'actualité, de la communication sociale à la politique militaire* de Aurelia PERU-BALAN et Vitalina BAHNEANU qui présente une courte histoire de la propagande, du bolchevisme aux récits stratégiques propagandistes actuels à des fins de désinformation. Les auteurs identifient ainsi quelques mécanismes comme les généralités éclatantes, le silence illicite, l'étiquetage ou la répétition.

Toujours dans un souci de gouvernance démocratique et de transparence, la communication de Natalia PUTINA – *The Role of Strategic Communication in Ensuring Electoral Transparency and Combating Disinformation* examine comment la communication stratégique peut protéger l'intégrité des élections et lutter contre la désinformation. L'étude souligne la nécessité d'une stratégie multipartite incluant les médias, les organisations de la société civile et les commissions électorales afin de coordonner les efforts pour détecter, réfuter et atténuer l'impact des faux discours.

Dans l'article *Transparency and Strategic Communication – A Necessary Synergy at Local Level*, Mariana IATCO développe la nécessité d'une communication stratégique et transparente au sein des autorités publiques locales, qui doivent traverser un processus complexe d'harmonisation avec les structures existant dans les pays de l'Union européenne.

Le chapitre finit avec une présentation générale d'Elena MARZAC, *The Characteristics of Strategic Communication in the Republic of Moldova (Institutions, Policies, and Strategies)*, qui passe en revue les principales étapes de l'institutionnalisation de la communication stratégique en République de Moldavie, qui a compris la définition de ce type de communication, la création du Centre pour la communication stratégique et pour la lutte contre la désinformation, les différents projets de loi en faveur de la communication stratégique et son implémentation dans le cadre du Ministère de la Défense ainsi que les défis à relever dans la période à venir.

Le troisième chapitre du volume, *Communication interculturelle en temps de crise*, regroupe dix articles qui approchent la notion de crise à partir de l'analyse des différents types de discours (électoral, médiatique, théâtral, artistique...) et mettent en évidence des aspects discursifs spécifiques au contexte investigué.

Le chapitre débute avec un article théorique, *Instabilité et insécurité discursives en situation de crise* où Sanda-Maria ARDELEANU s'interroge sur la définition de la notion de crise et analyse les réalités d'*insécurité* et d'*instabilité discursive*, tant au niveau du locuteur sujet qu'à celui de l'interlocuteur interprète. Elle affirme la nécessité de revisiter certains concepts et les termes afin de faciliter la compréhension d'une réalité qui change en permanence.

Veronica BENZO commence la série d'études de cas sur le discours de crise avec une présentation détaillée des stratégies que les entreprises adoptent en cas de crise réputationnelle. Ainsi, son article *Stratégies de communication externe à l'entreprise face à une crise réputationnelle* montre comment les entreprises mobilisent des régimes discursifs spécifiques (scientifiques, technologiques, moraux) pour maintenir leur pouvoir, pour orienter les interprétations des événements et pour limiter les conséquences d'une crise liée à leur image identitaire.

L'importance d'une communication efficace des différentes entreprises avec leur public est aussi abordé par Petru-Ioan MARIAN-ARNAT dans son article *Communication de crise – négocier l'identité culturelle*. Dans son étude de cas – la gestion d'une crise provoquée dans le cadre du magasin Kaufland par un client nationaliste et xénophobe – il démontre l'importance de la prise en compte du contexte culturel spécifique et la nécessité d'une communication transparente et empathique, adaptée à une communauté multiethnique.

Dans l'article suivant, *L'hétérogénéité discursive comme dispositif rhétorique : une analyse du discours collapsologue d'Yves Cochet*, Desiré CALANNI RINDINA analyse un type particulier de discours, celui collapsologue, afin de montrer comment des énoncés issus de sphères diverses (politique, scientifique, populaire) sont réappropriés, reconfigurés et articulés au sein d'un dispositif rhétorique cohérent. L'hétérogénéité discursive chez Yves Cochet sert ainsi à légitimer son propre discours, à critiquer certains récits institutionnels et à encourager une prise de conscience collective face aux enjeux systémiques.

Parmi les situations de crise investiguées, nous devons mentionner la pandémie de COVID-19, qui constitue le sujet abordé par Ala DAVID dans son article *Approche pragmatique du fonctionnement des textes de la pandémie COVID-19*. A partir d'un corpus de textes spécialisés extraits du site de Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, l'auteure se propose d'étudier les différents types de textes regroupant des informations spécialisées sur la pandémie ainsi que leur fonctionnement discursif.

Dans son article *Discours conflictuel dans les débats électoraux : typologies et mécanismes d'intensification des tensions*, Angela GRĂDINARU propose une étude approfondie du discours électoral et, plus précisément, du discours conflictuel. À partir des débats entre Maia Sandu et Alexandr Stoianoglo, l'auteure met en lumière les particularités de ce type de discours ainsi que les éléments rhétoriques qui contribuent à l'intensification de la tension discursive tels que l'appel à l'émotion, l'exagération, la polarisation idéologique, la réfutation argumentative.

Inga KIRKOVSKA choisit de rester dans le même domaine du discours politique et analyse *La composante émotionnelle dans les discours du président V. Zelenski pendant la guerre russo-ukrainienne*. Elle identifie plusieurs procédés discursifs qui font appel à l'émotion du locuteur et qui sont utilisés par le président ukrainien dans le but de rendre son message plus convaincant.

Le discours dramatique représente le champ d'investigation de Mariana CHIRIȚĂ dans son article *Le texte dramatique – espace discursif des personnages en crise d'identité*. Elle identifie certaines caractéristiques du texte dramatique *La cantatrice chauve* d'Eugène Ionesco afin de soutenir la thèse que les personnages de cette pièce traversent une crise identitaire profonde.

La contribution suivante, « *Crises* » et *réévaluations dans l'interprétation de la littérature artistique*, proposée par Emilia TARABURCA, reste dans le même domaine du discours littéraire et évoque les nombreux moments de crise dans le domaine de la création, de l'Antiquité à nos jours. L'article évoque toute une série de courants littéraires qui sont nés de la tension entre les anciennes et les nouvelles valeurs, entre la tradition et la modernité : la Renaissance, le Décadentisme, le Dadaïsme, le Futurisme, le Postmodernisme, mettant en lumière les éléments de nouveauté apportés par chaque réévaluation du système de pensée et de la norme artistique.

Le chapitre finit avec l'article de Mariana ȘOVEA, *Les crises en discours : représentations des mouvements de protestation français dans la presse roumaine*, qui analyse les modalités par lesquelles les médias, la presse écrite en particulier, présentent des situations de crise à fort impact social et économique. À partir d'un corpus extrait du journal roumain « *Adevărul* », elle identifie un lexique spécifique à la crise ainsi que la constitution d'une mémoire discursive, qui fait que les mêmes structures discursives soient utilisées lorsque des événements de la même catégorie sont évoqués par les médias.