



الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري
HACA
Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle

التعبئة الوطنية للحد من تفشي فيروس كورونا المستجد كوفيد – 19

تقرير تركيبي عن إسهام الخدمات الإذاعية والتلفزيونية المغربية

تقديم

مواكبة منها لمجهود التعبئة الوطنية الشاملة للحد من تفشي وباء كورونا المستجد (كوفيد - 19)، أنجزت الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري تقريرا مبينا على معاينة وتتبع البرامج والوصلات التي بثتها الخدمات الإذاعية والتلفزيونية، العمومية والخاصة، عن الحالة الوبائية المرتبطة بفيروس كورونا المستجد والمجهودات المرصودة للحد من انتشاره ومواكبة آثاره وتداعياته الاقتصادية والاجتماعية، وذلك طيلة الفترة الممتدة من 19 مارس إلى 09 أبريل 2020.

يهدف هذا التقرير إلى رصد أوجه المجهود الإعلامي وخصائصه الذي أفردته الخدمات الإذاعية والتلفزيونية المغربية لمواكبة هذه التعبئة الوطنية، مع تقديم مقترحات لدعم التراكم التواصلي المحقق ولتعزيز وتجويد اليقظة على مستوى المواكبة الإعلامية لمختلف أوجه وتداعيات هذه الأزمة الوبائية.

وقد ارتأت الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري إصدار هذا التقرير المرحلي تزامنا مع بداية دخول بلادنا فترة حاسمة في مسار تطور الوباء، ونظرا لضرورة استشراف متطلبات المرحلة المقبلة فيما تستلزمه من مواصلة وتقوية للمجهود الإعلامي ومن مساهمة متفردة للخدمات الإذاعية والتلفزيونية في الرفع من الوعي الجماعي المشترك لإنجاح التعبئة الوطنية الشاملة، ودعم السلوك المواطن الملتزم بقواعد حالة الطوارئ الصحية.

شمل هذا الرصد مجموع البرامج التي بثتها 18 خدمة إذاعية وتلفزيونية طيلة 21 يوما.

1. تغيير البرمجة لاستيعاب متطلبات الظرف الطارئ

أدرجت جل الخدمات الإذاعية والتلفزيونية تغييرات على برمجتها الاعتيادية، بلغت حد اعتماد بعضها تغييرا كليا في البرمجة، إما لمواكبة مستجدات الوباء أو لتقديم خدمة التعليم عن بعد.

في هذا الإطار، تم إحداث مواعيد وفقرات جديدة للإحاطة بمختلف زوايا موضوع الوباء (تقديم مستجدات الحالة الوبائية، نصائح وإرشادات طبية، التفاعل مع أسئلة المواطنين المرتبطة بهذا الظرف الاستثنائي...)، مما خلق لحظة إعلامية تعبوية تميزت بإشراك عدد كبير من الخبراء والأخصائيين والمسؤولين العموميين لتقديم معطيات وتوضيحات تتعلق، على الخصوص، بطبيعة فيروس كورونا المستجد، وطرق انتشاره وسبل الوقاية منه.

فضلا عن هذا العرض الموضوعاتي، شمل مجهود تغيير وتكييف البرمجة لاستيعاب هذا الظرف الطارئ، تسخير الخدمات الإذاعية والتلفزيونية، خاصة العمومية، إمكانياتها اللوجستية والبشرية لتقديم خدمة التعليم عن بعد، حيث خصصت قناة "الثقافية" مباشرة عقب إصدار قرار تعليق الدراسة، لبث دروس التلفزة المدرسية، قبل أن تُدرج لاحقا "الأمازيغية" و"العيون" و"الرياضية" ضمن قائمة القنوات التلفزيونية التي أوكل لها بث هذه الخدمة، بدءا من المستوى الابتدائي وصولا إلى المستوى الجامعي، مروراً بالمستويين الإعدادي والثانوي.

2. تكييف المضامين لدعم التعبئة الوطنية

يلاحظ أن الخدمات الإذاعية والتلفزية عملت على تكييف مضامين عدة أصناف من البرامج لإدماجها في الخطة التواصلية المرصودة لدعم التعبئة الوطنية للحد من تفشي الوباء، مما سهل استهداف فئات مختلفة من متابعي هذه البرامج. هكذا، تم التعريف في أغلب البرامج الدينية بفتوى المجلس العلمي الأعلى بإغلاق أبواب المساجد مؤقتا بالنسبة للصلوات الخمس وصلاة الجمعة، وشرح اعتباراتها الشرعية والعقلية الاحترازية، مع حرص مقدميها وضيوفها على دعوة المواطنين إلى التأزر والتضامن فيما بينهم، في احترام لإجراءات الحماية والوقاية، وذلك بتقديم الدعم المالي والعيني للأسر والأشخاص والمحتاجين المتواجدين في محيطهم الأسري والمجالي.

كما أُستثمرت البرامج الرياضية بعد قرار وقف المنافسات الرياضية، لتقريب مختلف المعلومات والقرارات والإرشادات ذات الصلة بهذا الظرف الاستثنائي لمتبوعيها، خصوصا من الشباب، بالإضافة إلى اللجوء إلى الاستفادة من شعبية بعض الشخصيات الرياضية بإشراكها في التوعية والتحسيس بضرورة الانضباط للحجر الصحي وحالة الطوارئ الصحية.

العرض الترفيهي بدوره سخر لتمرير رسائل توعوية بأهمية التقيد بالتعليمات الصحية للحد من انتشار فيروس كورونا، كما أن الطبيعة التفاعلية لعدد من البرامج الترفيهية، فسحت المجال لعدد من المواطنين للتعبير عن تجربتهم الشخصية مع التقيد بإجراءات الحجر الصحي، ومن ضمنهم مغاربة يتواجدون بدول أجنبية تعرف وضعية وبائية صعبة.

3. تقديم خدمة إخبارية مستندة إلى المصادر الموثوقة

في سياق تواصل الأزمة وظرفية متسمة بتعدد وتعارض الروايات الإخبارية وقوة الشحنة السيكولوجية المرتبطة بطبيعة المرض كجائحة وأزمة غير مسبوقتين، مكنت الخدمات الإذاعية والتلفزية المواطن من الولوج إلى معلومات وتوضيحات من مصادر موثوقة وبوتيرة مسترسلة: قرارات وبلاغات وزارات الصحة، الداخلية، التربية الوطنية، الاقتصاد والمالية، الفلاحة، الخارجية... إلخ. هذا المجهود الإخباري المكثف ساهم في تعزيز أداء الخدمات الإذاعية والتلفزية كوسيط بين مواطنين لهم استفسارات وهواجس وانتظارات وبين مؤسسات عمومية لها مسؤولية تدبير هذا الظرف الطارئ. هذا التزويد بالمعلومات من مصادر مسؤولة وموثوقة من شأنه المساهمة في طمأننة المواطنين وتقويض الملح داخل المجتمع، كشرط ضرورية للتحفيز على السلوك الإيجابي تجاه التدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية ضد الوباء.

ويعتبر البث المباشر للتصريح الصحفي اليومي لوزارة الصحة الذي يمكن المواطن من معطيات محينة عن الحالة الوبائية ببلادنا، أحد أوجه هذه الخدمة الإخبارية المسترسلة والداعمة لصبغة موثوقية الخبر. والحال نفسه بالنسبة لربط الاتصال المباشر بمسؤولين عموميين وخبراء من بيوتهم أو مقرات عملهم لتقديم توضيحات إضافية وتكميلية حول القرارات المتخذة والمبادرات المعتمدة أو للرد على ما يتم ترويجه أحيانا من معلومات مغلوطة وأخبار زائفة وتضليلية.

4. تأمين لحظات إعلامية للقرب

مكن رصد المواكبة الإخبارية للخدمات الإذاعية والتلفزية لموضوع الوباء، من تسجيل حضور مكثف للبعد المحلي في هذه المواكبة من خلال تقديم تغطيات ميدانية ومراسلات مباشرة من مختلف مدن وجهات المغرب للتعريف بالتدابير الاحترازية والإجراءات الوقائية المتخذة ونقل آراء وتفاعلات المواطنين مع الحجر الصحي وقواعد حالة الطوارئ الصحية. إدماج الوقائع والتطورات المحلية ضمن النسق الإخباري العام، وفر لحظات إعلام قرب، تظل مطلوبة وأساسية في هذه الظروف الاستثنائية.

من جهة أخرى، عملت بعض الإذاعات والقنوات التلفزية على تعزيز مسالك الإعلام الخدماتي المستجيب للحاجيات الملحة للمواطن والمتفاعل مع استفساراته وتسألاته المتواترة، خصوصا من خلال أعمال قرب لغوي عبر توظيف اختيارات لغوية وتواصلية تتيح ولوجية أفضل للمضامين الإعلامية من طرف سائر المواطنين.

5. برمجة مكثفة للمضامين التحسيسية والتوعوية

البث المنتظم والمتواتر والمتكرر لوصلات وكبسولات تحسيسية وتوعوية على مدار اليوم وباللغتين الوطنيتين، العربية والأمازيغية، وبمختلف اللهجات المغربية، إضافة إلى الفرنسية ولغة الإشارة، خلق أجواء يقظة مستمرة وشكل مصدر إرشاد وتنبه وتذكير للمُشاهد والمستمع بالظرف الاستثنائي الذي تعيشه البلاد في التصدي للوباء. ودعما لهذا الضغط التواصلية الإيجابي، مكن الإدراج الدائم لهاشتاغ "نبقاو فالدار" و"عاون بلادك خليك فدارك" على شاشات القنوات التلفزية وأحيانا ضمن فواصل الوصلات الإخبارية، من إعطاء نفس إضافي وتكميلي لهذه الحملة التحسيسية والتوعوية.

ولإبراز الطابع التعبوي الشامل للمجهود الوطني المرصود لمواجهة الوباء، لم تقتصر هذه الوصلات والكبسولات على مهنيي الصحة فحسب، بل انفتحت على شخصيات من مجالات متنوعة كرؤساء الأحزاب السياسية، وعدد من مشاهير الأدب والفن والرياضة، فضلا عن مواطنين من فئات عمرية مختلفة أدرجت بعض القنوات التلفزية كبسولات من إنجازهم، تأكيدا على الانخراط الجماعي في مجهود الحد من انتشار الوباء.

وبالنظر لمسؤوليتهم الاعتبارية كقادة رأي، شارك مجموعة من مهنيي الإعلام في كبسولات ووصلات تحسيسية لحث المواطنين على الالتزام بقواعد حالة الطوارئ الصحية واتباع النصائح الوقائية. كما أبانوا عن مساهمة مماثلة من خلال إعطائهم المثل أثناء أدائهم المهني في الالتزام بالإرشادات الاحترازية والوقائية المنصوح بها، سواء من خلال إظهارهم احترام مسافة الأمان بين شخصين أثناء إجراء الحوارات وتعقيم فضاءات وأدوات العمل، أو من خلال تنشيط وتقديم عدد من البرامج المباشرة من بيوتهم تفاعلا مع متطلبات الحجر الصحي.

كما يمكن اعتبار الجهد التحسيسي الخاص بمتابعة الدراسة والتكوين عن بعد، عاملا تحفيزيا وداعما لإنجاح هذه الخدمة، التي يعد الإعلام نفسه طرفا أساسيا في توفيرها.

6. إبراز جهود التضامن

تم إبراز رسائل التضامن وواجب التكافل من خلال العرض الإذاعي والتلفزي المستمر والمتكرر لمساهمات الهيئات والمؤسسات والأشخاص الذاتيين في الصندوق الخاص بتدبير جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) المحدث بتعليمات ملكية سامية. كما تم توجيه دعوات صريحة للمواطنين للتبرع بقدر المستطاع في هذا الصندوق مع التعريف بأهدافه والموارد المرصودة لتحقيقها.

ولإنعاش واجب التضامن والتحفيز على القيام بمبادرات مواطنة للتكافل والتآزر، أبرزت الخدمات الإذاعية والتلفزية عددا من المبادرات التطوعية التي يقوم بها مواطنون وفعاليات مدنية واقتصادية لتقديم المساعدة اللوجيستية والدعم المعنوي لمهنيي القطاع الصحي، أو لإيواء الأشخاص بدون مأوى، أو لتقديم إعانات للفئات الهشة.

7. تفكيك الأخبار الزائفة والتضليلية

من خصائص المواقبة الإذاعية والتلفزية لموضوع الوباء كما رصدتها الهيئة العليا خلال الفترة موضوع التقرير، المجهود غير المسبوق الذي بذلته الخدمات السمعية البصرية، العمومية والخاصة، على مستوى تفكيك الأخبار والفيديوهات والرسائل الصوتية الزائفة والتضليلية المتداولة على شبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات التراسل الفوري والتي تتعلق إما بمعطيات مغلوطة عن الحالة الوبائية ببلانا، أو بخطابات عنف وتحريض ضد حالة الحجر الصحي وقواعد حالة الطوارئ الصحية، أو بمعلومات ونصائح تشكل خطرا على صحة وسلامة المواطنين. يأتي هذا المجهود كرد فعل على ظاهرة لافئة وعابرة للحدود، وهي ترويج وانتشار عدد هائل من الأخبار التضليلية حول فيروس كورونا، وأسباب ظهوره ومسؤولية تفشيه وطرق التعافي منه... إلخ.

برمجة فقرات تروم تفكيك الأخبار الزائفة والتضليلية ضمن نشرات الأخبار، أضفى ثقلاً تحريياً خاصاً على مضامينها وأعطى صدى إعلامياً معتبراً لهذا المجهود. من الملاحظ أيضاً أن تفكيك الأخبار الزائفة والتضليلية لازمتها في العديد من الحالات دعوة المتلقي إلى استقاء الأخبار من المصادر الموثوقة وإعمال اليقظة إزاء استهلاك ونشر وتقاسم محتويات رقمية، مع التذكير بالمساءلة القانونية التي يقع تحت طائلتها كل من ثبتت مسؤوليته في الترويج لأخبار زائفة.

8. مقترحات لدعم التراكم التواصلي المحقق وإعمال المزيد من اليقظة

تعتبر الهيئة العليا للاتصال السمعي البصري أن إبرازها للمجهودات والمقاربات التي اعتمدها الخدمات الإذاعية والتلفزيونية، العمومية والخاصة، يخدم دعم التراكم التواصلي المحقق على مستوى الإخبار والتحسيس بطبيعة وباء كورونا المستجد (كوفيد 19) وسبل الوقاية منه وتداعياته الاقتصادية والاجتماعية. كما تعتبر أن مجمل المجهودات المرصودة والمبادرات المعتمدة تشكل ممارسات فضلى يمكن الارتئان إليها في ظرفيات وسياقات مماثلة تستوجب إسهام الإعلام في التعبئة المجتمعية.

من جهة أخرى، وانطلاقاً من مهامها كهيئة لتقنين الاتصال السمعي البصري، ترى الهيئة العليا أنه من الجدي التذكير بأهمية تعزيز جهود اليقظة على مستوى المواكبة الإعلامية لمختلف أوجه وتداعيات هذه الأزمة الوبائية.

في هذا الإطار، ودون الإخلال بمبدأ حرية الاتصال السمعي البصري، تذكر الهيئة العليا بالنقط التالية التي تستوجب يقظة خاصة:

- الاحتراس من احتمال وسم المصابين أو المشتبه بإصابتهم بفيروس كورونا المستجد (كوفيد 19)، والحرص على صون كرامتهم وحماية حياتهم الخاصة وحققهم في الصورة؛
- تفادي كشف هوية من يشتبه في مخالفته لقرارات السلطات العمومية المؤطرة لحالة الطوارئ الصحية، مع استحضر واجب التمييز بين عرض وانتقاد المخالفات المرتكبة والتحريض ضد من يشتبه في ارتكابها؛
- تجنب المعالجة المبنية على الإثارة في الربط بين مدن وأحياء بعينها وارتفاع عدد المصابين بفيروس كورونا المستجد، مما من شأنه أن يقود إلى وسم سكانها وإنتاج مواقف وسلوكات نبذ وازدراء ضدها، دون الإخلال بضمان حق المواطن في الخبر وشفافية توفير المعطيات بخصوص الحالة الوبائية ببلانا؛
- أخذ التدابير اللازمة للتأكد من توفر الأهلية العلمية والمهنية للأشخاص المدعويين في البرامج لشرح المعطيات العلمية المتعلقة بطبيعة فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) وطرق انتشاره وسبل الوقاية والعلاج منه، بالإضافة إلى الامتناع عن تشخيص الحالات المرضية وإعطاء وصفات علاجية على الأثر أو ببلا توهات البرامج التلفزية؛

- توسيع نطاق التداول الإعلامي لموضوع الوباء بالتطرق لأبعاد أخرى اقتصادية واجتماعية، مما من شأنه الإسهام في تقويض الشعور بالقلق داخل المجتمع ودعم ثقة المواطنين في الفعل العمومي المرصود لتدبير هذا الظرف الطارئ، وبالتالي التحفيز على الخراط الجميع في التعبئة الوطنية الشاملة؛
- تعزيز استثمار التغطية الجهوية للخدمات الإذاعية، الخاصة والعمومية، الموزعة على مجموع التراب الوطني، لتعزيز إعلام القرب، مجاليا ولغويا، وذلك من خلال نقل واقع وتداعيات الوباء بمختلف جهات المغرب، بما فيها المناطق النائية، وتمكين المواطنين أينما تواجدوا فوق التراب الوطني، بتنوعه اللغوي والثقافي، من التعبير عن تجربتهم وتفاعلهم مع هذا الظرف الاستثنائي، إنعاشا لشعورهم بالاندماج في التعبئة الوطنية وتشجيعا لمبادراتهم الرامية إلى المساهمة في الحد من انتشار الوباء وتداعياته؛
- فضلا عن الجهود المبذول من طرف الخدمات التلفزية طيلة هذه الفترة في توظيف لغة الإشارة في برامجها التحسيسية لفائدة الأشخاص الصم وضعاف السمع، هناك حاجة لتوسيع هذا الجهود حتى يشمل وصلات توعوية أخرى وبرامج ذات مصلحة عامة لها صلة بوباء كورونا، مع العمل، حسب الإمكانيات المتاحة، على تطوير ولوج هذه الفئة من الجمهور إلى هذه البرامج بتوفير النص المكتوب على الشاشة والمرافق للصور والمشاهد المبثوثة؛
- إيلاء اهتمام إعلامي أكبر بوضعية المهاجرين واللاجئين المقيمين بالمغرب في هذا الظرف الاستثنائي، بشكل يتلاءم وأهمية القرار السياسي والإنساني الذي اتخذته المملكة المغربية بتوفير الرعاية الطبية والحماية الاجتماعية والاقتصادية لفئاتهم ضد هذا الوباء؛
- إلى جانب الجهود غير المسبوق الذي بذلته الخدمات الإذاعية والتلفزية، العمومية والخاصة، على مستوى تفكيك الأخبار الزائفة، هناك حاجة لاستغلال هذه الظرفية لتطوير مضامين سمعية بصرية مرصودة للنهوض بالدراية الإعلامية للمواطن بغية الرفع من مستوى يقظته وحسه النقدي إزاء الأخبار المتداولة على منصات التواصل الاجتماعي وتطبيقات التراسل الفوري، خصوصا مع تنامي ما بات يعرف "بالزيف العميق" *le deepfake* اعتمادا على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتسخييرا للقوة التأثيرية للفيديوهات. هذا الجهود من شأنه تقوية الثقة إزاء الخدمات الإذاعية والتلفزية كوسائل إعلامية مسؤولة وذات موثوقية؛
- في هذه الظرفية الخاصة ورغم الحيز الزمني الاستثنائي الذي من الطبيعي أن يفرد في الشبكة البرمجية للخدمات الإذاعية والتلفزية لأزمة الوباء، تظل ضرورة الاستجابة لحاجة المواطن إلى البرامج الثقافية والترفيهية، قائمة. كما أن تقدم هذا الصنف من البرامج جزء من مهام الخدمة الإعلامية العمومية، بالإضافة إلى كونها تدعم وتقوي إسهام الخدمات الإذاعية والتلفزية في خفض منسوب الضغط النفسي على المواطن والترويح عنه

ومساعدته على التغلب على الإحساس بالقلق والهلع الناتج عن انتشار الوباء وتعرضه لكم هائل من المواد الإعلامية على مختلف الدعامات، عن الوباء ومخاطره.

من جهة أخرى، وأثناء بث العروض، والبرامج الفنية ومواد ترفيهية أخرى جرى تسجيلها أو تصويرها قبل انتشار فيروس كورونا، يتعين إشعار الجمهور بذلك في حينه، درءا للاعتقاد بأنه لا تحترم فيها الإجراءات الحاجزية والتدابير الوقائية ضد كوفيد 19؛

- دعم توحيد وتقاسم (*mutualisation*) جزء من مجهود الاستقاء الميداني للأخبار وإنجاز المضامين ذات الصلة بالوباء بين إذاعات وقنوات الخدمة العمومية، اختزالا لحركية الصحفيين وتقليصا لتنقل فرقها التقنية وتخفيفا للضغط اللوجيستيكي في هذا الظرف الاستثنائي.