



Les rendez-vous de la recherche

La communication de crise face à la rumeur

Mardi 22 octobre 2019 | 18h30-20h30 | Ecole Militaire - Paris



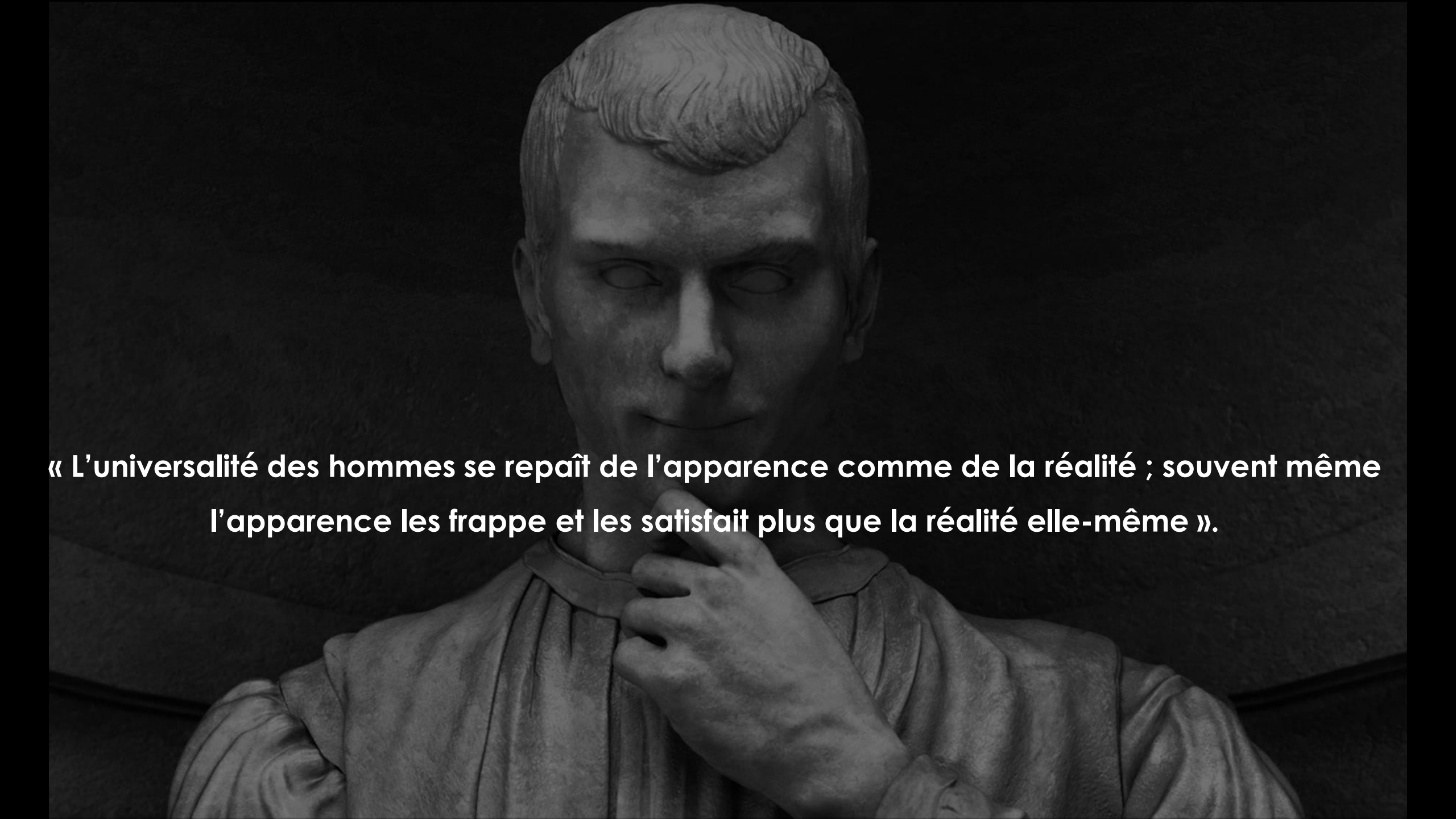
Frédéric Desaunettes

Directeur par intérim de l'INHESJ



Anne Lise Cœur-Bizot, adjointe au chef du
Dép. Risques et crises de l'INHESJ,
William Mézières, Auditeur de la session nationale
« Management stratégique de la crise » 2018-2019





« L'universalité des hommes se repaît de l'apparence comme de la réalité ; souvent même l'apparence les frappe et les satisfait plus que la réalité elle-même ».



06 septembre 2017



Anse Marcel, Saint Martin, août 2016



Anse Marcel, Saint Martin, 11 septembre 2017









Anne Laubiès, préfète déléguée de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, Grand-Case le 8 septembre 2017



Prison de Saint Martin, partie néerlandaise de l'île, 9 septembre 2017



B. CAZENEUVE
Premier Ministre
2016-2017



F. MOLINS
Procureur Général
Cour de Cassation



F. VAN LEEUW
Procureur fédéral
de Belgique



P.H. BRANDET
Délégué à l'information
et à la communication au
ministère de l'Intérieur



C. FAILLET
CEO BOLERO
NETNOLOGUE



N. VANDERBIEST
Fondateur de
Reputation LAB



C. GRAVEL
directeur du service
d'information du
Gouvernement 2014-2017



D. TEYSSOU
Agence France Presse



**EVA QUICKERT
MENZEL**
Service d'information du
Gouvernement



TANIA ROSILIO
Service d'information du
Gouvernement



X. GRAAF
CEO ANTEACTUS
Directeur gestion des
risques ACCOR 2007-2014



L. BLAY
Co-fondateur de
l'association VISOV



LCL MARESTIN
DGGN



P. MICHON
Directeur de la
communication
Groupe KERING



J. ROSSO
Directeur adjoint de la
communication RATP



**Personnalités
anonymes**

Benoît Ramacker

Conseiller stratégie et communication,
Centre de crise national de Belgique



La communication de crise face à la rumeur

Benoît Ramacker – Centre de crise national (NCCN)

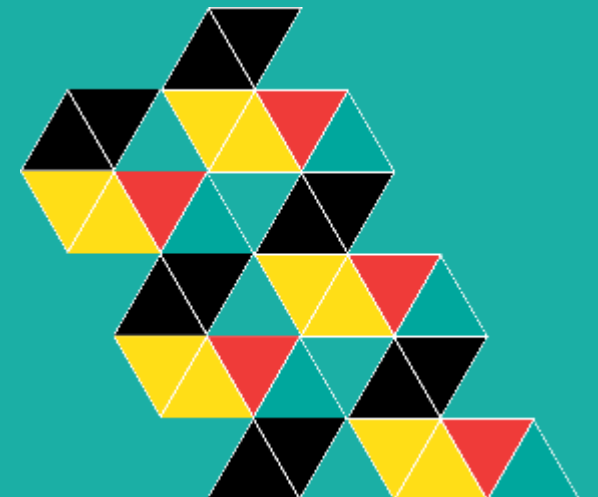
► Réalité : Rumeur & désinformation

► Approche belge : Discuter en crise



(ma) Réalité

Rumeur & désinformation en pratique



LES RUMEURS EN SITUATION D'URGENCE

Informations vraies ou fausses, ni confirmées ni infirmées, intemporelles et inévitables en crise

Voorbereidingsmodus: Team D5 exercise 2 (afternoon 17/10)
Op oefendagen verschijnen deze meldingen niet op het platform. [Leg hier uw oefendagen vast](#)



Brandende wagen Delhaize Ronse:

11/10/2019 14:24

Mogelijk dodelijk slachtoffer in wagen volgens ooggetuige Jean-Piere Di Rupo

DEFENING • EXERCISE



pravinsbosco
@pvi

[@vanderlubben](#) waar blijven de hulpdiensten ?

Reply or Comment

11/10/2019 14:24

DEFENING • EXERCISE



Explosion Renaix

11/10/2019 14:24

Update

Explosion à Renaix – le plan d'urgence est activé

Le perimetre evacue est élargi aux rues suivantes: Evacuation des Cesar Snoecklaan / Engelselaan / Edmond Puissantstraat / I-S Magelaermanstraat + zonnestraat en Kapellestraat

DEFENING • EXERCISE



Ronse – Renaix 1

11/10/2019 14:24

Op dit moment is er in Ronse een evacuatie aan de gang in Cesar Snoecklaan / Engelselaan / Edmond Puissantstraat / I-S Magelaermanstraat en op een deel van het parcours van de Ronde (VIPtent geëvacueerd) door een gasexplosie. Voor meer info: www.ronse.be

DEFENING • EXERCISE



Jean David

11/10/2019 14:23

Enormément de monde aujourd'hui à Renaix venu soutenir les cyclistes pour la RVV! Pas moyen de circuler 😞

DEFENING • EXERCISE

@GemeenteRonse

[@StephGoosse](#) Est-ce que vous êtes inscrits? On a envoyé un message BE-Alert à les citoyens de Ronse.

Reply or Comment

11/10/2019 14:23

DEFENING • EXERCISE

LES FAKE NEWS, TENDANCE DU 21^{ÈME} SIECLE

Désinformations où les fausses informations sont partagées avec une intention malveillante

ALERTE: Explosion atomique à Tihange

Publié il y a 3 minutes

Selon nos informations, une explosion atomique majeure aurait eu lieu ce soir à la centrale nucléaire de Tihange. Les équipes de RTL INFO Huy sont injoignables.

ACTU **SPORT** **PEOPLE**

- 1 Météo: il a GELÉ cette nuit dans les Hautes-Fagnes, et c'est pas fini... 3507
- 2 Son véhicule attire l'attention de la police: "Il y a 2,3 tonnes de chargement, c'est ÉNORME" 1265
- 3 Luc Anus captive la presse britannique: "Un candidat belge ne peut pas faire campagne sur Facebook sous son vrai nom" 971
- 4 Une première machine de reprise de canettes a été placée à Neufchâteau: comment marche-t-elle? 925
- 5 *C'est une blague? Pour 922

Faire une recherche

19H RTL INFO

Les titres du RTLInfo 19H

28/9 38

Manifestation des fonctionnaires à Bruxelles

28/9 393

Les TEC menacés de privatisation par le gouvernement wallon

28/9 38

LA DESINFORMATION POLITICO-STRATEGIQUE

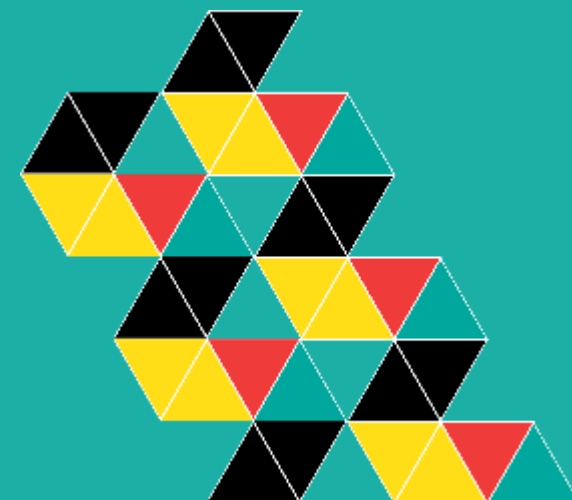
Ingérence dont l'information est utilisée comme arme, où l'éducation aux médias est notre bouclier



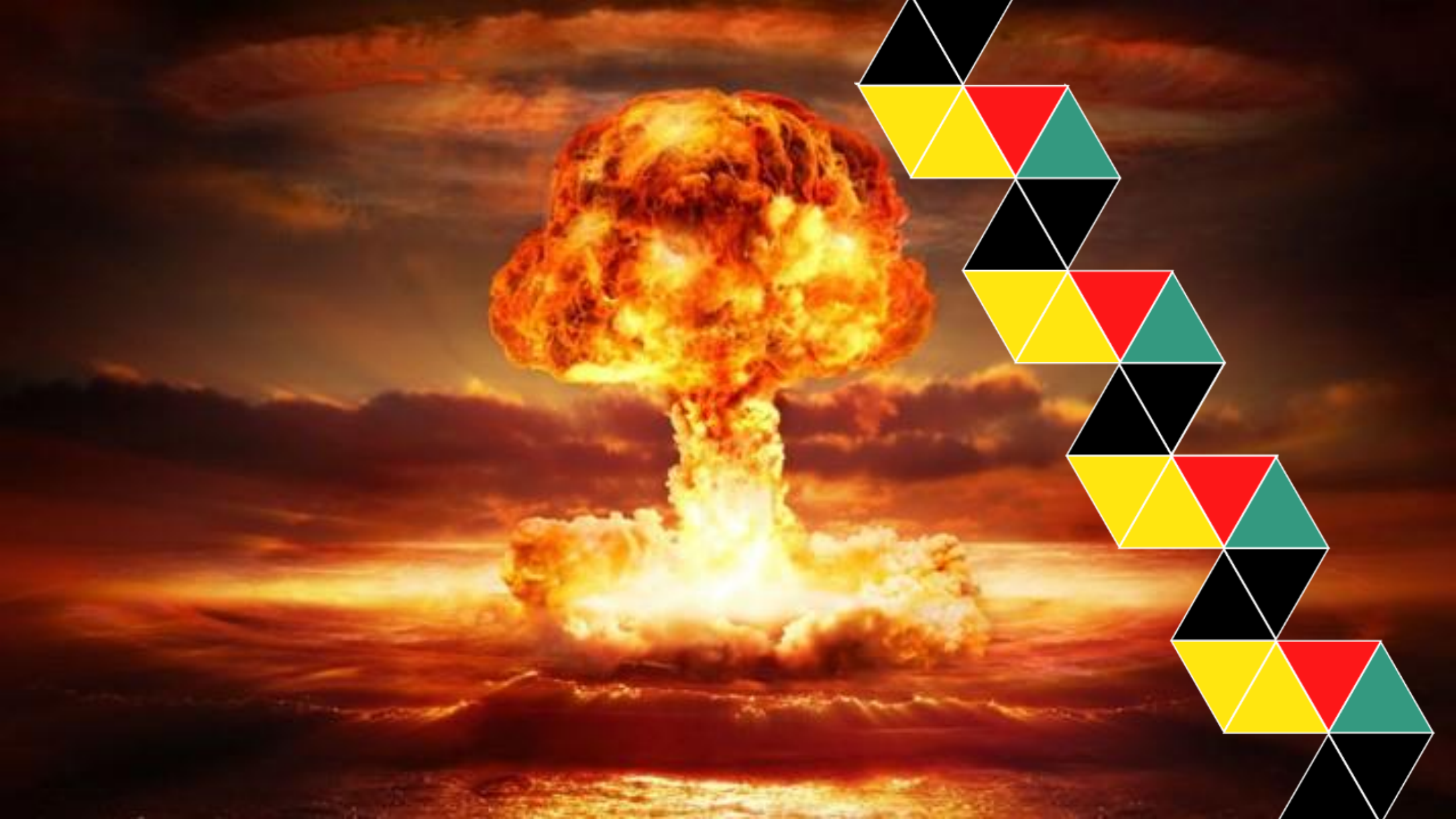
Crisiscentrum
Centre de Crise

Discuter en crise

Ecouter, lire, regarder, sentir et interagir : notre approche en crise

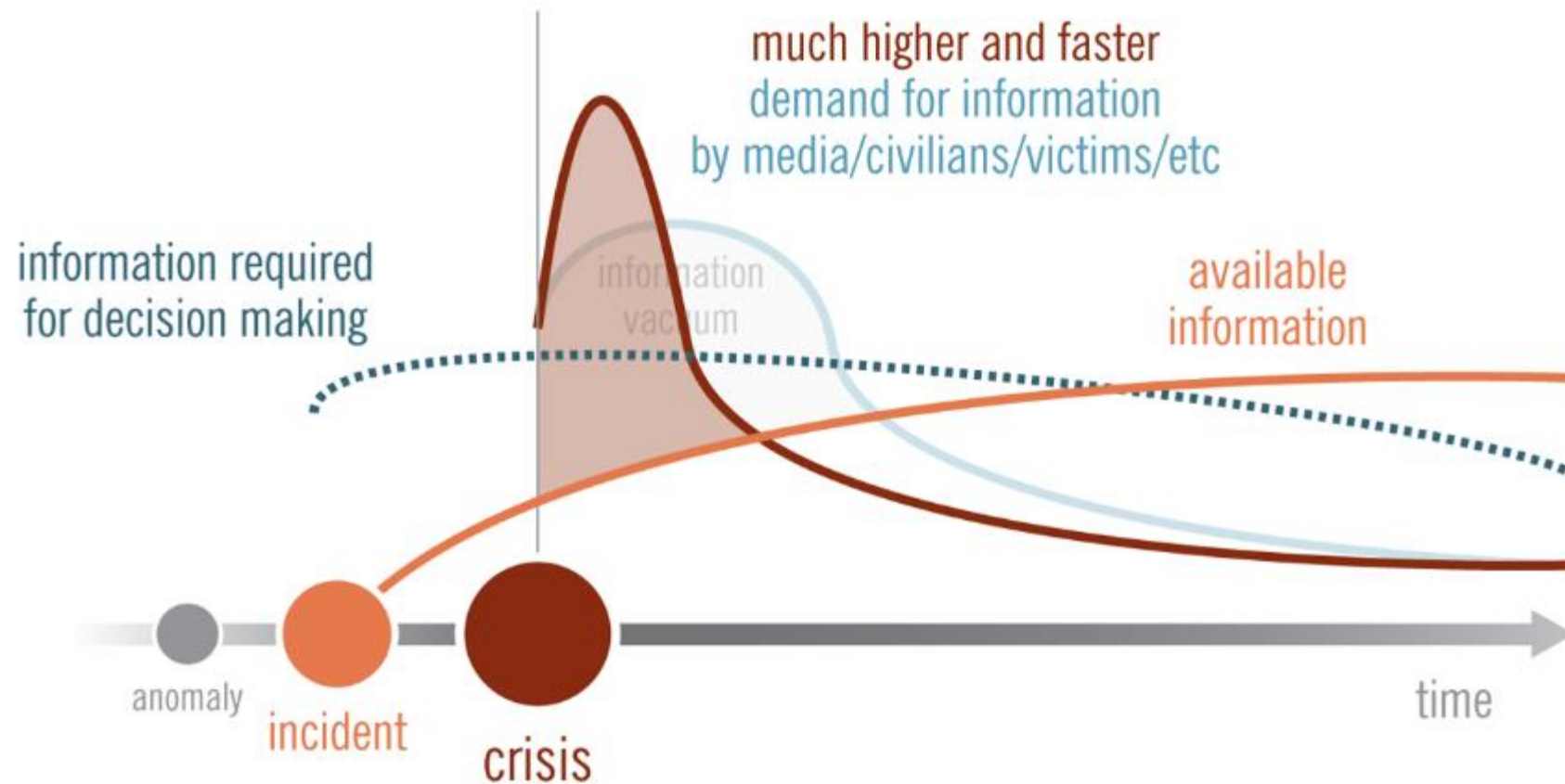






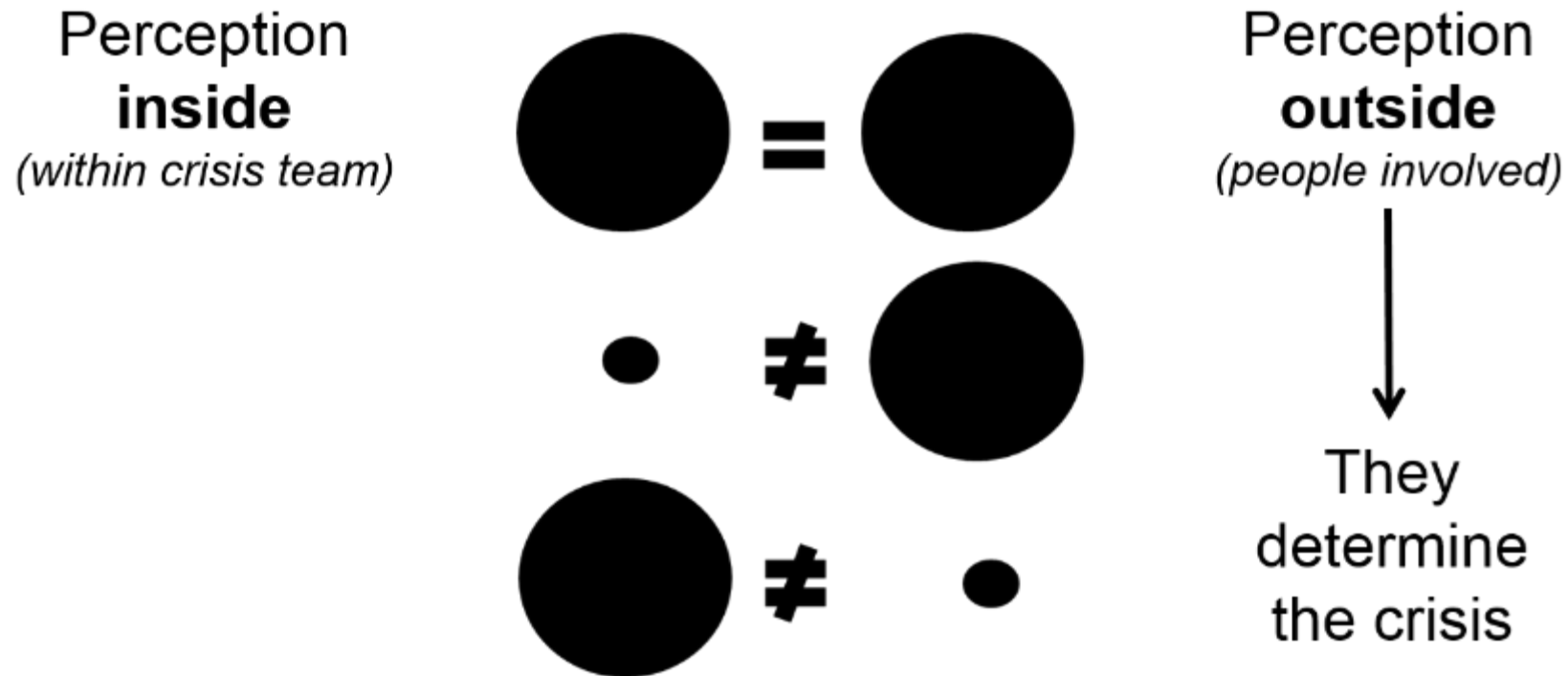
Un objectif clair en communication de crise

Répondre aux besoins en information



Une vision stratégique

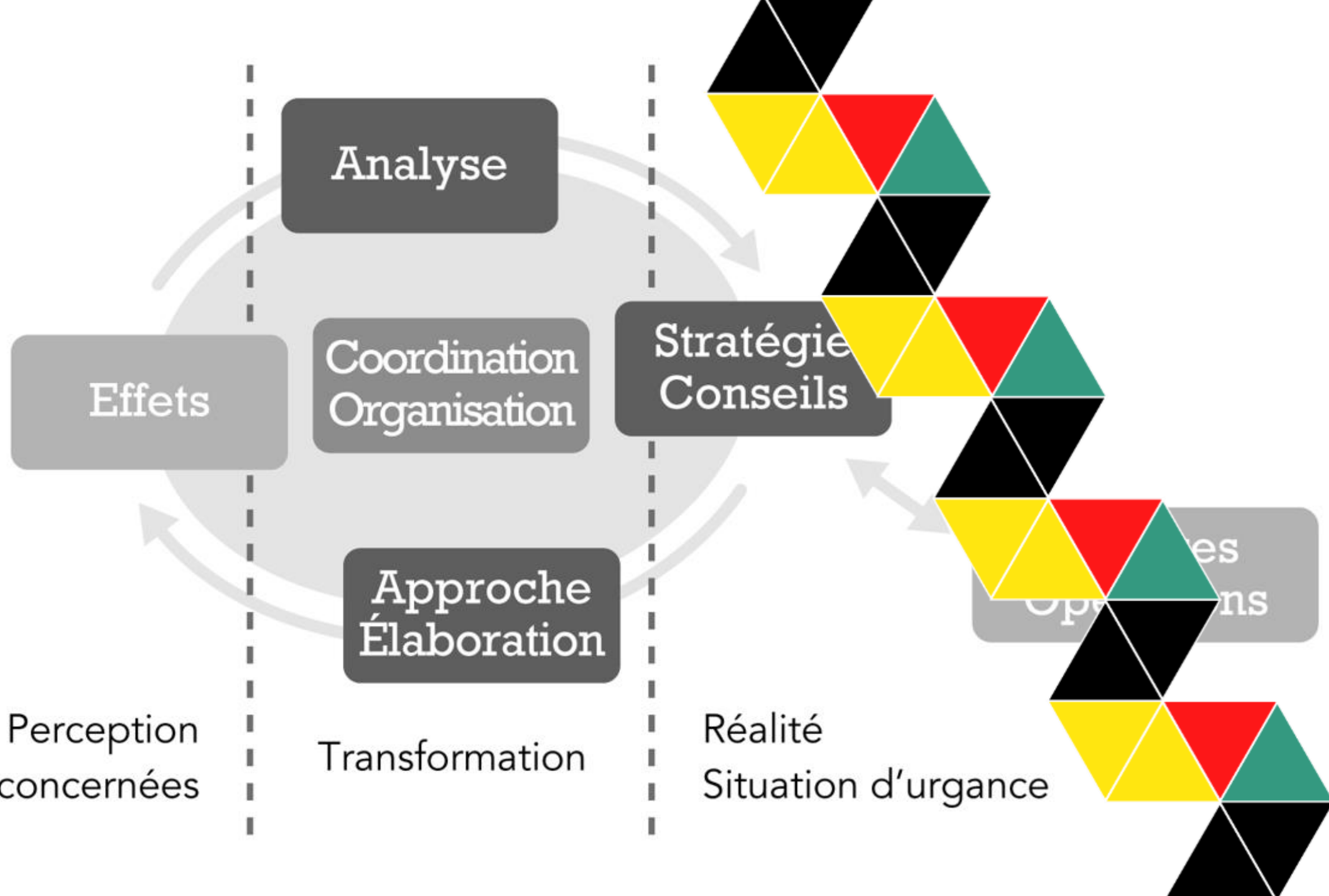
Partir de la perception pour déterminer la stratégie et les actions



Une organisation pour communiquer

Processus opérationnel en communication de crise





Un monitoring pour comprendre

Information – Behavior - Sensemaking (I.B.S.)

Rouen en Belgique 20190930

☆ | Personnel | Privé | MS BR +3 | Inviter

Information

FAITS : le nuage de Rouen a traversé la Belgique, 5-6h après le début, soit le 26/09 matin; il est maintenant aux Pays-Bas

IMPACT : traces résiduelles en Belgique, concentrations très faibles en particules fines (suite aux précipitations et vent), aucun risque pour qualité de l'air

CONSTATS : Dans le Hainaut, des habitants ont observé des dépôts localisés de suie.

PRODUITS : koolstofmonoxide en zwaveldioxide

+ Ajouter une autre carte

Behaviour

AUTORITES françaises : préfecture Seine-maritime communique

CONSEILS en FRANCE : Interdictions à titre de précaution dans 112 communes (sécurité chaîne alimentaire); eau de robinet ok

AUTORITES régionales : MIN Environnement Céline Tellier communique, en coordination avec CRC-W, AWAC et CELINE

CONSEILS : Hainaut, aérer habitation, gants pour nettoyer résidus, laver fruits et légumes produits localement.

ANALYSES : CDH demande prélèvements et analyses

+ Ajouter une autre carte

Sensemaking

IMPACT : suie à Ecaussines ?

Pollution de l'environnement : Greta fixt da wel, risque pour nappe phréatique,

Toute fumée est toxique : juste de la "vapeur noire" ?, police avec masque, rien pour les hommes mais des mesures pour les animaux et aliments?

Link naar Chernobyl

Communication tardive

Sécurité du site : demande mesures et enquête approfondie

+ Ajouter une autre carte

Photos

IRCEL-CELINE @GSMAG_BE

Après une analyse plus approfondie, l'impact de l'incendie de Rouen (FR) était mesurable dans certaines stations de mesures : une légère augmentation des concentrations en "black carbon" (suires) a été observée durant une courte période le 26/9. Voir ci-dessous, moyenne horaire BC

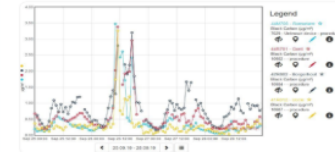


Tableau mesures IRCEL-CELINE



image.png

+ Ajouter une autre carte

Une analyse pour déterminer une stratégie

Perceptions – Appréciations – Décisions (PAD)

	Sur le plan de la stratégie	Sur le plan du contenu
Perception	Que se passe-t-il exactement sur le terrain et quel est l'effet sur le monde extérieur?	Information Faits, chiffres, questions rationnelles Behaviour Actions des personnes concernées Sensemaking Sentiments des personnes concernées
Appréciation	Que signifie cela pour la stratégie de communication? Quelles mesures peut-on envisager?	Quels sont les grands thèmes, les principales préoccupations et les questions clés des personnes concernées?
Décision	Que conseillons-nous en matière de communication? Quelles actions de comm. mettons-nous en œuvre?	Information Informer Behaviour Donner des instructions Sensemaking Ressentir

Des actions pour communiquer, informer et dialoguer

Approche multicanale



Médias traditionnels

- Alerte médiatique via CRISIS-ALERT
- Déclaration à la presse
- Conférence de presse
- Interviews TV/RADIO
- Contacts presse
- ...

Médias en ligne

- Sites web
- Médias sociaux
- Applications
- ...

Communication directe

- BE-ALERT
- Numéro d'information 1771
- Public Adress
- Session d'information
- Toute-boîte
- ...

Une coordination pour organiser les actions

Team leader et réseaux (in)formels





Conclusions

Be there – with them – for them



Des réseaux (in)formels

(Porte-paroles, politiques et administrations, national et local,...)

Une stratégie comme cadre pour agir

Une organisation opérationnelle

Une confiance pour un mandat clair

De l'empathie et une écoute active pour comprendre l'incompréhensible

Une interaction continue avec les journalistes (via un Porte-parole de crise, une ligne dédiée,...) et la population (via les médias sociaux, un numéro d'information,...) pour une crédibilité renforcée !

<https://centredecrise.be>



@CrisiscenterBE



Crisiscentrum
Centre de Crise



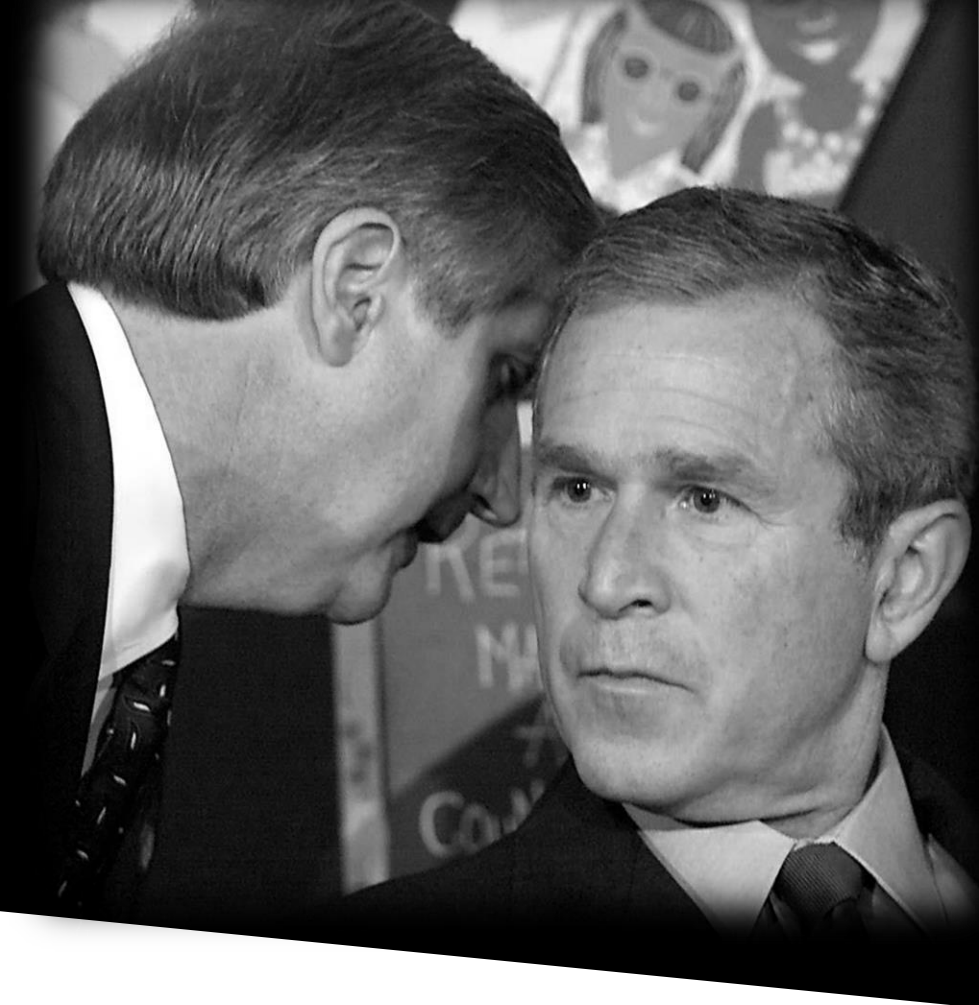
Romain Cerclé, Krystine Piguet

Auditeurs de la session nationale

« Management stratégique de la crise » 2018-2019



Enjeux de la prise en compte de la rumeur en communication de crise



*Quels rôles pour les décideurs dans la gestion de la
rumeur en temps de crise?*



Romain Cerclé



Krystine PIGUET

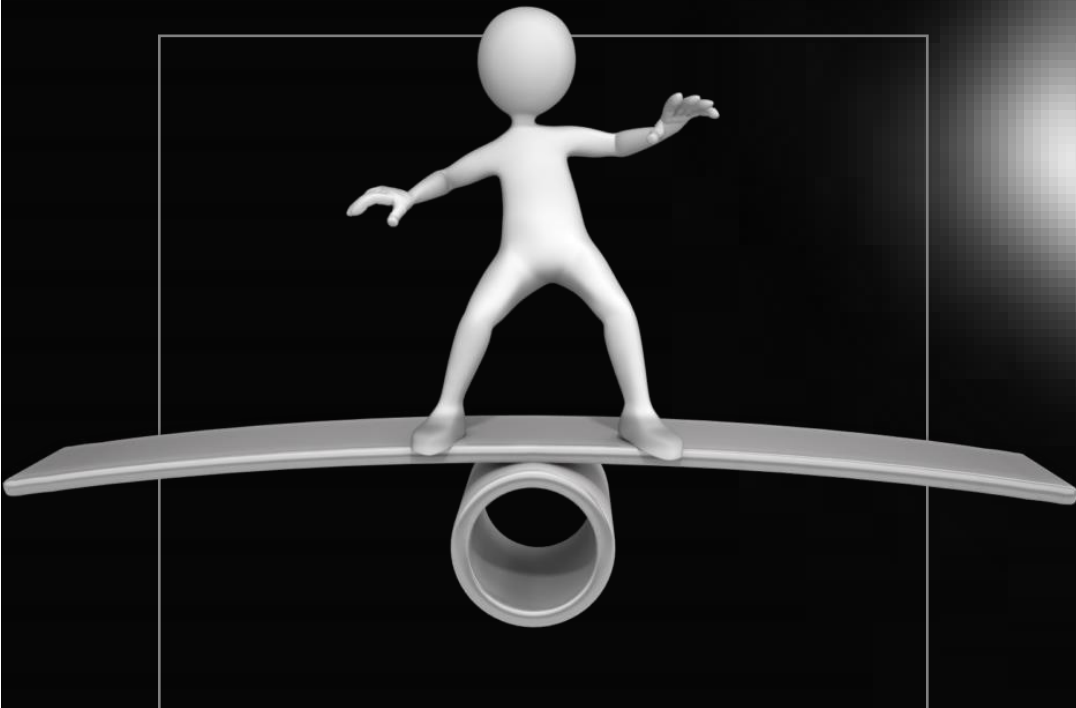
La crise et les rumeurs

Les
enjeux

De la turbulence à l'existence

Clés de compréhension

Les situations sensibles

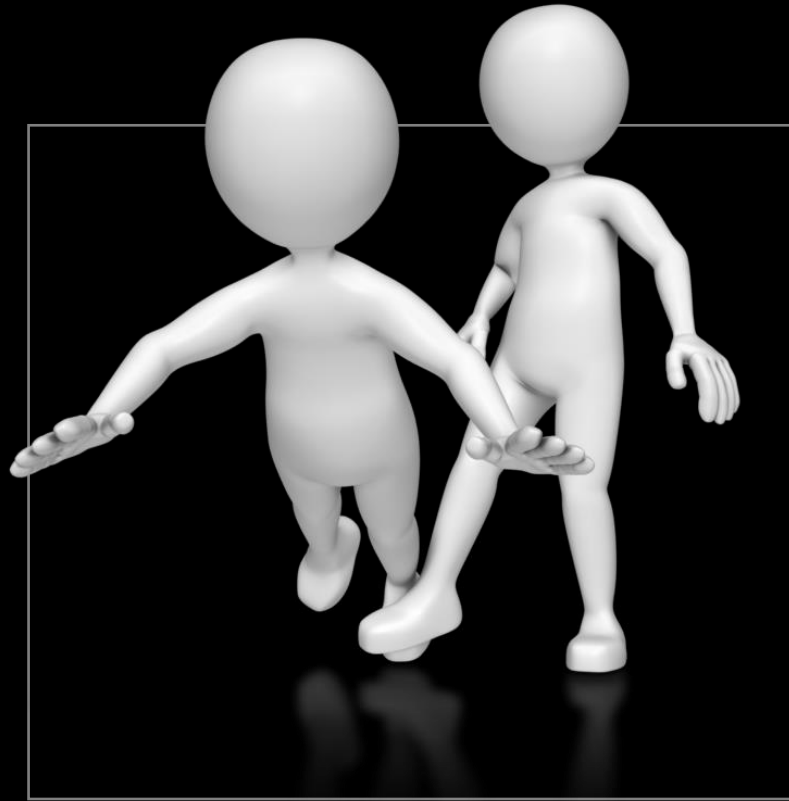


La santé de l'organisation



Comburant ou carburant ?

Catalyseur



Aggravation



Vers une nouvelle communication

Le cas école : Notre Dame des Landes



Le contre-exemple : L'ouragan Irma



LA RUMEUR DIGITALE

r é v o l u t i o n s



Comparatif des révolutions du WEB et de la rumeur digitale

Les révolutions de la rumeur digitale

RUMEUR 1.0

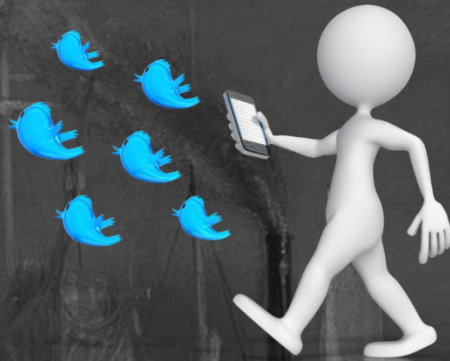
Un citoyen informé



Web des moteurs de
recherche

RUMEUR 2.0

Un citoyen engagé



Web des réseaux
sociaux

RUMEUR 3.0

Un citoyen ubérisé



Web des données

RUMEUR 4.0

Un citoyen assisté



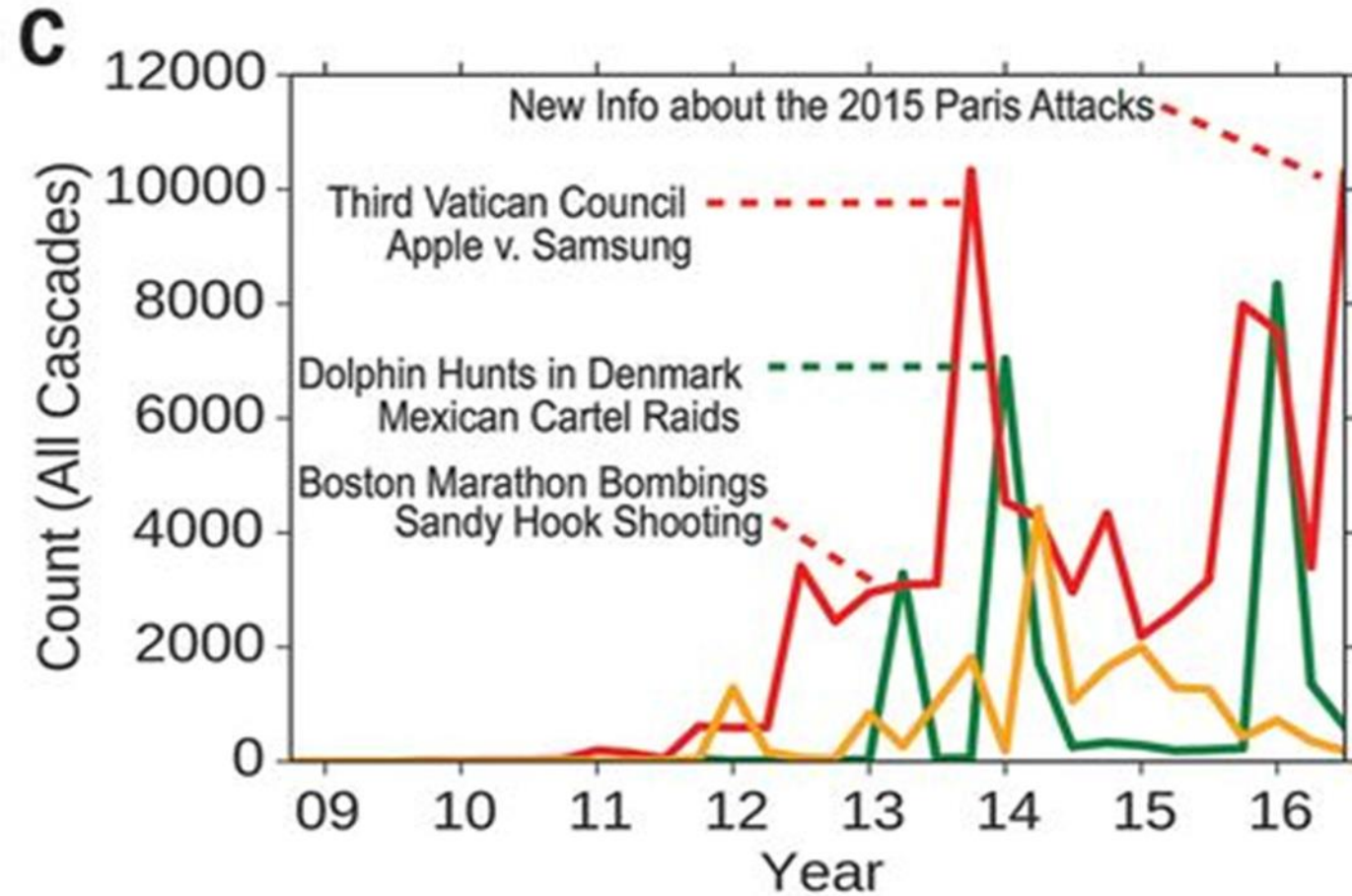
Web du phygital

Le glaive et le bouclier

93%



5.3%



— True
— False
— Mixed

LES DISPOSITIFS EN PLACE

P e r t i n e n c e
d e
r é p o n s e



Anticipation : L'étude des signaux faibles

Action : La communication quantitative et qualitative

Attaque : Le recours à la loi et à la justice

L'étude des signaux faibles

L'anticipation et la veille des réseaux sociaux



- Veiller les réseaux sociaux
- Cartographier le Web
- Etudier les réseaux d'influence
- Augmenter la capacité d'analyse
- Préparer les éléments de langage
- Soigner sa page Web
- Développer les réseaux de confiance pour utiliser le « off »

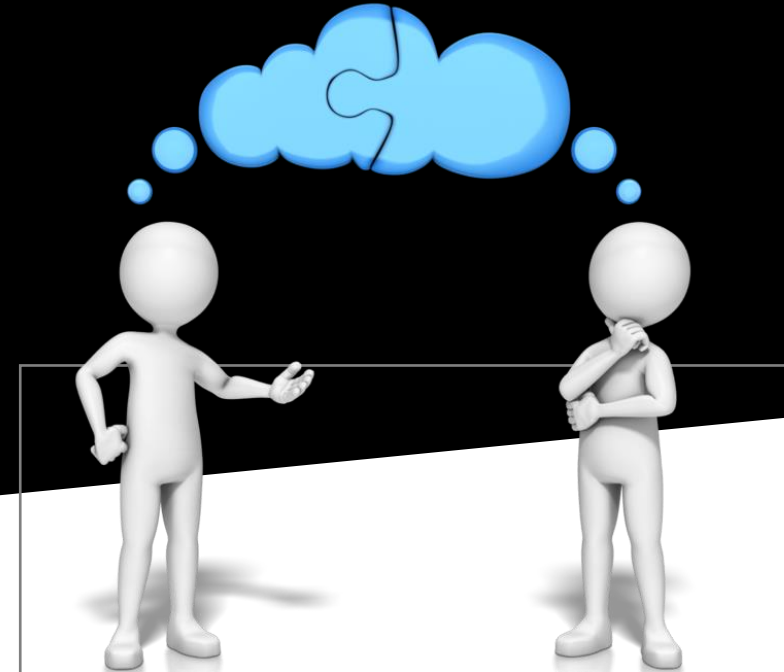
“La nature a horreur du vide, La communication du silence”

Occuper l'espace média



L'intervention
communicationnelle rapide et
plurielle ou la pratique du
google bombing

Développer l'art de l'argumentation



Une rhétorique qui mise sur
l'intelligence collective, la
transparence et la rigueur des
faits.

Le recours en justice

L'ultima ratio

Actions judiciaires



Un arsenal législatif étoffé
Des recours en justice ciblés

Actions de contrôle et de recommandations



Le rôle du CSA ou la
déontologie de l'information

Nouvelle loi



La lutte contre la manipulation
de l'information

Un outil contre la rumeur

L e

V a d e - m e c u m



La trousse de secours stratégique, tactique et opérationnelle en communication de crise

Pourquoi ce vade-mecum?

Un guide à l'usage des victimes de la rumeur



OBJECTIFS

Savoir prendre en compte
la rumeur
Savoir agir



LE BON TIMING

Au plus tôt (PREVENTION)
En permanence (VEILLE)



La prévention

SI VIS PACEM PARA BELLUM

**PRIMAIRE
EN AMONT**



ANTICIPER LA RUMEUR

**SECONDAIRE
PENDANT**



**DÉCELER
AGIR DE FAÇON PRÉCOCE**

**TERTIAIRE
PENDANT**



CONTENIR

La prévention

DOSSIER MÉDICAL

- SE CONNAÎTRE :
 - Ses **CONSTANTES** en temps normal (**DÉTERMINER SES SEUILS**)
 - Nombre et teneur des échanges sur les réseaux sociaux
 - Nombre d'articles dans les médias traditionnels
 - Aspect de sa **CASCADE** de propagation de l'information
 - Ses **TERRAINS SENSIBLES** :
 - ALLERGIES** liées à son activité - **RISQUES**
 - Institution / collectivité
 - Personnalité publique / politique
 - Grand groupe
 - Domaine intrinsèquement sensible (enfance, santé, nucléaire...)
 - PÉRIODES SENSIBLES** propices à la maladie
 - Lancement de produit
 - Cotation en bourse
 - Publication des résultats
 - Changement de direction
 - Campagne électorale / élection
 - Incident / Accident
 - ANTÉCÉDENTS** médicaux
 - Ai-je déjà dû faire ?
 - Que s'est-il passé ?
- CONNAÎTRE ses **CONTACTS** :
 - QUI ?
 - QUAND ?
 - COMMENT ?
 - Environnements
 - Anticorps
 - 1er Cercle Interne
 - 2e Cercle Externe
 - Agents pathogènes en puissance
 - Saliés (dual) (actifs et retraités)
 - Réseaux sociaux
 - Institutions (sites de référence)
 - COM
 - Commun - Anticonsommateurs - Consommateurs
- SE VACCINER :
 - S'ORGANISER :
 - En fonction de ses moyens
 - De l'individu seul à l'entité dédiée
 - S'ÉQUIPER :
 - Se doter des **OUTILS** de VEILLE
 - SE FORMER / S'ENTRAÎNER
- MONITORER :
 - VEILLER les **RÉSEAUX SOCIAUX** :
 - Internes / Externes
 - SURVEILLER les **CONSTANTES** :
 - Les **SEUILS PROPRES**
 - Aspect de la **CASCADE** de **PROPAGATION**
 - Taille (Nb d'utilisateurs impliqués)
 - Largeur (Nb d'utilisateurs en même temps)
 - Profondeur (Nb de retweets)

RECUEIL et ANALYSE des 1^{ers} SIGNAUX FAIBLES

- SI POSSIBLE les **ENDIGUER**
 - S'AFFICHER** : Se positionner et communiquer sur les vecteurs internes et externes de propagation
- A défaut, **SE PRÉPARER** à adapter la prophylaxie

ANALYSE des SYMPTÔMES

- Les **QUESTIONS** à se poser :
 - S'agit-il d'une information **ENDOGENE** (probable rumeur) ou **EXOGENE** (probable INFOX / FAKE NEWS)
 - De quel **TYPE** de rumeur s'agit-il ?
 - Rumeur de carence (qui comble les manques de la communication officielle)
 - Rumeur réactive (conditionnée par une culture du secret trop prégnante)
 - Rumeur traduisant un malaise (en l'absence de sécurité psychologique)
 - Rumeur traduisant une volonté de nuire
 - Rumeur passe-temps
 - Rumeur idéologique (complotisme, Antis...)
 - Rumeur vénale (intérêt financier)
 - QUI est la **SOURCE** initiale (« **PATIENT ZERO** ») ?
 - QUI **RELAIE** / **PARTAGE** l'information ?
 - Reste-t-elle **CLOISONNÉE** ou **SE PROPAGE**-t-elle dans les communautés ?
 - COMMENT** se propage-t-elle (Applications ? Blogs ? ... ?)
 - À **QUELLE VITESSE** (**VIRALITÉ** de l'infection) ?
 - Quels sont les **LEADERS d'OPINION** ?

DIAGNOSTIC DIFFÉRENTIEL

- Le **NIVEAU** de **PROPAGATION** et/ou le **RISQUE** pour la santé de l'organisation sont **FAIBLES**
- Le **NIVEAU** de **PROPAGATION** et/ou le **RISQUE** pour la santé de l'organisation sont **ÉLEVÉS**

TRAITEMENT

- Le **NIVEAU** de **PROPAGATION** et/ou le **RISQUE** pour la santé de l'organisation sont **FAIBLES**
 - Adopter une bonne hygiène de vie :
 - Maintenir la **VIGILANCE** (apparence de la cascade de propagation)
 - Éviter la **SURINFECTION** :
 - Rester en veille des réseaux et canaux de diffusion
 - Utiliser un traitement ciblé et léger :
 - Interagir avec les relais de la rumeur
 - Éviter le **DÉMENTI PUBLIC** (risque de propagation)
 - Occuper le terrain
- Le **NIVEAU** de **PROPAGATION** et/ou le **RISQUE** pour la santé de l'organisation sont **ÉLEVÉS**

COMMUNIQUER !!!

Les 3 questions à se poser pour la décision de communiquer est :

- Qui est le **porteur de crise** ? Directeur de la communication ? Directeur Général ?
- Quel est le **Public cible** ?
- Quel mode de communication doit être privilégié ?
 - Réseaux sociaux
 - Médias traditionnels
 - Internet dédié
 - Sponsors / référents
 - Conférence de presse
 - Interview

PRÉCONISATIONS

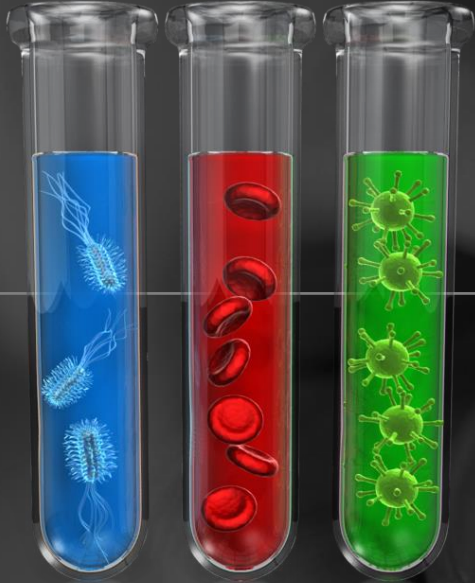
- ADAPTER le TRAITEMENT** :
 - SPÉCIFIQUE** (ciblé sur une population, un site, une communauté) ou à **LARGE SPECTRE** (cible + média + justice)
 - UN SEUL** principe actif (un seul canal) ou un **COCKTAIL**
- LES RISQUES** : Un **TRAITEMENT INEFFECTIF** et des **EFFETS SECONDAIRES**
 - Trop **FAIBLE** (absence de réaction / mauvais ciblage)
 - Perte de temps
 - Déclat
 - Incapacité
 - Trop **FORT** (Communication trop large, décision absurde :
 - Publicité à la rumeur
 - Sentiment de quelque chose à cacher

RETOUR à la NORMALE et CONVALESCENCE

- Guetter les éventuelles **RECHUTES** :
 - Poursuivre le traitement jusqu'au bout
 - Surveiller l'apparition d'autres foyers
- Établir le **RETEX** de la gestion de la rumeur
- Adapter ses procédures internes
- Faire évoluer la législation si nécessaire

La veille

Outil indispensable à l'adaptation



Détecter les mutations

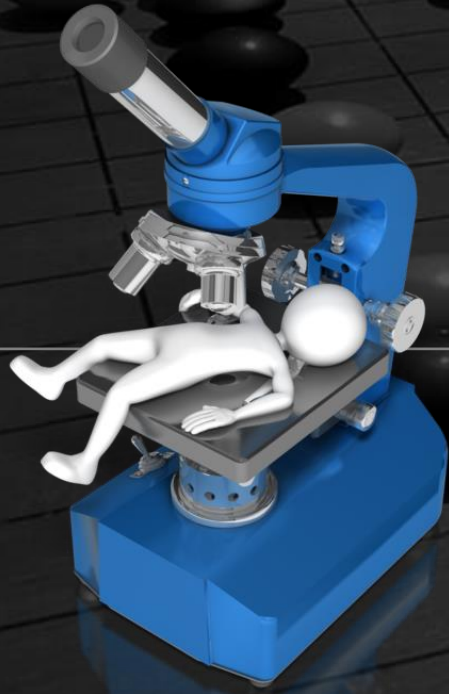


Mise en lumière des éventuelles propagations extérieures

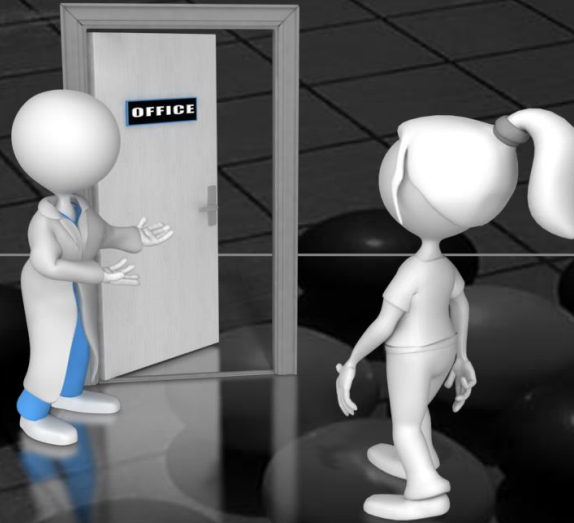


Adapter la stratégie

Les 3 étapes essentielles de la stratégie du vade-mecum



La recherche



La prise en charge



La démarche de santé publique

Les 3 étapes essentielles de la stratégie du vade-mecum

1 RECHERCHE

Médecine	Enoncé rumoral
▪ Identifier l'agent pathogène ▪ Identifier les modes de transmission ▪ Identifier les personnes à risques (facteurs de risque ou personnes exposées) ▪ Comprendre la physiopathologie pour identifier des cibles d'action ▪ Identifier les cibles thérapeutiques ▪ Trouver une prophylaxie	▪ Teneur et objectif de la rumeur ▪ Identifier les canaux de diffusion ▪ Identifier les communautés reprenant ou susceptibles de reprendre la rumeur ▪ Pourquoi cette rumeur est-elle relayée? ▪ Auprès de qui communiquer? ▪ Via quels canaux et quels outils?

IDENTIFIER
COMPRENDRE

2 PRISE EN CHARGE

Médecine	Enoncé rumoral
▪ Faire le diagnostic ▪ Traiter ▪ Éviter d'autres cas : mesures d'hygiène ▪ Expliquer ▪ Accompagner ▪ Éviter la récurrence en jouant sur les facteurs de risque ▪ Vacciner	▪ Caractériser la rumeur et son impact ▪ Occuper le terrain ▪ Maintenir la veille. ▪ Intervenir auprès de ceux qui relaient la rumeur. DÉCENTRALISER son action ▪ Rassurer. Montrer que l'on agit. ▪ Éviter la récurrence en jouant sur les facteurs de risque ▪ Via quels canaux et quels outils?

COMMUNIQUER
DÉCENTRALISER
VACCINER

3 SANTÉ PUBLIQUE

Médecine	Enoncé rumoral
▪ Surveiller ▪ Mettre en place les mesures de prévention ▪ Enquêter	▪ Caractériser la rumeur et son impact ▪ Former, s'entraîner, sensibiliser, éduquer, légiférer ▪ Tirer les enseignements et adapter les procédures.

CAPITALISER
ÉDUCER

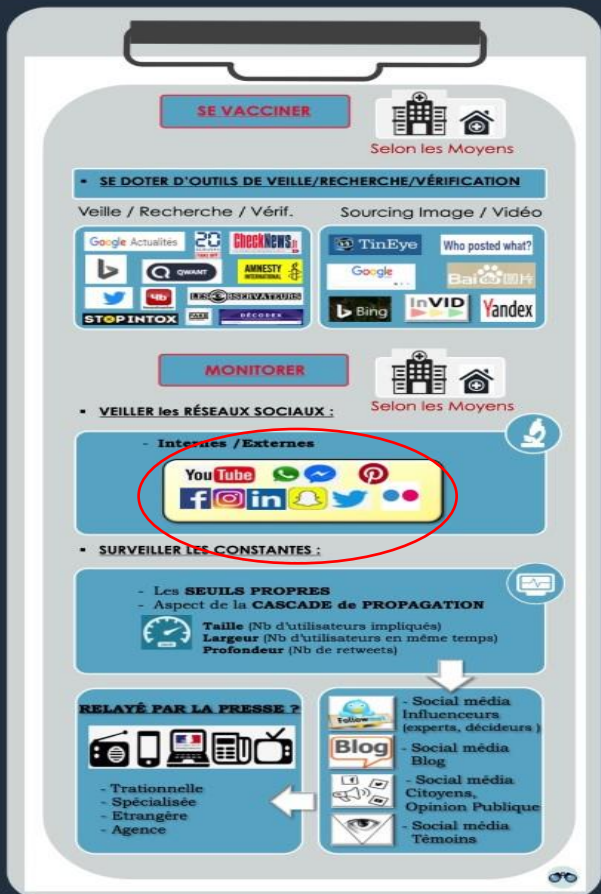
Les outils adaptés: La Veille des Réseaux Sociaux



PROPHYLAXIE :

Des principes actifs et une posologie spécifiques

**ENJEU : S'ADAPTER À CHAQUE
PHYSIOLOGIE**



YouTube



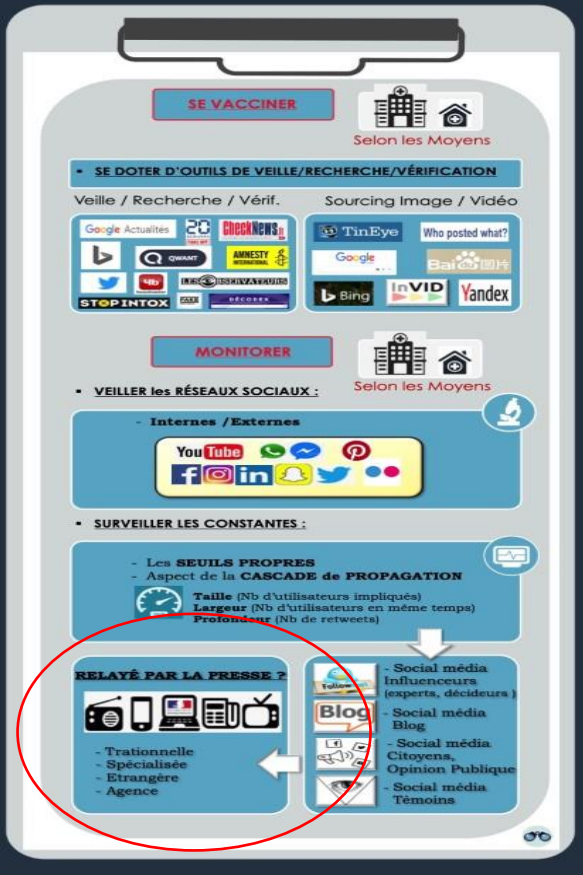
Les outils adaptés: la Veille des Médias Traditionnels



PROPHYLAXIE :

Des principes actifs et une posologie spécifiques

ENJEU : S'ADAPTER À CHAQUE PHYSIOLOGIE



Les outils adaptés: la plateforme INVID – In Video Veritas

PROPHYLAXIE :
Des principes actifs et une posologie spécifiques

ENJEU : S'ADAPTER À CHAQUE SITUATION ET À LA PHYSIOLOGIE

The screenshot shows a website interface with several key sections:

- SE VACCINER** (Get vaccinated)
- SE DOTER D'OUTILS DE VEILLE/RECHERCHE/VÉRIFICATION** (Get tools for monitoring/research/verification). This section includes a grid of logos for various search engines and fact-checking tools like Google Actualités, CheckNews, TinEye, Who posted, Google, Bing, and InVID.
- MONITORER** (Monitor)
- VEILLER les RÉSEAUX SOCIAUX :** (Watch social networks). This includes sub-sections for "Internes / Externes" (Internal / External) with social media icons, and "SURVEILLER LES CONSTANTES :" (Monitor constants) with a speedometer icon and text about "Les SEUILS PROPRES" (Own thresholds) and "Aspect de la CASCADE de PROPAGATION" (Aspect of the propagation cascade).
- RELAYÉ PAR LA PRESSE ?** (Relayed by the press?). This section lists types of media: Traditionnelle, Spécialisée, Etrangère, and Agence.



Aider les médias

Protéger la réputation
des médias

Nicolas Vanderbiest

Directeur des opérations au sein de l'agence Reputatio Lab



Les rendez-vous
de la recherche

*La communication
de crise face à la rumeur*

Mardi 22 octobre 2019 | 18h30-20h30 | Ecole Militaire - Paris





Les rumeurs durant les attentats : le cas de Nice

Octobre 2019

Nicolas Vanderbiest
Directeur des opérations de Saper Vedere
nv@saper-vedere.eu
@Nico_VanderB

1

Les rumeurs durant les attentats

1. Un événement réel se déroule

Bruits ressemblant à des coups de feu ou une explosion. Personnes bloquées dans un bâtiment, foules mouvante. La perception est partagée sur Twitter.



DKR
@BCousinne

 Suivre

Coup de feu à Bagnolet !!

13:33 - 14 Nov 2015

   2



Thomas T'Mozza
@ThomasTmozza

 Suivre

A priori attentat à Nice devant le Negresco

22:46 - 14 Juil 2016

  4  1

1

Les rumeurs durant les attentats

2. La rumeur est partagée par des acteurs extérieurs au site

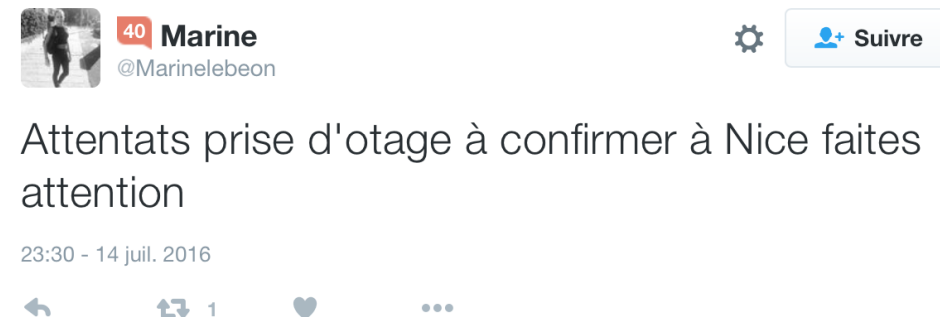
1. Personne se demandant ce qu'il se passe



2. »Journalistes Twitter»



1. Des gens envoyants des messages de prévention (Légendes urbaines)



1

Les rumeurs durant les attentats

3. La rumeur est altérée

La fusillade devient explosion, le lieu de la prise d'ôtages n'est plus au Méridien, mais au Buffalo Grill, etc.



41

c'est tendax

@C24_03

⚙️ Suivre

Oooooooh une bombe a Bagnolet apparemment
!!!! #fusillade

RETWEETS

3




13:35 - 14 nov. 2015


 3
 




addy #E4E

@addyBreizh

Suivre

au Méridien ou au Buffalo Grill ?? #Nice06

23:42 - 14 Juil 2016





1

Les rumeurs durant les attentats

4. L'apparente confirmation de la rumeur est confirmée par des éléments extérieurs



chloe
@lwtnlarry

 Suivre

Jsuis a bagnolet meme ici j'entends les sirenes ptn
[#fusillade](#)

22:41 - 13 Nov 2015

  1 



Aline DUBUCQ
@Ch_OmP

 Suivre

Hélico au dessus de bagnolet, vers les mercuriales [#Paris](#)
[#ParisAttacks](#)

13:20 - 14 Nov 2015

  102  21

1

Les rumeurs durant les attentats

5. Les premiers contre-arguments arrivent



Flore Galaud ✓
@floregalaud

Suivre

Je suis à Bagnolet. À part l'helico, rien à signaler.

13:32 - 14 Nov 2015 · Paris, France, France

↩ ↻ 3 ❤ 2



Florent Motey
@MipsFM

Suivre

"Mon petit frère qui bosse au Negresco. Les clients sont évacués et le personnel retransché avec ses collègues aux étages supérieurs" [#Nice](#)

00:02 - 15 Jul 2016

↩ ↻ ❤



CrypToTo
@CrypToTo

Suivre

[#bagnole](#) - des amis viennent de passer : un mariage qui fait du bruit, me disent-ils !

13:19 - 14 Nov 2015

↩ ↻ ❤

1

Les rumeurs durant les attentats

6. Les premiers off-the-record



Paul de Coustin
@PauldeCoustin

 Suivre

Le commissariat des Lilas indique qu'il n'y a "pas de problèmes" à [#Bagnolet](#) [#fusillade](#)

13:35 - 14 Nov 2015

  36  4



Marie Baudry
@Milady_Writer

 Suivre

Selon [@lemondefr](#) il n'y a "rien" à [#Bagnolet](#), de sources policière et judiciaire.

13:29 - 14 Nov 2015

  12 

1

Les rumeurs durant les attentats

7. Une déclaration officielle confirme qu'il ne se passe rien.



France Bleu Azur ✓
@francebleuazur

Suivre

De source policière, il n'y a pas d'attentat à Juan Les Pins, ni de coup de feu. Un mouvement de foule s'est produit avenue Louis Gallet.

22:50 - 14 Août 2016

456 134



Ministère Intérieur ✓
@Place_Beauvau

Suivre

#Nice Il n'y a pas de prise d'otage (@PHBrandet porte-parole ministère)

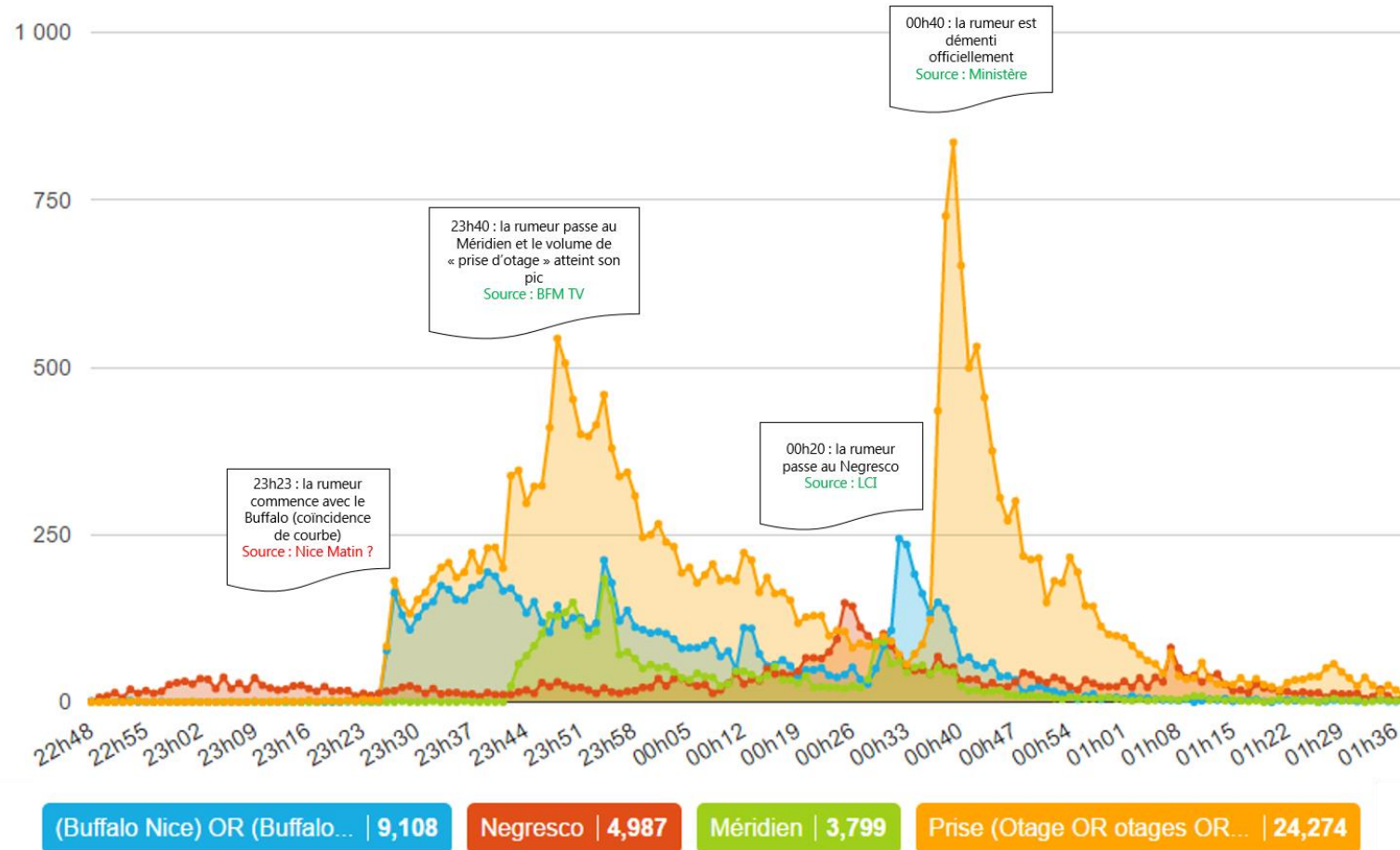
00:37 - 15 Juil 2016

3 300 837

2

Les enseignements saillants

Modification des rumeurs pour la survie

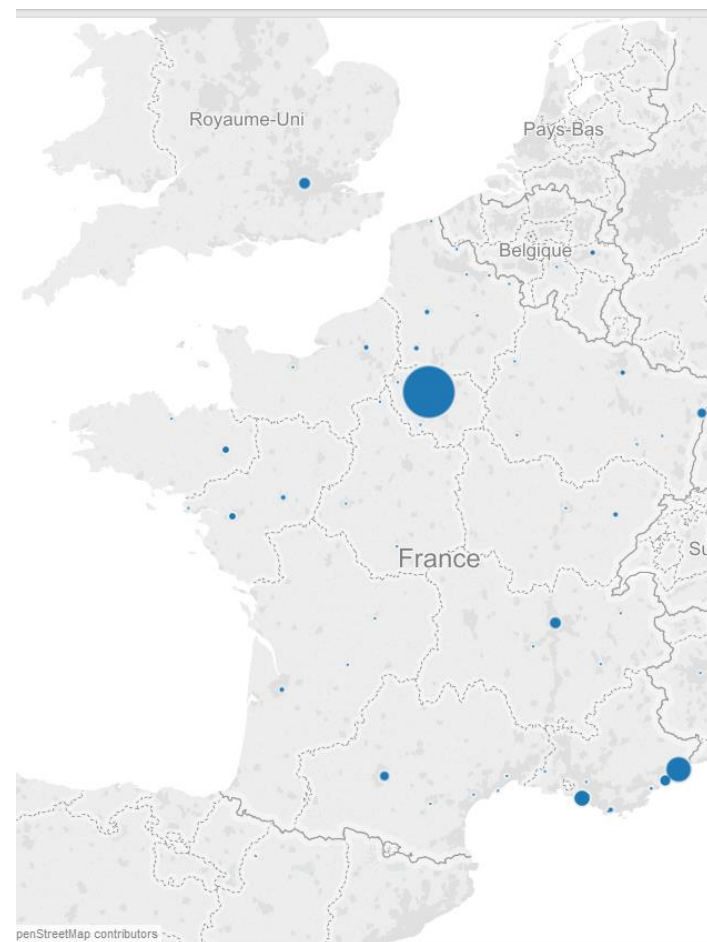
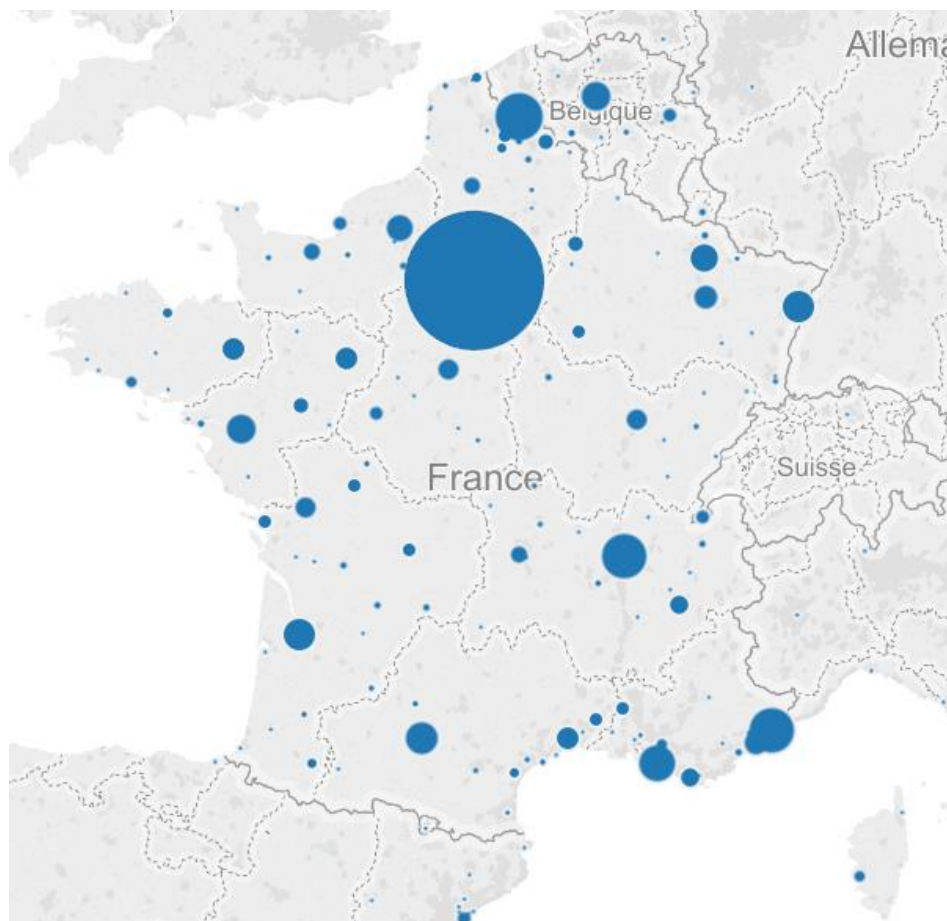


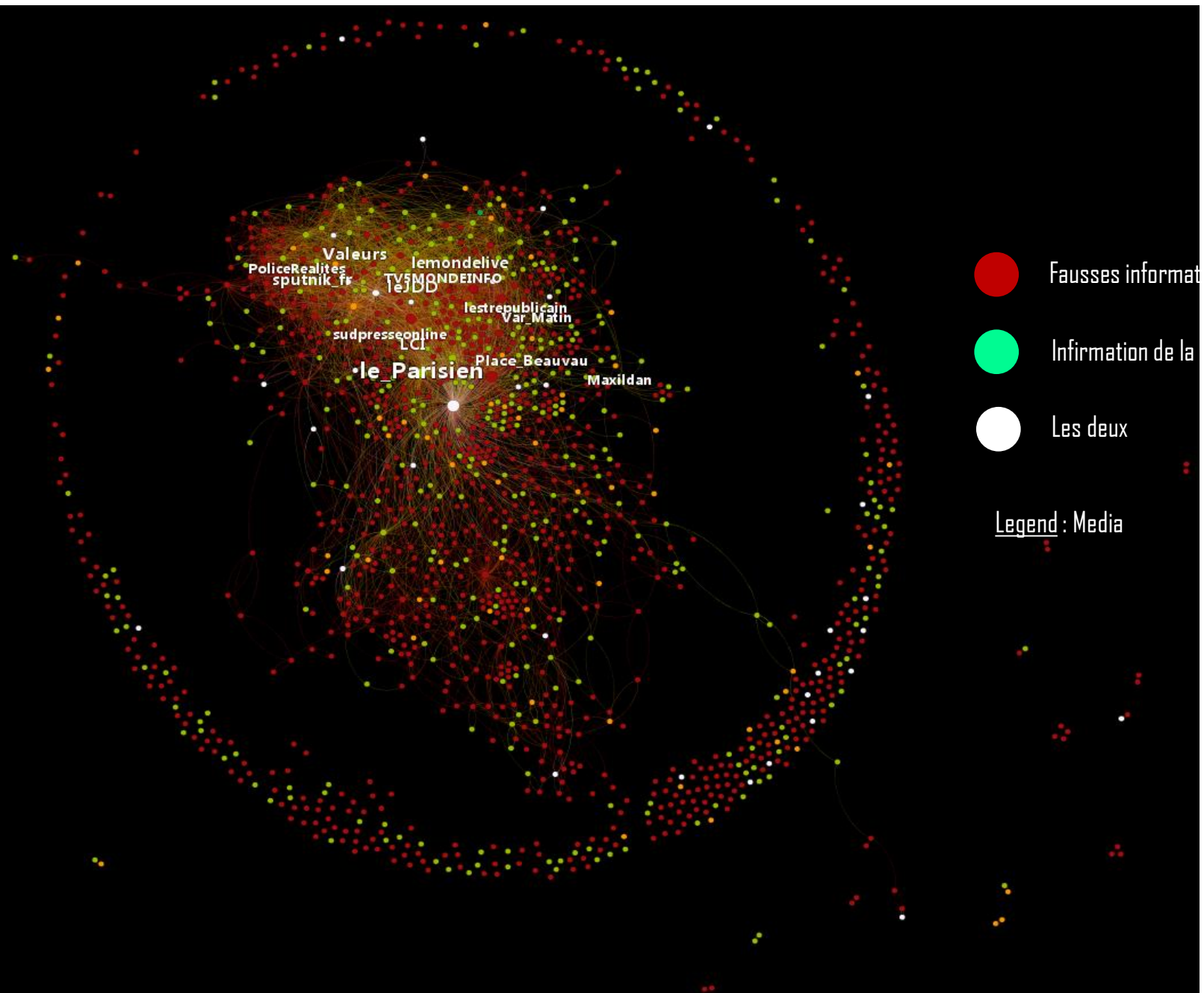
Type de message	Mécanisme	Exemple	Volume en %
Rumeur	Les rumeurs sont relayées sans aucun conditionnel et sans aucune attribution	<i>Prise d’otage au méridien. #nice #attentatsNice</i>	9,4 %
Attribution	Les rumeurs sont relayées avec attribution	<i>BFM évoque l'hypothèse d'une prise d'otages par les meurtriers au Méridien sur la promenade des anglais à #Nice</i>	21,6 %
Commentaire	Les rumeurs sont relayées seulement pour les commenter	<i>Les terroristes ils font une prise d'otage à Buffalo Grill or que c'est même pas halal</i>	9,1 %
Questionnement	Les rumeurs sont relayées sous la forme d’un questionnement	<i>Y a-t-il une prise d'otage à l'hôtel méridien ?</i>	2,8 %
Mise en garde	Les rumeurs sont relayées pour mettre en garde les individus	<i>Restez chez vous.... prise d’otage au Meridien.</i>	1,4 %
Surspécification	Des éléments sont ajoutés	<i>Un assaillant c'était bien retranché dans le Buffalo Grill de Nice, il a était « neutralisé » et il avait sur lui une arme de poing</i>	0,6 %
Complot	Les rumeurs s’insèrent dans une vision « complotiste »	<i>Et pourquoi ils cachent les deux prise d'otages à la télé ? #bfm #Nice</i>	0,1 %
Justification	Le profil relayant des rumeurs s’en justifie par la suite	<i>À noter que je ne parlais pas de prise d'otages, mais d'homme retranché c'est différent. Mais l'heure n'est pas à la polémique</i>	0,1 %
Critique	Les profils relayant la rumeur sont enjoins à ne pas le faire	<i>J'ai pas vu d'infos concernant une prise d'otage. Le mieux est d'attendre les infos officielles pour éviter les bêtises</i>	1,6 %
Doute	Les rumeurs sont relayées ou infirmées, mais un doute sur leur véracité est exprimé	<i>#Nice Aucune confirmation de prise d'otage, mais ne restez pas dans les rues.</i>	4,5 %
Infirmation	Les rumeurs sont infirmées	<i>non, je viens d'appeler le buffalo grill de nice il n'ont rien eu à part un mouvement de foule :)</i>	44,8 %

2

Les enseignements saillants

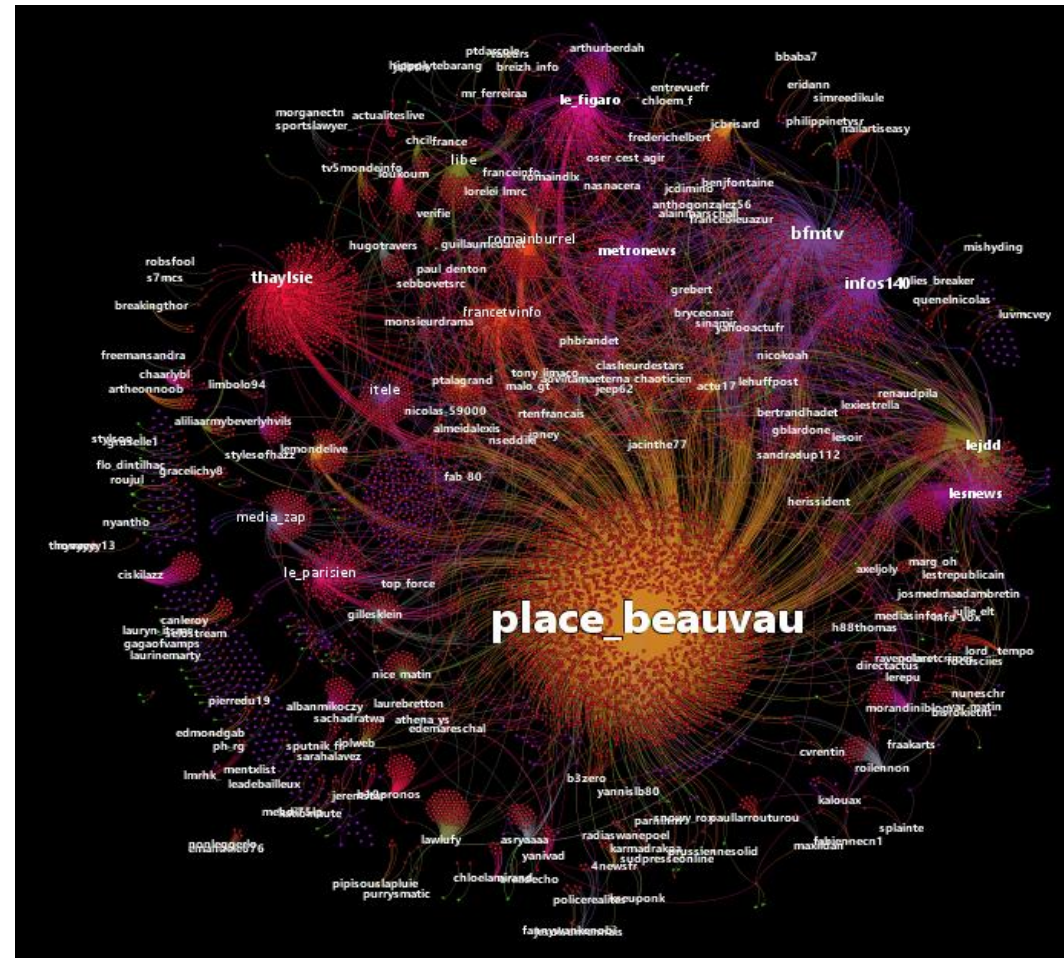
Personnes non sur place





Les enseignements saillants

Partage des négations supérieur

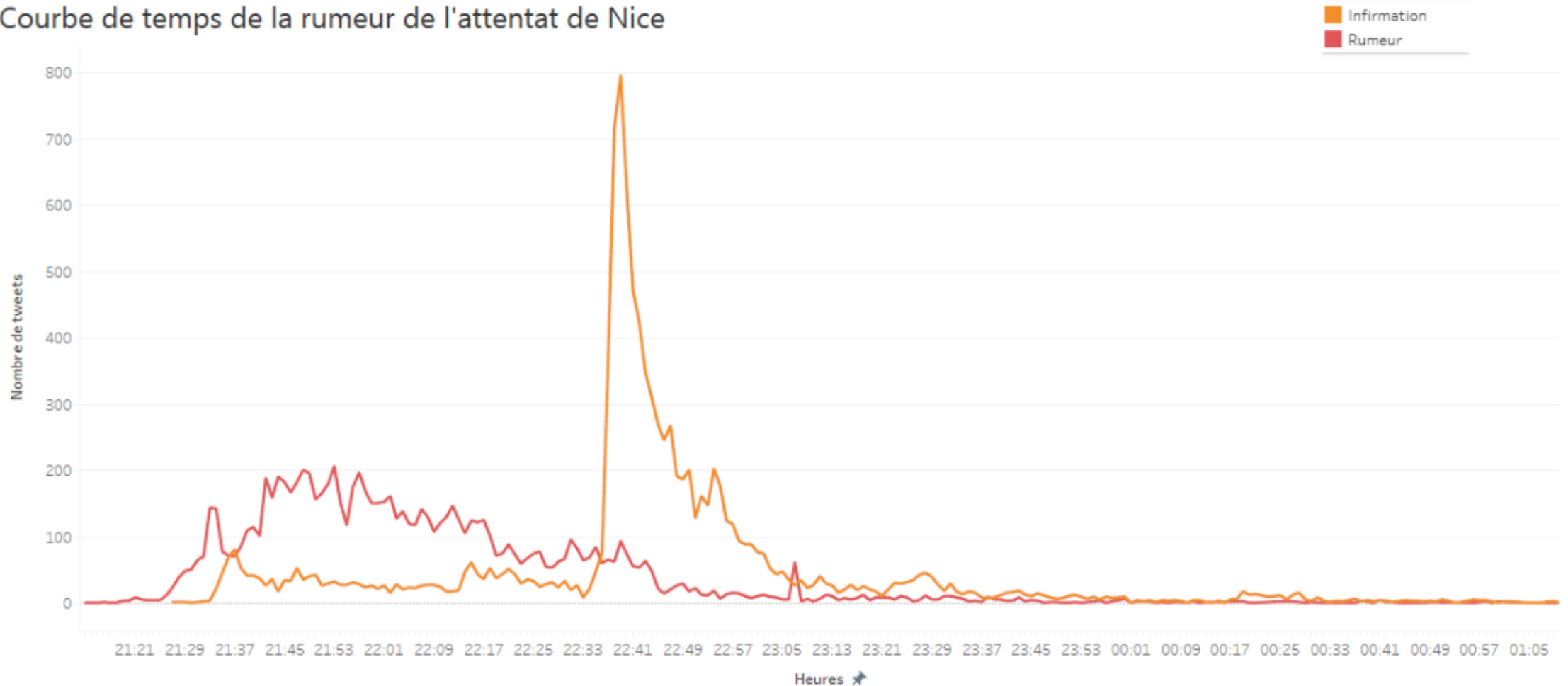


2

Les enseignements saillants

Partage des négations supérieur

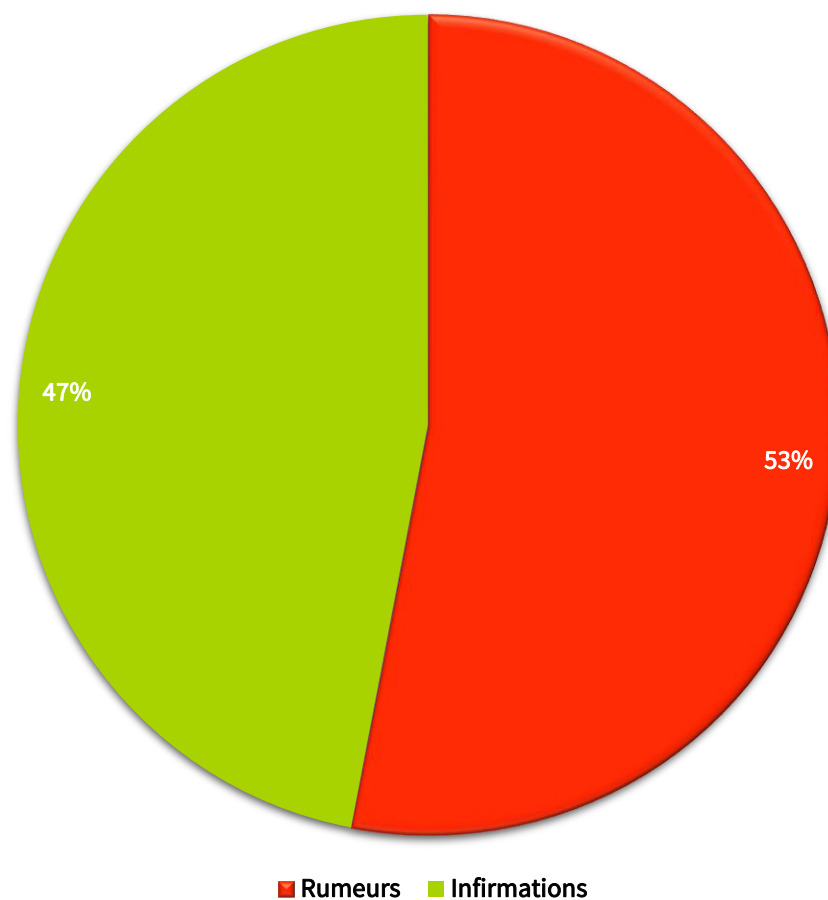
Courbe de temps de la rumeur de l'attentat de Nice



2

Les enseignements saillants

Partage des négations supérieur



3

Théorisation

Témoign primaire et secondaire



Voir d'autres images



ORRBERG
Banc TV, gris clair
230 €

dont
Éco-part. Mobilier 2,50 €

Le prix dépend des options sélectionnées
Référence de l'article :302.225.99

Par un brossage du placage en frêne, nous avons renforcé le grain naturel et la riche texture du bois avant de les fixer à l'aide d'une couche de verni mat. En savoir plus

Taille
190x43 cm

Couleur
gris clair

1

Acheter en ligne

Ajouter à la liste d'achats magasin



Jävel
230 €

dont
Éco-part. Mobilier 2,50 €

Banc TV

Anglais Français Suédois Détecter la langue

Jävel

By @Valolic

Français Anglais Suédois Traduire

connard

3

Théorisation

L'essor des anomalies

1. Hypervisibilité de la défiance et de l'anomalie
2. Communication de crise comme adjuvant
3. Communication de crise comme essentielle, une gestion en elle-même
4. La communication d'urgence est-elle un adjuvant à la gestion de crise ou une finalité en soi ?

Caroline Faillet

Spécialiste en communication de crise



Les rendez-vous
de la recherche

*La communication
de crise face à la rumeur*

Mardi 22 octobre 2019 | 18h30-20h30 | Ecole Militaire - Paris





Les rendez-vous de la recherche

La communication de crise face à la rumeur

Mardi 22 octobre 2019 | 18h30-20h30 | Ecole Militaire - Paris

