

VADE-MECUM



STRATÉGIE ET OUTILS DE PRISE EN COMPTE DE LA RUMEUR DANS LA COMMUNICATION DE CRISE



6^e session nationale
« management stratégique de la crise »

Blanchet Didier
Cerclé Romain
Forest Yoni
Jardy Christophe
Mézières William
Peyrefitte Laureline
Piguet Krystine
Salkaln Candice



RUMEUR et PROCESSUS de CRISE : Une PROPHYLAXIE* à adapter

La rumeur, dans son mode de propagation, peut être abordée comme une maladie, virale ou bactérienne. Elle impose à toute organisation et personne physique susceptible d'y être soumise d'être **prise en compte au plus tôt afin** d'être **endigée** et **traitée**.





PRÉVENTION PRIMAIRE

Intervenir en amont de la maladie

ENJEU : ANTICIPER la RUMEUR

DOSSIER MÉDICAL

SE CONNAÎTRE :

- ✓ Ses **CONSTANTES** en temps normal **FIXER 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 / rumeur
 - Lancement de produit
 - Cotation en bourse
 - Publication des résultats
 - Changement de direction
 - Campagne électorale / élections
 - Incident / Accident
 - **ANTÉCÉDENTS** médicaux
 - Ai-je déjà dû faire face à la rumeur?
 - Que s'est il passé? (importance du **RETEX**)



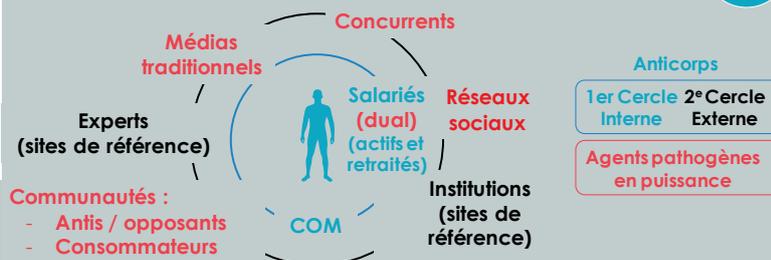
COLD



ADN

CONNAÎTRE son ÉCOSYSTÈME :

- QUI peut parler de l'organisation?
- COMMENT? Via quels vecteurs?



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)





PRÉVENTION SECONDAIRE et TERTIAIRE **ENJEU : Agir au PLUS TÔT**

La rumeur, doit être prise en compte **dès les premiers signaux faibles et sans attendre les symptômes** afin d'adapter la prophylaxie. Plus le **délai de mise en oeuvre du traitement** est long cumulé à un **virus virulent**, plus les mesures à appliquer doivent être radicales.

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 t'il :
 - o Rumeur de carence (qui comble les manques de la communication officielle)
 - o Rumeur réactive (conditionnée par une culture du secret trop prégnante)
 - o Rumeur traduisant un malaise (en l'absence de sécurité psychologique)
 - o Rumeur traduisant une volonté de nuire
 - o Rumeur passe-temps
 - o Rumeur idéologique (complotisme, Antis...)
 - o 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 à d'autres communautés?
 - **COMMENT** se propage t'elle (Applications? Blogs? Sites?)?
 - À **QUELLE VITESSE** (**VIRALITÉ** de l'infection)?
 - Quels sont les **LEADERS d'OPINION**?



WARM



HOT

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**



PRÉVENTION SECONDAIRE et TERTIAIRE

ENJEU : Agir au PLUS TÔT

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**

Il faut COMMUNIQUER !!!

Les 3 questions à se poser, lorsque la décision de communiquer est prise :

- **QUI** doit parler? (Directeur de crise? Directeur de la communication? Directeur Général?)
- **À QUI** faut il parler? (Public cible)
- **COMMENT?** Quel mode de communication doit être privilégié?
 - réseaux sociaux
 - medias traditionnels
 - site 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 INEFFICACE et des EFFETS SECONDAIRES**
 - Trop **FAIBLE** (absence de réaction / mauvais ciblage)
 - Perte de temps
 - Dédain
 - 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**





STRATÉGIE DE PRISE EN COMPTE de la RUMEUR en SITUATION SENSIBLE

1 RECHERCHE

Médecine

- 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

Enoncé rumorale

- 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?

2 PRISE EN CHARGE

Médecine

- Faire le diagnostic
- Traiter
- Éviter d'autres cas : mesures d'hygiène
- Expliquer
- Accompagner
- Éviter la récurrence en jouant sur les facteurs de risque
- Vacciner

Enoncé rumorale

- 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?

3 SANTÉ PUBLIQUE

Médecine

- Surveiller
- Mettre en place les mesures de prévention
- Enquêter

Enoncé rumorale

- Caractériser la rumeur et son impact
- Former, s'entraîner, sensibiliser, éduquer, légiférer
- Tirer les enseignements et adapter les procédures.



BONNES PRATIQUES et ATTITUDES DISQUALIFIANTES

face à la rumeur en situation sensible

BONNES PRATIQUES



- Garder un TEMPS d'AVANCE
- Faire preuve d'ESPRIT CRITIQUE
- DÉFINIR précisément la rumeur
- Déterminer ce qui lui donne du CRÉDIT
- ADAPTER sa COMMUNICATION (en interne et en externe)
- Être PROACTIF :
 - Occuper le terrain / Dominer la recherche Google
 - Mettre en place un site dédié (contenu centré et placé au bon endroit sur la toile)
 - Utilisation vertueuse des réseaux sociaux, d'un #hashtag
 - Recourir à des référents/sponsors
- Communiquer sur des FAITS
- S'appuyer sur son ÉCOSYSTÈME
- FAIRE CONFIANCE en sa structure/ son organisation

ATTITUDES DISQUALIFIANTES



- Ne PAS LA PRENDRE EN COMPTE
- Donner une impression de DÉDAIN
- Céder à la tentation de la CONTRE ATTAQUE
- NE PAS COMMUNIQUER quand nos seuils d'alerte sont dépassés.
- Ne PAS avoir la réponse ADAPTÉE



PROPHYLAXIE

Des principes actifs et une posologie spécifiques

ENJEU : S'ADAPTER À CHAQUE PHYSIOLOGIE

SE VACCINER



Selon les Moyens

SE DOTER D'OUTILS DE VEILLE/RECHERCHE/VÉRIFICATION

Veille / Recherche / Vérif.

Sourcing Image / Vidéo



MONITORER



Selon les Moyens

VEILLER les RESEAUX 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)

RELAYÉ PAR LA PRESSE ?



- Traditionnelle
- Spécialisée
- Etrangère
- Agence



- Social média
Influenceurs
(experts, décideurs)



- Social média
Blog



- Social média
Citoyens, Opinion
Publique



- Social média
Témoins



TRAITEMENT QUELLE RÉPONSE face à la RUMEUR ?

Cas de la rumeur jugée **CRÉDIBLE**
par la population (interne ou externe)

