

RENCONTRES DE LA SANTÉ PUBLIQUE

CRISES

**ADAPTER LA COMMUNICATION
AUX NOUVEAUX USAGES**



R. PIGENEL / 7-8 JUIN 2016



LE SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT

EN AMONT DE LA CRISE

**PRÉPARATION AU RISQUE MAJEUR
(RISQUES.GOUV)**

**SENSIBILISATION
(MSGU)**



PENDANT LA CRISE

COORDINATION (VEILLE/COM)

DIFFUSION

RÔLE CROISSANT DU DIGITAL



LE BOULEVERSEMENT DU NUMÉRIQUE

AVANT

QUELQUES CHAÎNES TÉLÉ + BOUQUETS PAYANTS

RADIOS

BEAUCOUP DE TITRES PAPIER

PEU DE PRODUCTEURS D'INFORMATION

DES CRÉNEAUX DÉFINIS POUR L'INFORMATION PUBLIQUE

APRÈS

EXPLOSION DU NOMBRE DE CHAÎNES DE TÉLÉVISION

CHUTE DU PAPIER MAIS FLORAISON DE TITRES WEB

QUASI INFINITÉ DE PROD. D'INFO. (WEB SOCIAL)

CASES ET CRÉNEAUX DISSOUS DANS LE « ON DEMAND »



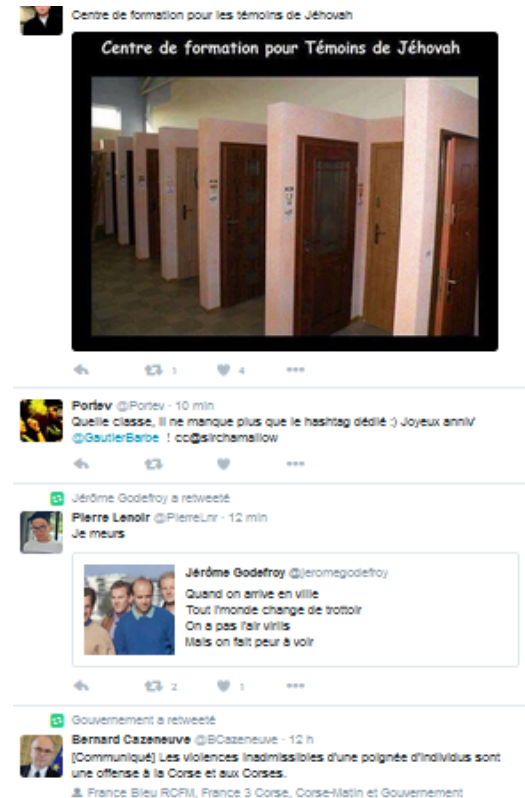
INTERNET ET LE « DARWINISME » DES CONTENUS

INTERNET HORIZONTALISE : TOUT VAUT TOUT, TOUT EST À UN CLIC DE TOUT.

AVANT



APRÈS



← →

PARADIGME DE
LA TIMELINE

LE WEB EST UNE SCÈNE DE STAND-UP

POUR Y ÉMERGER, IL FAUT DEVENIR INTÉRESSANT

PLAIRE / ENSEIGNER / ÉMOUVOIR / ETC...

The screenshot shows the SIG Lab website. At the top, the logo 'SIG Lab' is displayed, with 'SIG' in large black letters and 'Lab' in a small box. Below it, the tagline reads: 'Le blog du #SIG sur la communication, l'opinion et le digital'. The main content area features a large graphic for 'AMAZING FRENCH TECH' in a stylized red font. Below the title is an illustration of a superhero character in a blue and red suit with a helmet. To the right of the character, the text 'L'Ère de la French Tech a déjà commencé' is shown, followed by a button labeled 'Entrez' and a URL 'gouvernement.fr/amazing-french-tech'. Below the main graphic, there are social media links for Facebook and Twitter, both labeled 'GOVERNEMENT.FR'. A navigation bar contains several tags: 'SIG', 'attention', 'communication', 'gouvernement', 'pop culture', 'timeline', and 'engagement'. At the bottom of the navigation bar are icons for Facebook, Twitter, and email.

INTERNET : LA COMMUNICATION
PUBLIQUE N'EXISTE PLUS. A
PROPOS DE LA STRATÉGIE
NUMÉRIQUE DU SIG.

EN SAVOIR PLUS SUR : SIGLAB.FR



CRISE A L' HEURE DIGITALE

**POUR L'ETAT, LE SILENCE
N'EST PLUS UNE OPTION**



LE REFLEXE GOOGLE

**FACE À UN ÉVÉNEMENT,
L'INTERNAUTE SAISIT LE MOT CLÉ
SUR SES MOTEURS DE RECHERCHE
*(RÉVO. DU TEMPS RÉEL + MOBILE)***

**FACE UN ÉVÉNEMENT, LA PRESSE MAIS AUSSI TOUS
LES PRODUCTEURS DE CONTENUS « REMPLISSENT LE
MOT CLÉ » SUR CES MOTEURS DE RECHERCHE ET
TOUS LES CANAUX DE DIFFUSION**

**LÀ OÙ IL Y A UNE DEMANDE, IL Y A UNE OFFRE. QUI LA REMPLIRA :
ÉTAT, PRESSE ET COMMENTATEURS, COMLOTISTES ?**



LE PARADIGME DU 15 NOVEMBRE

**EXPÉRIENCE DE TERRAIN ET TÉMOIGNAGE
DIRECT POSTÉ EN LIGNE**

**COMMENTAIRE EN LIGNE (TOUTES CATÉGORIES
INTERNAUTES VUES PRÉCÉDEMMENT)**

**FORTE CONFIANCE « ÉPISTÉMIQUE » ENVERS LE
PORTABLE, MÊME POUR DES GENS SUR LE TERRAIN**



« COMMUNIQUER **SUR LE WEB**
N'EST PLUS SIMPLEMENT UNE
AFFAIRE DE COMMUNICATION »

AVANT LA CRISE

EMERGER, SE CRÉER UN PUBLIC ET L'INFORMER

The image displays a collection of French government posters and a tweet, all related to disaster preparedness and emergency response. The posters are titled in French and provide guidance on how to prepare for a crisis, use social media, and act responsibly during a crisis. The tweet, from the official account of the French Government (@gouvernementFR), encourages citizens to register on the electoral lists and provides a link to the registration page.

SE PRÉPARER AVANT L'ACCIDENT

ABONNEZ-VOUS AUX COMPTES OFFICIELS DE L'ÉTAT ET RELAYEZ LEURS MESSAGES PRÉVENTIFS.

Sur ces comptes, l'information aura été vérifiée. En cas d'accident, elle sera plus fiable que sur d'autres comptes, même si elle est publiée plus tardivement.

SUIVEZ PRIORITAIREMENT LES COMPTES :

- 1 DES SERVICES DE PROXIMITÉ
Préfecture de votre département @pref00, Pompiers (SDS) ...
- 2 DES MINISTÈRES ET DE @GOUVERNEMENTFR
- 3 DES SERVICES DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR :
@Police, @Gendarmerie, @Préfecture, @Préfecture, @Préfecture
- 4 DES PARTENAIRES DE L'ÉTAT ET DES PRINCIPALES INSTITUTIONS ASSOCIATIVES :
votre maire, votre département, la Croix Rouge, Visio (OVSI)

Pour en savoir plus : www.risques.gouv.fr

MÉDIAS SOCIAUX POUR LA GESTION DES URGENCES

Ayez les réflexes citoyens

1 INFORMEZ-VOUS EN TEMPS RÉEL

et faites un tri pertinent dans ce qui circule sur les médias sociaux.

2 SOYEZ RESPONSABLES

Diffusez et relayez des informations officielles et/ou fiables, utiles et non dangereuses pour les victimes, les intervenants et les sauveteurs.

3 SOYEZ CITOYENS

aidez les acteurs des secours en leur donnant des informations du terrain.

Pour en savoir plus : www.risques.gouv.fr

ÊTRE CITOYEN RENFORCER L'ÉTAT AU SERVICE DES SINISTRÉS

Oui, plus que quelques heures pour vous inscrire sur les listes électorales ! >>> interieur.gouv.fr/Elections/Actu ... #OuiJeVote

AGIR DE FAÇON RESPONSABLE PENDANT LA CRISE

ÉVITEZ LA PROPAGATION DE RUMEURS :

Relayez uniquement les messages provenant de comptes que vous connaissez et dans lesquels vous avez confiance, notamment les comptes officiels. La diffusion d'informations non confirmées et potentiellement erronées peut ralentir le déploiement des secours et mettre des vies en danger. Vérifiez vos sources avant que de relayer précipitamment une information. Cela pourra aider les services de secours.

ÉVITEZ D'UTILISER VOTRE TÉLÉPHONE PORTABLE POUR DES APPELS OU DES SMS.

Si vous voulez prévenir vos proches, préférez les réseaux sociaux pour téléphoner et envoyer des messages par mail ou via les réseaux sociaux.

VOUS DÉTECTEZ UNE SITUATION D'URGENCE

Appelez en priorité le 18 ou le 112. Si vous ne pouvez pas appeler, contactez-les en priorité et suivez les consignes données.

Pour en savoir plus : www.risques.gouv.fr

AVANT LA CRISE (SUITE)

ON TE MANIPULE.FR

Hoax, rumeurs, photos ou vidéos truquées... les fausses informations abondent sur internet. Parfois la désinformation va plus loin, et prend la forme de pseudo-théories à l'apparence scientifique qui vous mettent en garde : "On te manipule !" A en croire ces "théoriciens" du complot, États, institutions et médias déploieraient des efforts systématiques pour tromper et manipuler les citoyens. Il faudrait ne croire personne... sauf ceux qui portent ces thèses complotistes ! Étrange, non ? Et si ceux qui dénoncent la manipulation étaient eux-mêmes en train de nous manipuler ? Oui.

PENDANT LA CRISE

ÉQUILIBRE À TROUVER ENTRE SOIF
D'INFO. EN TEMPS RÉEL DU PUBLIC ET
« CONTRÔLE QUALITÉ » - TEMPS DE
L'ÉTAT VS. TEMPS MÉDIA

AVOIR DES CANAUX AVEC UNE
AUDIENCE CONSTRUITE AVANT
LA CRISE ET DE LA CRÉDIBILITÉ

RÉPARTITION DES RÔLES, SYNCHRONISATION
DES ÉMETTEURS, RELAIS ET RÈGLES BIEN
STRUCTURÉS EN AMONT (EXEMPLE RÉSEAUX
MINISTÉRIEL ET PRÉFECTORAL)



PENDANT LA CRISE (SUITE)

Attaques à Paris :
donner son sang pour aider les victimes

L'Etablissement Français du Sang salue la mobilisation des 9 000 donneurs qui se sont présentés sur les lieux de collecte samedi.

Le niveau des réserves a permis de faire face à la situation exceptionnelle de ce week-end. Néanmoins, l'EFS rappelle que cette mobilisation doit se poursuivre dans les prochains jours et prochaines semaines. Rendez-vous dans tous les lieux de collecte, partout en France, dès lundi 16 novembre.

Plus d'inf...



#ATTENTATSPARIS #PARISATTACKS #RECHERCHEPARIS
#DONDUSANG #APPELÂTÉMOINS #PORTEOUVERTE

**MERCI À TOUS LES INTERNAUTES
POUR LEUR MOBILISATION**



**ENSEMBLE
NOUS
VAINCRONS
LE TERRORISME**





DES PRINCIPES DIRECTIFS

JAMAIS D'ACTION GRATUITE (« DÉLIRE DE CM »)

VÉRIFICATION INTRANSIGEANTE DU FOND

STRICT RATIO CLASSIQUE / DÉCALÉ

PLUS C'EST SENSIBLE, PLUS C'EST INTERNALISÉ

CIRCUIT COURT DE VALIDATION / RÉACTIVITÉ

LOGIQUE NEWSROOM

PRODUCTION ↔ VEILLE ↔ MODÉRATION

L'EXEMPLE DES PRÉFECTURES

VIS MA VIE DE CRÉA' EN PRÉFECTURE

ou

méthode pour publier un visuel com' dans l'adminis'

1/ Bien se faire préciser la commande



2/ Organiser un brainstorming pour trouver l'inspiration



2/ Toujours garder à l'esprit que la communication est une affaire sérieuse



Préfet du Morbihan
@Prefet56

Suivre

#MSGU En situat° d'urgence, votre priorité doit tjs être de vous mettre d'abord en sécurité
siglab.fr/fr/les-msgu-en...

Chéri,
Tu n'as pas l'impression
que le niveau de
la rivière monte ?

Si si, d'ailleurs
je suis en train de faire
le buzz avec mes selfies !

SITUATION D'URGENCE
**NE VOUS METTEZ JAMAIS EN DANGER
POUR PRENDRE UNE PHOTO**
Votre priorité doit toujours être de vous
mettre à l'abri avant de poster une
image sur un réseau social

RETWEETS 67 J'AIME 29

10:05 - 27 oct. 2015

LA PRÉFECTURE DU MORBIHAN

L'EXEMPLE DE SNAPCHAT



LA STORY DON DU SANG



R. PIGENEL / 7-8 JUIN 2016