

Communication en période de crise

Le silence n'est pas d'or, il est coupable !

Carlo Zaglia / 13 décembre 2023 


Association
Française
pour la Prévention
des Catastrophes
Naturelles et Technologiques
AFPCNT
Mieux comprendre, mieux prévenir

Soutenu par

**MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

EVITER LA CRISE

**La communication
de crise n'existe pas**

**La communication
d'évitement de crise
est la seule solution**



LES QUATRE OUTILS DE COMMUNICATION

Le point
presse

La
conférence
de presse

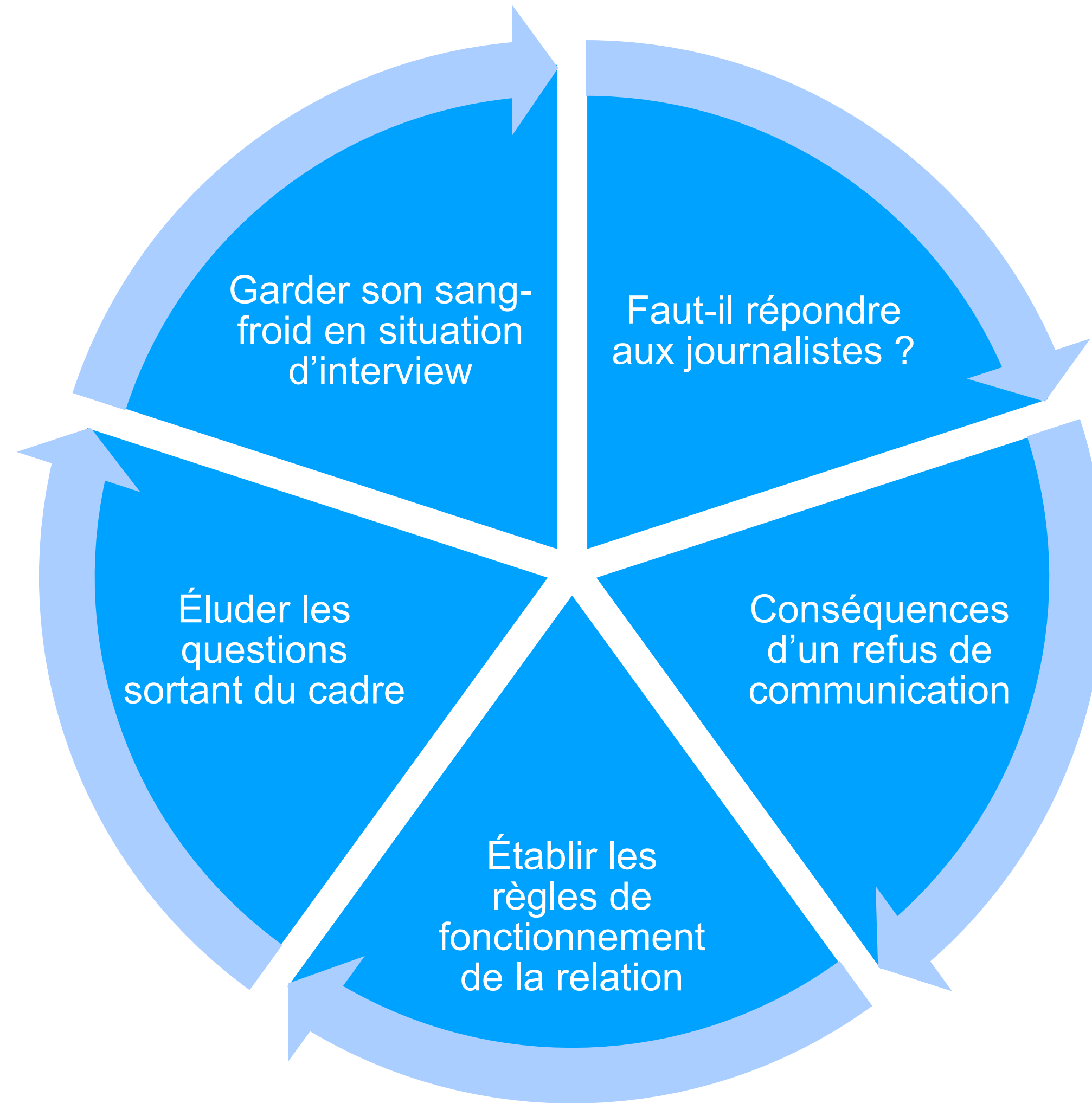
Le
communiqué
de presse

Le dossier
de presse

Soutenu par



L'interview



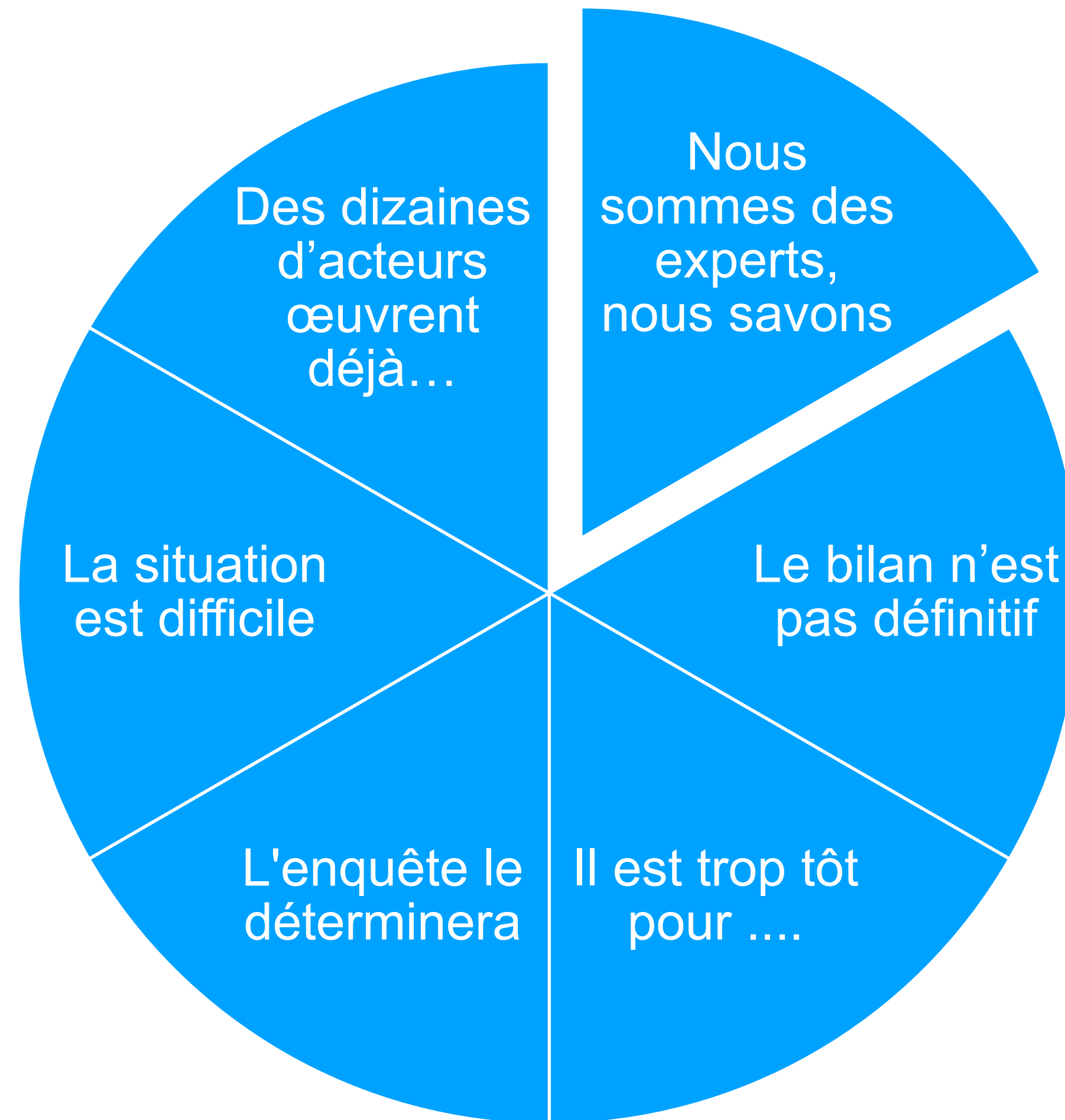
Soutenu par



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

Liberté
Égalité
Fraternité

**Ne jamais rejeter
les questions
délicates**



Soutenu par

Faut-il communiquer?

La SNCF se considère responsable et agit en tant que tel. Guillaume Pepy

➔ Être transparent

➔ Protéger l'institution

Le procès de la catastrophe ferroviaire de Brétigny s'ouvre

Une éclisse en acier retournée, 7 morts et plus de 400 blessés. Le procès de l'une des pires catastrophes ferroviaires survenues en France débute ce lundi.

Le tribunal correctionnel doit, jusqu'au 17 juin, établir les responsabilités de chacun dans le déraillement d'un train Intercités en gare de Brétigny-sur-Orge (Essonne), le 12 juillet 2013.

Insuffisance des effectifs ?

Sont jugés le cadre qui a réalisé la dernière tournée de surveillance, SNCF Réseau (qui a succédé à Réseau ferré de France, gestionnaire des voies) et la Société nationale SNCF (héritière pénalement de SNCF Infra, chargée de la maintenance) pour « homicides involontaires » et « blessures involontaires ». L'accusation reproche à SNCF Réseau « des fautes » ayant « conduit à l'absence de renouvellement anticipé » de la voie ou à « l'insuffisance des effectifs », ainsi que des défaillances « dans l'organisation, le contrôle et la

réalisation des opérations de maintenance » à la Société nationale SNCF. Le cheminot, lui, devra répondre d'« une appréciation fautive », celle d'avoir effectué « seul la dernière inspection des voies », avec une attention « manifestement insuffisante ». Ce jeune directeur de proximité, 24 ans au moment des faits, a assuré, tout au long de l'enquête, n'avoir détecté aucune anomalie lors de cette tournée réalisée huit jours avant le drame.

184 parties civiles

Le procès a constitué un défi d'organisation pour le tribunal, qui accueillera 184 parties civiles. Parmi elles, Adrien, 34 ans, compte assister à toutes les audiences et espère que « lumière soit faite sur l'état de la déliquescence des lignes » ferroviaires.



L'accident avait fait 7 morts et plus de 300 blessés en 2013.

Cet usager quotidien du RER C confie « ressasser tous les jours l'accident » dans lequel il a perdu sa grand-mère, fauchée sur le quai

Processus lent de dégradation ou rupture soudaine ?

Pourquoi l'éclisse a-t-elle bougé ? L'accident était-il inéluctable ? Sept ans d'enquête ont donné lieu à une bataille d'expertises, résumée dans un dossier de 54 tomes. Toutes celles ordonnées par la justice étayent un processus lent de dégradation combiné à une surveillance défaillante des agents, tandis que celles mandatées par la SNCF soutiennent une rupture soudaine, indécélable.

avec son conjoint alors qu'elle « partait en vacances ». Vingt-cinq témoins et quatre experts seront cités pour éclaircir le drame.

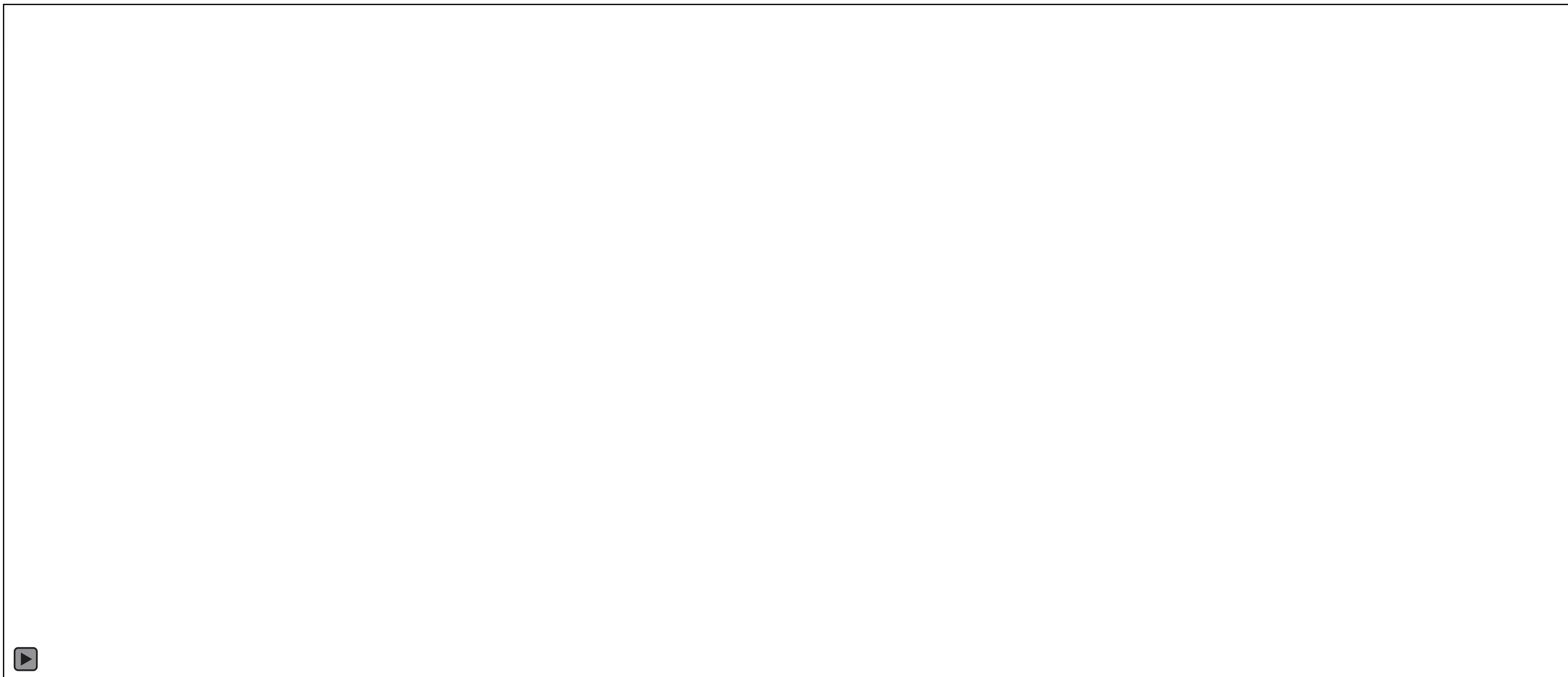
**Si vous ne parlez pas...
Madame et Monsieur
Michu auront tout vu.**



Soutenu par

LUBRIZOL

Une impossible communication de crise?

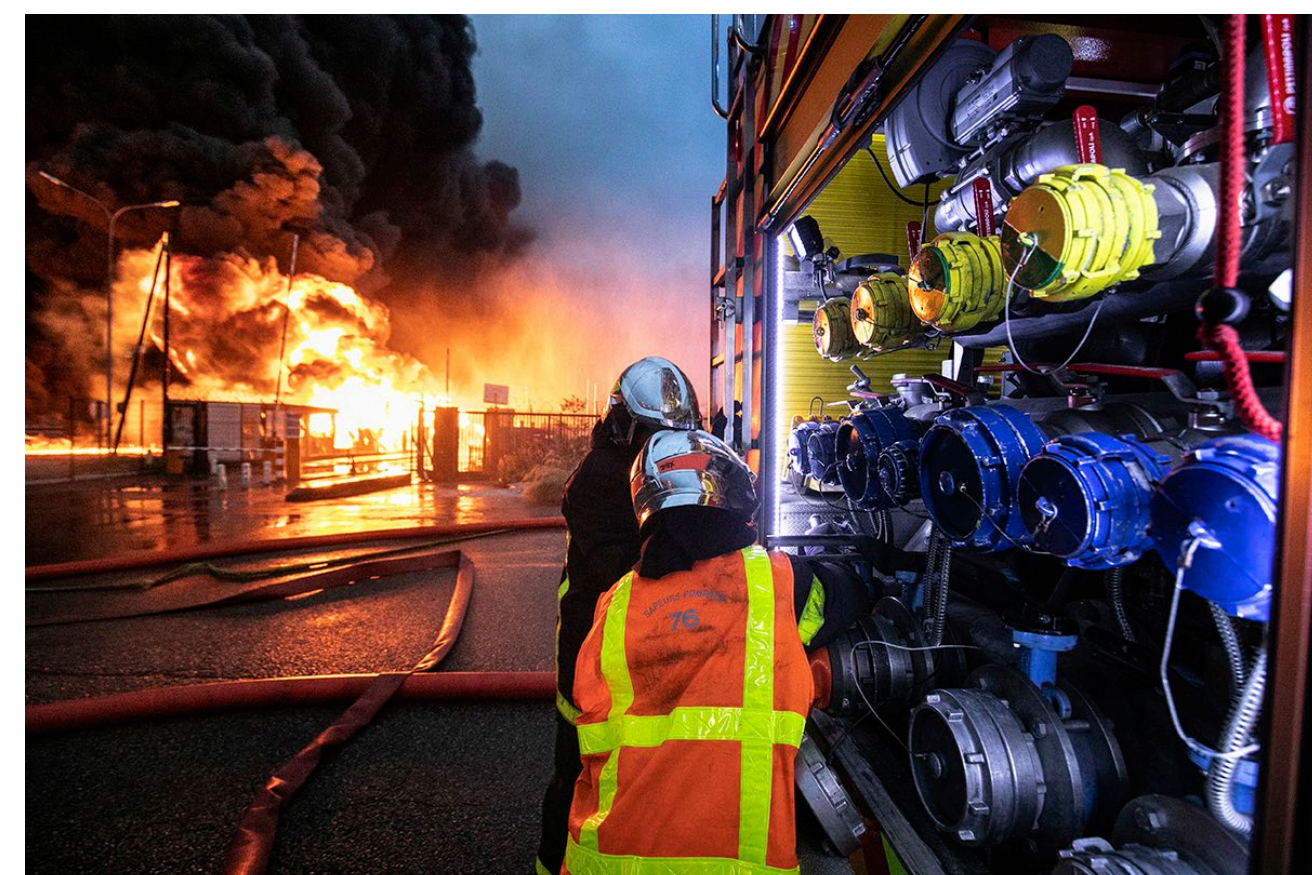
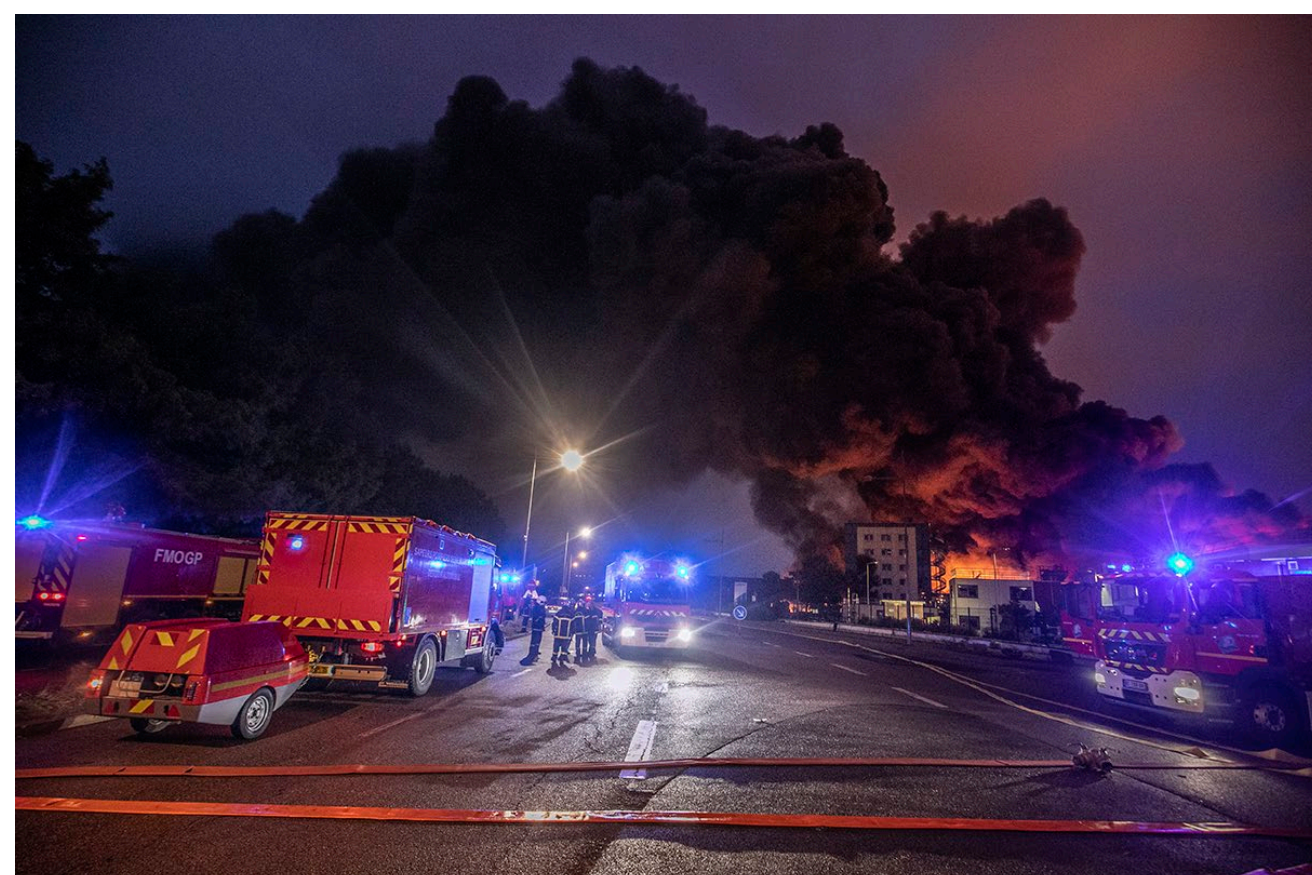


Lubrizol combat de titan contre un feu hors normes

Nuit du 25 au 26 septembre

Seveso seuil haut

02 h 39 feu d'origine inconnue
15 h 00 Feu éteint



Le soupçon engendre le doute, le doute génère la panique

On nous cache tout,
ou nous dit rien! Jacques
Dutronc/Lanzmann

**Les pouvoirs
publics doivent
éviter des
évacuations
massives**

Tchernobyl,
AZF, Lyondelbasell
Lubrizonol

**Condamnation,
Mensonges,
Supercherie**

Médiatisation ou pas,
place aux fake news

**Habitants
soupçonneux.
Pertes financières
pour les agriculteurs
Des enfants qui
toussent
Hôpitaux
surchargés**

Les médias responsables?

Tchernobyl

Une supercherie médiatique?

Le Figaro et

Les communiqués du SCPRI

Le professeur Pellerin

AZF

10 jours après le 11-Septembre

Une des affaires les plus coûteuses de l'histoire judiciaire française

Lubrizol

25 septembre : Incendie Lubrizol

26 septembre : Jacques Chirac

Faire-savoir son savoir-faire

La stratégie de l'état

Éviter la panique
Préserver les axes de circulation
3 ponts et une autoroute à Rouen

L'interprétation

La préfecture et le gouvernement ont été désignés coupables
le 1^{er} octobre devant la préfecture de Seine-Maritime : « *C'est le préfet qui doit sauter, c'est pas les salariés qui doivent payer* ».

Les « fumées n'étaient pas toxiques »



Ce que l'on voit

Images apocalyptiques
Inconscient collectif
Souvenir de Tchernobyl



Ce que dit l'autorité

Les fumées de l'usine Lubrizol
n'ont pas dégagé de "toxicité
aiguë"



Ce que l'on retient

Des odeurs "gênantes" mais "pas
nocives", assure le Premier
ministre, Édouard Philippe

Ce que disent les réseaux sociaux



Ce qui a changé la donne



Les médias vous dictent le courant de pensée



Lubrizol disparaît de l'écran radar médiatique

L'incendie de Lubrizol disparaît laissant place au décès de l'ancien président

Les Fake news inondent les RS

Fake news et RS

- photo d'explosion nocturne (Chine)
- un faux communiqué du CHU de Rouen qui appelle à ne pas boire l'eau du robinet
- des clichés d'oiseaux morts (US)
- des vidéos de lavabos remplis d'eau
- Visibrain : 730 000 tweets ont été publiés et 205 000 internautes se sont exprimés sur l'incendie de Rouen
- hashtag populaire #Mensongesdetat

Climat récurrent de suspicion et de défiance

Ne plus récolter les légumes, les œufs, le lait, les fruits

Imposer des restrictions de ventes alimentaires

Comment pouvons-nous interpréter cela?

Des mesures de précaution?

Une pollution que les autorités veulent dissimuler?

Le gouvernement n'apaise pas les choses

- **MININT** : « Aucun élément ne m'amène à penser et à dire qu'il faut se confiner ».
- **MINSANTE** : « La ville est clairement polluée (...) »
- **PM** : « Les odeurs que nous sentons (...) sont effectivement très dérangeantes, très pénibles à supporter, elles peuvent entraîner en effet un certain nombre de réactions mais elles ne sont pas nocives ».
- **PR** : aucun TWT sur Rouen

**Rouen : « Nous ne voulons pas être rassurés,
nous voulons être informés ! »**

Pouvons-nous dire ce que nous ignorons?

Lubrizol: une impossible com de crise?

Questions - Réponses

Discussions

Merci à Ghislaine Verrhiest-Leblanc et Carlo Zaglia

Merci de votre attention