

**Après-Midi Du Métier
La Rumeur
19 Juin 2008**

introduction

"D'abord un bruit léger [...] *pianissimo*, murmure et file et sème en courant le trait empoisonné. [...] Le mal est fait, il germe, il rampe, il chemine et *rinforzando*, il va le diable. [...] Vous voyez la calomnie se dresser, siffler [...] et devenir un cri général, crescendo public, un chœur de haine et de proscriptions".
Beaumarchais
Le Barbier de Séville

une nouvelle qui se répand et s'amplifie au sein d'un groupe ou d'une société jusqu'à devenir une vérité apparente, alors qu'elle n'a fait l'objet d'aucune vérification

est un récit qui véhicule sous une forme symbolique des peurs, fantasmes, espoirs

transmet tout ce qui ne peut pas être dit autrement
fait passer des "messages" indicibles directement.
photographie de l'état d'esprit d'une société à un moment donné
inséparables des échanges oraux entre individus

arme
menace
jeu

outil de propagation idéal des rumeurs
rapide
facile à utiliser
largement répandu
perçu comme "crédible"

concepts apparentés

mythes
quoi? décrivent les actes créateur fondamentaux
qui? inconscient collectif
cible la société

légendes
quoi? racontent des événements postérieurs à la création
qui? fantômes, surnaturel, saints...
cible les pupilles

propagande
quoi? destinée à influencer ou conditionner un comportement
qui? rallier des partisans à une cause déterminée
proche du lobbying
caractère politique
cible les masses

lobbying
quoi? stratégie d'information
qui? influence des décideurs
groupe homogène qui souhaite influencer des décisions en sa faveur
cible les décideurs

désinformation
qui? leurre
lancer des informations sur de faux projets
lancer des fausses informations sur des projets pour dérouter les concurrents en R&D
qui? le propriétaire d'un projet
cible les concurrents

http://www.lemangeur-ocha.com/fileadmin/contenusocha/05_histoire_os_de_rat.pdf

conditions de fonctionnement

substrat de vérité
fait troublant ou ambigu
contenu doit intéresser la cible
contexte favorable
peur
incertitude

propagateurs
internet
blogs
newsletters
forums
médias
communauté
communauté

crédibilité
sceau de l'expertise


naissance de la rumeur
<http://www2c.ac-lille.fr/bts-lettres/syrumeurcor.htm>

<http://iep2.france.com/rumeur/acteurs.htm>

pourquoi les rumeurs "marchent" ? > mêmes

Richard Dawkins
darwinisme appliqué aux idées
efficacité des idées

à lire
Pascal Boyer
Et l'homme créa les dieux
Folio ISBN-13: 978-2070426959
http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_phenomenon



gestion de la rumeur

1. anticiper la rumeur
réduire la dissémination
plus une rumeur est répétée, plus elle a de chances d'être crue
en circulant, elle s'affine vers une proposition plus plausible

2. établir la confiance
dans l'entreprise
hors de l'entreprise

3. informer régulièrement
public
journalistes
personnel
éviter les zones d'ombre
réduire les incertitudes
assurer la crédibilité

4. surveiller les conséquences
possibles
anticiper > IE
avérées
surveiller
changements dans le volume des ventes
le chiffre d'affaires
changement de marque par les consommateurs

si la rumeur est là
ignorer dangereux
ridiculiser l'attaque
confirmer si une partie est vraie
crédibilise
réfutation doit être immédiat à double tranchant

stopper l'attaque
options
identifier la source
rechercher faiblesses, contradictions, motivations
attaquer rendre le débat public

ne jamais s'ériger en victime
soupçonné = coupable

war rooms

ATTENTION
risque de récurrence
une rumeur peut resurgir du passé

exemples de rumeurs

typique
Un nouveau produit serait en cours de développement chez un concurrent.
vérification des rumeurs
timing de disponibilité du produit
tests en cours
design du produit
nouvelles fonctionnalités
avantages du nouveau produit
packaging
prix
marchés cibles
plan publicitaire/marketing
réseaux de distribution

l'excès de vitesse de David Douillet
excès de vitesse au volant d'une Porsche de l'opération "Pièces Jaunes"
1/02/2008 : ...
dossier excès vitesse hoax
Google
"opération" contenu
timing
Bernard Kouchner
1/01/2005 : ...
rumeur similaire
<http://www.hoaxbuster.com/hoaxiste/hoax.php?idArticle=64607>

Emmanueli - sondage
29/04/2002 : ...
Emmanueli aurait eu vent (et étouffé) une sondage des RG indiquant un score important pour Le Pen
des personnes influentes l'ont reçu et propagé
des sources sérieuses sont citées
et si c'était vrai?
fonctionnement
information de seconde main
demande de faire suivre
détention
le timing
les ajouts
emmanueli sondage élection hoax
Google
<http://www.temps-reels.net/article818.html>
<http://pascalfroissart.online.fr/2-presse/2002-metro.pdf>

9.11 - Pentagone
pas d'avion dans le Pentagone
théorie du complot
http://www.fsa.ulaval.ca/personnel/VernaG/EHF/cons/lectures/la_folle_rumeur_du_11_09.htm
<http://www.snopes.com/rumors/pentagon.asp>

Procter & Gamble / McDonald
financés par Moon
http://www.sectes-infos.net/Rumeurs_3.htm
<http://www.yanicd.com/ancien/cadre/99-02.htm>

"tract de Villejuif"
photocopie
additifs alimentaires cancérigènes

caractéristiques

dès que la crise est là
tout va à rebours des lois habituelles
il faut apprendre à jouer selon de nouvelles règles
souvent au pire moment (vacances, absences, période difficile)

conditions difficiles
opinion publique
victimes, riverains...
pression
perte de travail
demande une réaction ultra rapide
ambiance hystérique

en situation d'information incomplète
le plus souvent, la cellule de crise dispose de renseignements vagues sur une réalité lointaine dans l'espace (dans un pays avec lequel les communications ne sont pas faciles, sans personne de fiable sur place)

les informations utiles sont lointaines dans le temps
retrouver des données oubliées
la cause de l'accident remonte à une erreur commise, il y a des années
le document que l'on recherche pour prouver que les études préalables ont bien été faites est dans les archives inaccessibles

la quête d'information porte sur un futur incertain
conséquences d'un accident sur la santé dans X années

communication de crise

communication de crise
faire des choses désagréables
s'excuser
avouer son ignorance et/ou sa responsabilité
promettre que les erreurs du passé ne se reproduiront pas
"no comment"
> attirer le soupçon
le refus de communiquer
trouver un compromis entre

surveillance des «signaux faibles» annonciateurs de la crise par la veille
risques envisageables
étude des réactions
surveiller les expériences
étude de situations similaires

préparation des moyens techniques
pour un rappel de produit
structures
moyens
procédures
...

préparation d'argumentaires
aides mémoire

réaction
regrouper les demandes que l'on reçoit
présenter les messages que l'on désire émettre de façon synthétique
occuper l'espace sur Internet
site Web «noir» prêt à être activé au jour J
permet de

création, l'organisation et l'entretien de la cellule de crise
logistique qui suit même le jour où il y a un accident
rôles précis assignés à chacun

formation spécifique des membres de la cellule de crise
aussi "adversaires"
pour chaque type de crise
identification des principaux interlocuteurs
dans chaque domaine (économique, politique, sociétal)

établissement d'un réseau et de contacts favorables avec eux
lister les médias principaux susceptibles d'être particulièrement intéressés par la crise
liste de contacts à jour, y compris dans les médias, les agences...
vérifications et des simulations de crise pour tenir compte des impondérables, des ratés idiots, des réactions psychologiques en situation de stress...
diffusion des informations sur tout ce qui précède

erreurs à éviter
passivité et réactions tardive
communication froide, jargonante, technique qui peut produire l'incompréhension
la crise est finie, nous avons les chiffres définitifs
les mesures sont déjà en place
notre système de sécurité est totalement sûr
tout a été vérifié
affirmations hâtives avec le risque d'être démenti par les faits dans l'heure qui suit
politique du silence, du déni hautain («ces critiques sont faites par des gens incompétents»), du secret systématique
relativisation, dédramatisation, refus de responsabilité, contestation des thèses alarmistes sans s'être assuré d'avoir les munitions pour
contradictions entre les déclarations émanant de la même entreprise
de la douleur des victimes
donner l'impression de ne pas prendre la mesure de l'inquiétude des personnes concernées
de l'impact symbolique d'un événement

références
<http://www.radicallytransparent.com/your-seven-step-online-reputation-crisis-plan/>

pour en savoir davantage

Rumeurs et Rumorologie
<http://pascalfroissart.online.fr/>

HoaxBuster
<http://www.hoaxbuster.com/>

HoaxKiller
<http://www.hoaxkiller.fr/>

Snopes
<http://www.snopes.com/>

RumeursDuNet
<http://rumeursdunet.com/>

PIERRE-YVES DEBLIQUY

Rue du Collège 107 am - 1050 Bruxelles
 +32(0)478 412 942 - skype: epystemic

Brainsfeed
 formations / conférences
 4ème Trim 2009

Après-midis du Métier

- Utiliser le Web pour mieux connaître son environnement
24/09/2009 : 24/09/2009
2 hour(s)
- Les outils du Web pour mieux connaître son environnement
15/10/2009 : 15/10/2009
2 hour(s)
- Utiliser le Web pour mieux communiquer
19/11/2009 : 19/11/2009
2 hour(s)
- Les outils de communication du Web
18/02/2010 : 18/02/2010
2 hour(s)
- Utiliser le Web pour mieux collaborer
25/03/2010 : 25/03/2010
2 hour(s)
- Les outils de collaboration du Web
15/04/2010 : 15/04/2010
2 hour(s)
- Utiliser le Web pour mieux vendre ses produits et services
20/05/2010 : 20/05/2010
2 hour(s)
- Les outils de commerce électronique du Web
17/06/2010 : 17/06/2010
2 hour(s)

conditions

- participants max 50
- prix pp 25,- eur htva
- horaire 16h30 - 18h30
- lieu Chée de Wavre 352
1040 Bruxelles

Conférences

- Utilisation de LinkedIn et des réseaux sociaux pour identifier des personnes
23/09/2009 : 23/09/2009
2 hour(s)
- Trouver de l'information européenne
14/10/2009 : 14/10/2009
2 hour(s)
- Faire un audit de site Web collaboration CCIBW
20/10/2009 : 20/10/2009
4 hour(s)
<http://www.ccibw.be>
- Introduction au commerce électronique
13/11/2009 : 13/11/2009
2 hour(s)

conditions

- participants max 30
- prix pp 50,- eur htva
- horaire 12h - 14h
- lieu CCIBW Nivelles
Hôtel Euroflat
Bld Charlemagne 50
1000 Bruxelles

Formations

- La bureautique en ligne pour mieux collaborer
22/09/2009 : 22/09/2009
1 day(s)
- Trouver de l'information sur Internet collaboration FEMB
28/09/2009 : 28/09/2009
1 day(s)
<http://www.femb.be/>
- Tout Google pour trouver de l'information
6/10/2009 : 6/10/2009
1 day(s)
- Mettre en place une veille automatisée (fils RSS)
13/10/2009 : 13/10/2009
1 day(s)
- Introduction aux cartes mentales collaboration FEMB
23/10/2009 : 23/10/2009
1 day(s)
<http://www.femb.be/>
- Introduction à Mind Manager
28/10/2009 : 28/10/2009
1 day(s)
- Création et utilisation de fichiers PDF collaboration FEMB
9/11/2009 : 9/11/2009
1 day(s)
<http://www.femb.be/>
- Les 180 outils de Google
17/11/2009 : 17/11/2009
1 day(s)
- Trouver de l'information sur le Web
24/11/2009 : 24/11/2009
1 day(s)
- Mettre en place une veille automatisée collaboration FEMB
25/11/2009 : 25/11/2009
1 day(s)
<http://www.femb.be/>
- Trouver l'information que Google ne trouve pas
3/12/2009 : 3/12/2009
1 day(s)
- Introduction aux cartes mentales
8/12/2009 : 8/12/2009
1 day(s)
- Mind Manager et Gestion de projet
15/12/2009 : 15/12/2009
1 day(s)

conditions

- participants max 10
- prix pp 350,-
- horaire 9h30 - 17h
- lieu FEMB Chée de Louvain467
1030 Bruxelles
Chée de Wavre 352
1040 Bruxelles

Showcases

- Outils du Web 2.0
8/10/2009 : 8/10/2009
3 hour(s)
- Outils du Web 2.0
11/12/2009 : 11/12/2009
3 hour(s)

détails conditions

- prix pp 25,- eur htva
- participants max 6
- horaire 12h - 15h
- lieu Chée de Wavre 352
1040 Bruxelles



Remarque

les dates, sujets, horaires et lieux de formation/conférence sont donnés à titre indicatifs et sont susceptibles de modification, sans préavis

les formations/conférences pourront être annulées au cas où il n'y aurait pas suffisamment d'inscrits - dans ce cas, Brainsfeed avertira en temps utile les personnes inscrites

pour s'inscrire, prendre contact (ou envoyer un e-mail) avec Brainsfeed avant de vous inscrire, assurez-vous que la date de la formation n'a pas été modifiée

pour rester au courant de notre actualité (activités, formations, trucs & astuces) et bénéficier de réductions, inscrivez-vous à notre newsletter brainsnews+subscribe@googlegroups.com

plus d'info sur nos activités

- <http://www.brainsfeed.com>
- <http://blog.brainsfeed.eu>
- <http://docs.brainsfeed.eu>
- <http://blog.euresis.com>



Brainsfeed Nos Formations

Acrobat et les fichiers PDF

- Introduction à Adobe Acrobat
- Adobe Acrobat avancé
- Créer et manipuler des documents PDF
- Adobe Acrobat et Ms Office
- Créer des documents PDF sans Adobe Acrobat

Mind Mapping et Mind Manager

- Introduction aux cartes mentales
- Mind Manager et Ms-Word
- Mind Manager et Gestion de Projet

Internet et Web

- Trouver de l'information sur Internet
- Trouver labonne information rapidement sur le Web
- Trouver, capturer et conserver l'information
- Trouver de l'information européenne
- Mettre en place un projet de commerce électronique
- Mettre en place une veille automatisée (fils RSS)
- Firefox pour plus d'efficacité dans vos recherches
- Travailler autrement grâce aux outils du Web 2.0
- Techniques de marketing en ligne
- Professionaliser ses recherche sur Internet
- Mettre en place des outils de veille en PME
- Comment évaluer une information
- Tout Google
- Créer son moteur de recherche personnalisé

Divers

- L'art de la Présentation (powerpoint)
- La bureautique en ligne pour mieux collaborer
- Gestion de projet avec JCVGantt
- Enregistrer ses formations, ses présentations... avec Camtasia
- Le scanning de documents
- Scanner efficacement avec Fine Reader Pro



Remarque

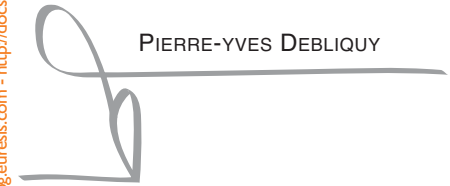
- Ces formations peuvent être organisées dans votre entreprise, à votre demande
- Groupes de maximum 10 personnes
- Durée: 1 jour
- Pour organiser ces formations, prendre contact (ou envoyer un e-mail) avec Brainsfeed
- pour rester au courant de notre actualité (activités, formations, trucs & astuces) et bénéficier de réductions, inscrivez-vous à notre newsletter

brainsnews+subscribe@googlegroups.com 

plus d'info
sur nos activités

- <http://www.brainsfeed.com>
- <http://blog.brainsfeed.eu>
- <http://docs.brainsfeed.eu>
- <http://blog.euresis.com>

BRAINSFEEED
 THE WEB AS A STRATEGIC TOOL
 dyp@brainsfeed.com - www.brainsfeed.com
 http://blog.euresis.com - http://docs.brainsfeed.eu



PIERRE-YVES DEBLIQUY

Rue du Collège 107 arm - 1050 Bruxelles
+32(0)478 412 942 - skype: epystemic

Services BrainsFeed

donnez un second souffle à votre site web

- audit de visibilité de votre site
- touchez-vous la bonne cible?
- votre site est-il adapté à vos ambitions
- comparaison avec 4 sites analogues
- analyse comparative des efforts investis dans chacun des sites analysés
- analyse réalisée par min. 3 experts
- des recommandations pour améliorer votre visibilité

FeedsBlow

vous disposez d'un rapport présentant les différents aspects analysés, les constats... et des recommandations pour faire évoluer la situations

à l'issue de la mission

2 jours/homme durée

2.000,- coût

en nos bureaux
débriefing chez le client prestations

sachez à qui vous parlez

qui est réellement la personne ou l'entreprise que vous allez rencontrer?

- que dit-elle d'elle-même?
- que dit-on d'elle
- un rapport complet
- présenté sous forme de carte mentale pour une lecture claire

FeedScope

vous disposez d'un rapport de recherche, présenté sous forme de carte mentale, qui vous résume les informations disponibles sur le Web

à l'issue de la mission

2 jours/homme durée

2.000,- forfait coût

en nos bureaux
débriefing chez le client prestations

faites évoluer votre entreprise dans le domaine de l'utilisation des outils du Web 2.0

FeedsCoach

caractéristiques

- un projet concret par mois
- un suivi personnalisé

à l'issue de la mission

- l'entreprise se sera approprié différentes nouvelles technologies du web et aura acquis des avantages compétitifs grâce à elles

durée 2 demi-jours/homme par mois

prestations

- locales
- à distance

coût 800 euros/mois

rendez votre entreprise intelligente

FeedSME

caractéristiques

- accompagnement de votre entreprise
- découverte de l'intelligence stratégique
- formation à la recherche d'information et à la veille
- assistance à la réalisation de deux projets concrets d'intelligence stratégique

à l'issue de la mission

- l'entreprise est devenue autonome pour identifier des questions stratégiques et mettre en place le projet de collecte et d'analyse d'éléments de réponse

durée 12 jours/homme

prestations

- locales
- à distance

coût forfait 12.000 euros

surveillez votre environnement, et ne soyez plus surpris par les décisions et les actions de vos concurrents

FeedOpia

caractéristiques

- mise en place d'un système de collecte d'information
 - sur les sujets de votre choix
 - concurrents
 - clients
 - fournisseurs
 - décrets
 - ...
 - l'information vous parvient dès qu'elle paraît
 - un considérable avantage stratégique sur vos concurrents

durant cette mission

- vous disposez d'un système basé sur les flux RSS qui vous informe automatiquement sur les sujets sélectionnés
- Brainsfeed s'occupe de la gestion technique du système

durée

- sur devis
- sur abonnement

coût sur devis

prestations

- en nos bureaux
- débriefing chez le client



Bon de Commande

COORDONNÉES DE FACTURATION

Société: _____

Responsable: _____

Fonction: _____

Adresse: _____

Localité: _____

N° TVA: _____

e-mail: _____

Tel: _____

Par la présente, nous confirmons notre accord pour la commande des biens et services décrits ci-après, selon les conditions générales de vente de Brainsfeed:

description	prix unitaire htva	quantité
Après-Midis du Métier (saison 3) - DVD	75,- €	
Après-Midis du Métier (saison 3) - livre + DVD	100,- €	
Après-Midis du Métier (saison 1) - DVD	50,- €	
Après-Midis du Métier (saison 1) - livre + DVD	66,- €	

Les vidéos des Après-Midis du Métier sont aussi disponibles à l'unité. Pour télécharger les fichiers qui vous intéressent: <http://www.euresis.com/download.php>

Payement par virement bancaire à la réception de la facture.
payement Paypal (carte de crédit) - supplément forfaitaire: 3,00 €

Des frais d'expédition (courrier recommandé) sont à compter en supplément:

- pour la Belgique: 5,50 €
- pour l'Europe Communautaire: 7,00 €
- pour d'autres pays, sur demande

Pour le prix de (exprimé en eur et hvta):

Signature pour accord

BRAINSFEED

BrainAndCo sprl
Rue du Gardon 9
B-1160 Bruxelles
Téléphone
+32 477 477 570
E-mail
dyp@brainsfeed.com

date: