



Bien communiquer sur les réseaux sociaux et éviter les *bad buzz*

Webinaire – 23 juin 2021



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl



Wallonie

Nos invités

Vincent PITTARD

Formateur et consultant
spécialisé en e-réputation
et en stratégie digitale
Réputation 365



Jacques ENGLEBERT
Professeur à
l'Université Libre de
Bruxelles et avocat
spécialisé en droit des
médias



Menu de la séance

- 01 Communication digitale : ce qui change dans ma communication
- 02 Bad buzz : comprendre la mécanique pour les éviter
- 03 Réseaux sociaux : comment anticiper les risques ?
- 04 Quelles lois et responsabilités s'appliquent sur les réseaux sociaux ?
- 05 Une rumeur, une accusation : comment réagir ?
- 06 Charte de Community Management : un GPS indispensable



01

02

03

04

05

06

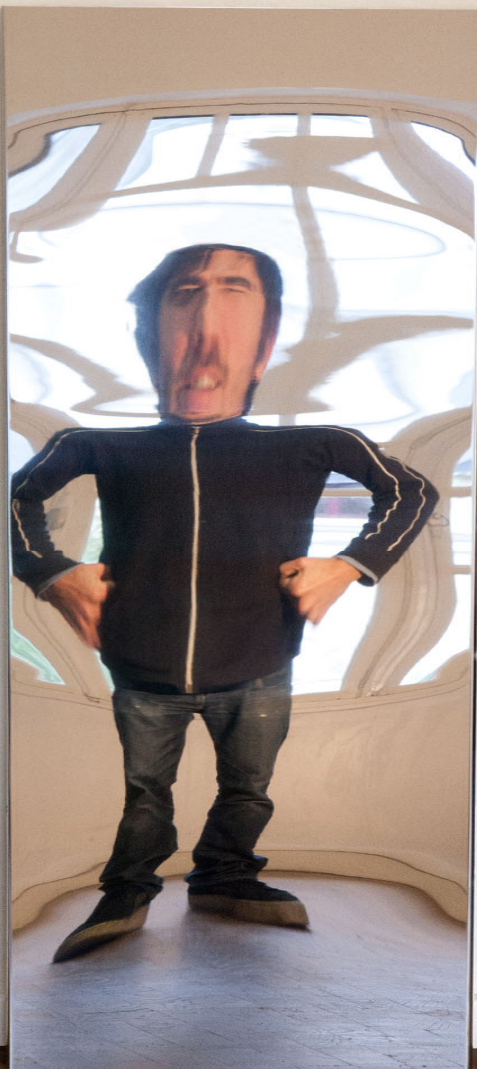
Communication digitale : ce qui change dans ma communication

Vincent PITTARD

Formateur et consultant spécialisé en e-réputation et en stratégie digitale

Réputation 365

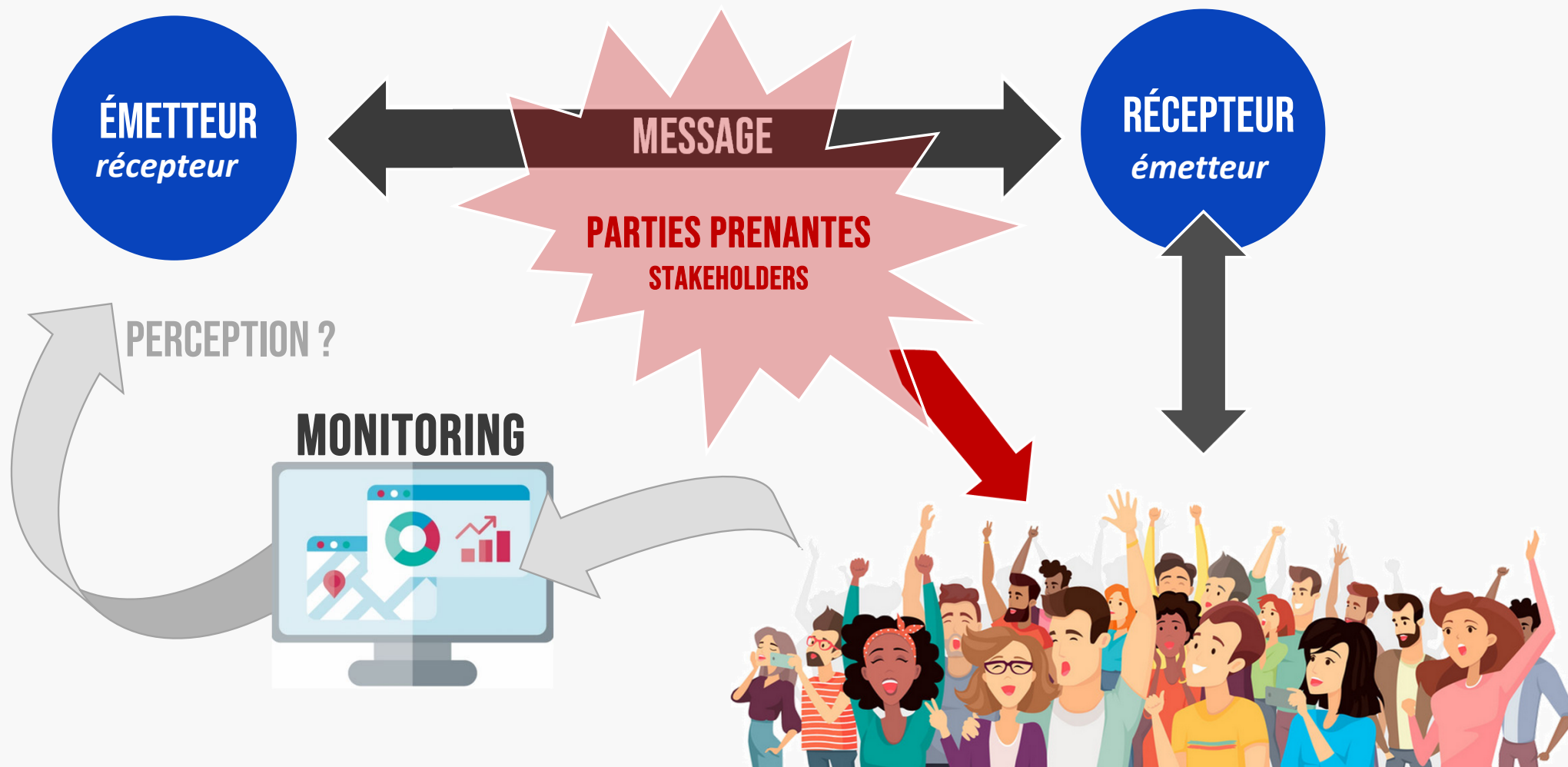




RECONNECTEZ

RÉPUTATION ET E-RÉPUTATION







- plus réactif que Google Alerts
- blogs, forums, sites d'actualité et Twitter
- filtres sur les sources ou les langues
- opérateurs booléens (OR, AND)
- gratuit
- www.talkwalker.com/fr/alerts

Free	Solo	Pro
0€/mois	25€/mois	83€/mois
Découvrez le pouvoir de Mention	Suivez votre marque	Suivez votre marque et vos concurrents
✓ 1 alerte	✓ 2 alertes	✓ 5 alertes
✓ 250 mentions	✓ 3,000 mentions	✓ 5,000 mentions
✓ 3 compte social	✓ 5 comptes sociaux	✓ 10 comptes sociaux
✓ 1 utilisateur	✓ 1 utilisateur	✓ Utilisateurs illimités
Créez votre compte	Essayez gratuitement	Essayez gratuitement

<https://mention.com>



COMMUNICATION 2.0

TOUT A CHANGÉ

MAIS RIEN N'A CHANGÉ

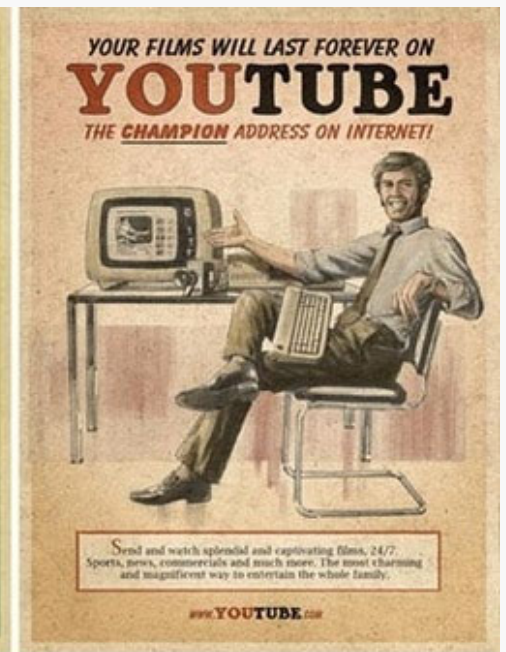
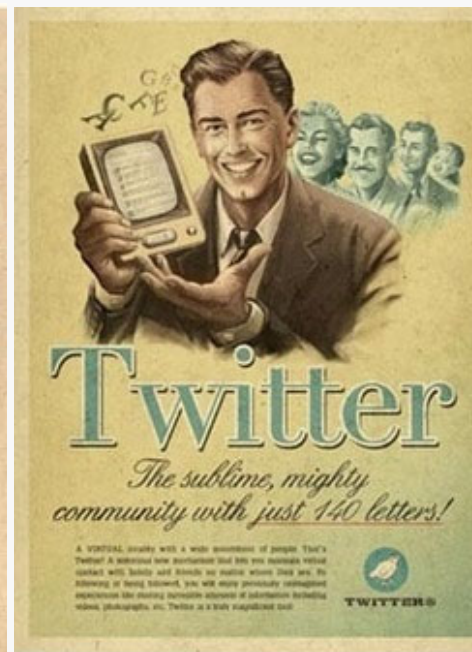
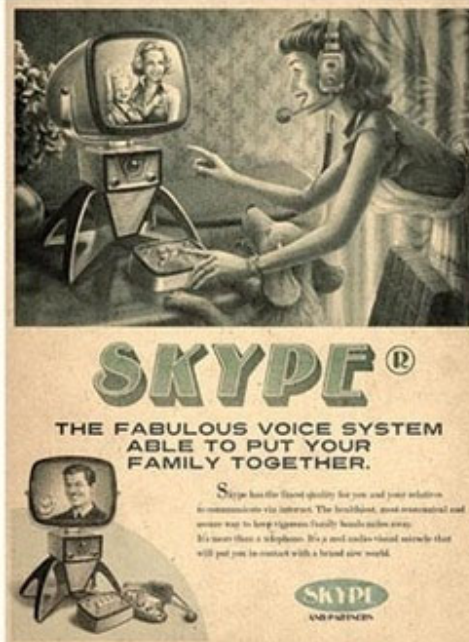
objectifs

cible

message

canaux

...et pas l'inverse !



01

02

03

04

05

06

Bad buzz : comprendre la mécanique pour les éviter

Vincent PITTARD

Formateur et consultant spécialisé en e-réputation et en stratégie digitale

Réputation 365



BAD BUZZ ? CRITIQUE ? RUMEUR ?

ACCUSATION ? RÉVÉLATION ?

Erreur #1

surestimer ou sous-estimer

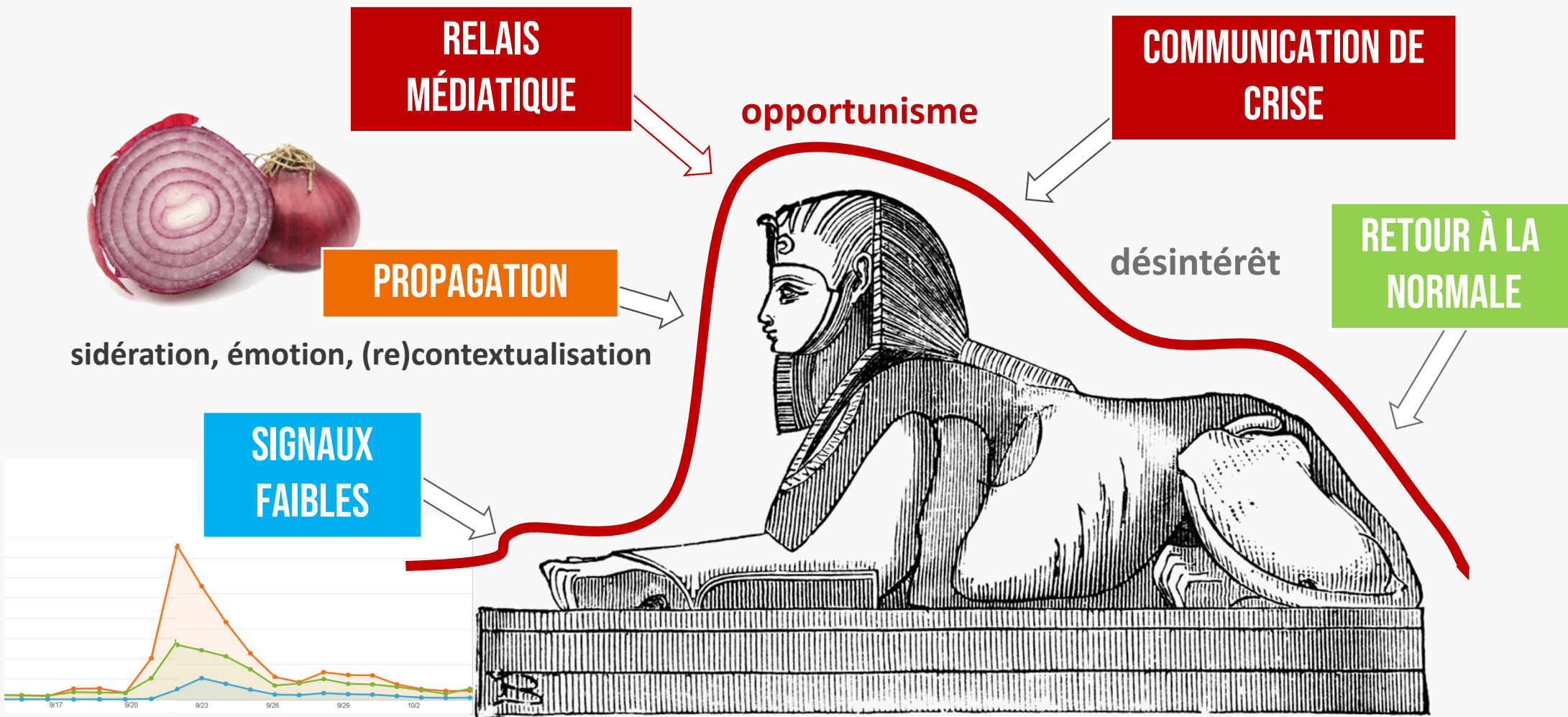
Erreur #2

méconnaître son écosystème

Erreur #3

se contredire







GRILLE DE LECTURE ET CONTEXTUALISATION





Samuel Vimaire

@SVimaire



@Monoprix Vous auriez pu mettre un albinos sur les tablettes de chocolat blanc.

#monoprix

16:39 - 13 Mai 2015

← ↻ ★ 3



Archives Coloniales

@Acoloniales

13 Mai

Merci Monoprix pour ce moment postcolonial intense en clichés. Heureusement, internet a déjà commencé les...
fb.me/1ZR1aUUac



Monoprix

@Monoprix



@Acoloniales Bonjour. Nous sommes en train de faire évoluer ce pack. Nous n'avions aucune intention de heurter. Toutes nos excuses.

19:48 - 13 Mai 2015

← ↻ ★ 3



Cassiopeia @Cassiopeiae68 · 18 h

Bonsoir @Monoprix ,j'ai trouvé la solution pour mettre fin à la polémique des tablettes de chocolat.





ATTENTION

ZONE DE CONFORT

INFORMATIONS DÉFORMÉES
+ BIAIS DE CONFIRMATION
+ TAUX D'ENGAGEMENT
+ ALGORITHMES
= FILTER BUBBLE



01

02

03

04

05

06

Réseaux sociaux : comment anticiper les risques ?

Vincent PITTARD

Formateur et consultant spécialisé en e-réputation et en stratégie digitale

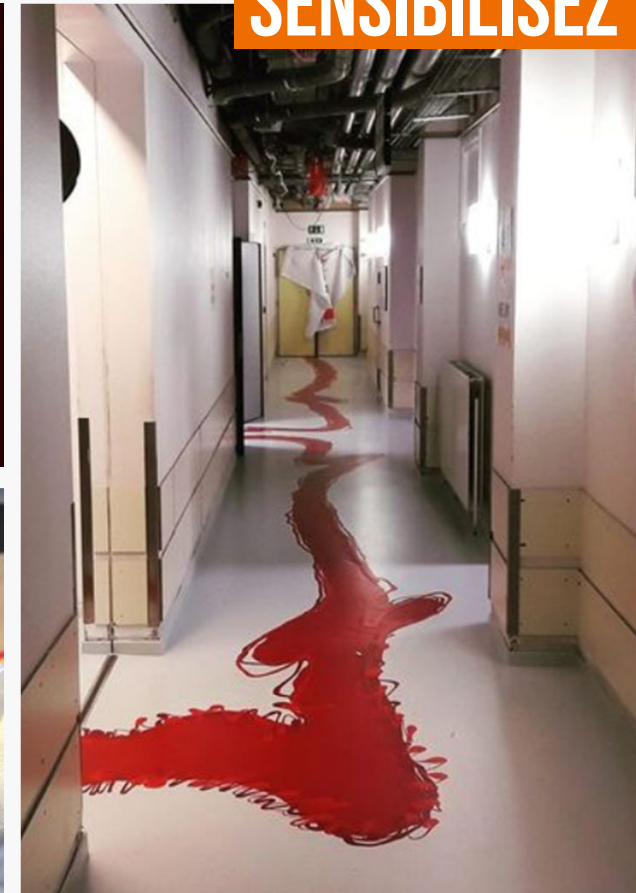
Réputation 365



CHACUN EST DEvenu UN MÉDIA

DANS 8 CAS SUR 10,

LE PERSONNEL EST À L'ORIGINE DU BAD BUZZ



ANTICIPEZ

SENSIBILISEZ



Anticipez « en temps de paix »

DANS NOS LOCAUX

accident, contamination, rappel de produit, piratage, panne, faillite, fraude, condamnation pénale, ...

- voilà ce qui pourrait se passer :
- voilà comment sensibiliser en amont :
- voilà ce que je dirais en cas de crise :

DANS NOS ÉQUIPES

grèves, burn-out en série, démission en série, absence de diversité, plafond de verre, harcèlement, ...

- voilà ce qui pourrait se passer :
- voilà comment sensibiliser en amont :
- voilà ce que je dirais en cas de crise :

DANS NOS MISSIONS

clients insultés ou agressés, rumeurs, faute/erreur/oubli, communication jugée sexiste ou raciste, ...

- voilà ce qui pourrait se passer :
- voilà comment sensibiliser en amont :
- voilà ce que je dirais en cas de crise :

DANS NOTRE ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

confinement, faillite fournisseurs, catastrophe naturelle, nouvelle réglementation, OPA, rachat, ...

- voilà ce qui pourrait se passer :
- voilà comment sensibiliser en amont :
- voilà ce que je dirais en cas de crise :

**QU'EST-CE QUI POURRAIT BLOQUER LE BON FONCTIONNEMENT
DE NOTRE ORGANISATION ET AVOIR UN IMPACT SUR NOTRE IMAGE ?**



**IMAGINEZ DES SCENARI PLAUISIBLES
ET VOS MESSAGES PRÉVENTIFS PUIS DE CRISE**



01

02

03

04

05

06

Quelles lois et responsabilités s'appliquent sur les réseaux sociaux ?

Jacques ENGLEBERT

Professeur à l'Université Libre de Bruxelles

Avocat spécialisé en droit des médias

(www.englebert.info)



L'expression sur les réseaux sociaux est soumise au droit commun

- Expression **privée** ou expression **publique** ?
 - Les réseaux sociaux sont rarement des espaces « privés »
- Quand l'expression publique est-elle fautive ?
 - **Délits** : injure, calomnie et diffamation, harcèlement,...
 - **Fautes civiles** : violation de la vie privée, atteinte à l'honneur, dénigrement commercial,...



Poursuites pénales et civiles (1)

- S'il s'agit de l'expression d'une opinion par écrit = **délit de presse**
 - Une opinion (juridictions de fond >< Cour de cassation)
 - Une expression publique
 - Un écrit (en ce compris numérique) (art. 25 Constitution + Cass. 6 avril 2012)
- Compétence du jury d'assises ! (art. 150 de la Constitution)
- Impunité de fait (mais cela évolue)

Actuellement en discussion au Parlement : projet de réforme art. 150 C.
(*doc. parl.*, Chambre, n° 55 1791/001)



Poursuites pénales et civiles (2)

- S'il s'agit de l'expression par une vidéo, une photographie, une image, un dessin : délit de **droit commun**

→ Compétence du tribunal correctionnel

Actuellement en discussion au Parlement : projet de réforme art. 25 C.
(*doc. parl.*, Chambre, n° 55 1790/001)



Poursuites pénales et civiles (3)

- L'auteur de propos fautifs ou délictueux peut être poursuivi devant les tribunaux civils : **actions en dommages et intérêts**

→ faute + dommage + lien causal



L'expression est protégée par l'article 10 de la Convention européenne

Il ne peut y avoir d'ingérence dans la liberté d'expression que si :

- prévue par la loi
- poursuit un but légitime
- est nécessaire dans une société démocratique et proportionnée

L'expression qui porte sur un sujet d'intérêt général bénéficie d'une protection accrue : chien de garde de la démocratie



01

02

03

04

05

06

Une rumeur, une accusation : comment réagir ?

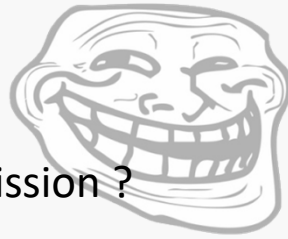
Vincent PITTARD

Formateur et consultant spécialisé en e-réputation et en stratégie digitale

Réputation 365



DES AVIS NÉGATIFS ? QUE FAIRE ?



Un premier diagnostic : critique compréhensible, de mauvaise foi ou illicite ? Impact sur la mission ?

LE RÂLEUR LÉGITIME

- Répondez-lui, il est dans votre public cible. Et quand une personne parle, 50 personnes silencieuses regardent ... et Internet archive tout
- Soyez empathique mais ne reconnaissez pas publiquement des erreurs, contactez-le en privé
- En public, restez dans la limite de la discrétion professionnelle, quitte à faire des allusions sans donner de détails sur son cas

LE CRITIQUE CASSE-PIEDS

- Reconnaissez que ses critiques ou propositions peuvent vous permettre d'améliorer votre relation avec votre public
- Ne promettez pas quelque chose juste pour avoir la paix, il risque de revenir

LE POLÉMISTE ASCENDANT TROLL

- Il est excessif, agressif et se décrédibilise lui-même ? Ne répondez pas (surtout si vous avez beaucoup d'avis en ligne)
- Il va trop loin (mensonge, volonté de nuire), rappelez-lui publiquement et sans agressivité les règles d'usage sur Internet
- Il vous harcèle ? Signalez-le au responsable du site. Exercez votre droit d'opposition (art. 21 du RGPD). Contactez un avocat.

Ne répondez pas à chaud ou sous le coup de la colère (dans les 48h c'est bien)

Une question ou une interpellation publique nécessite une **réponse publique**



01

02

03

04

05

06

Charte de Community Management : un GPS indispensable

Vincent PITTARD

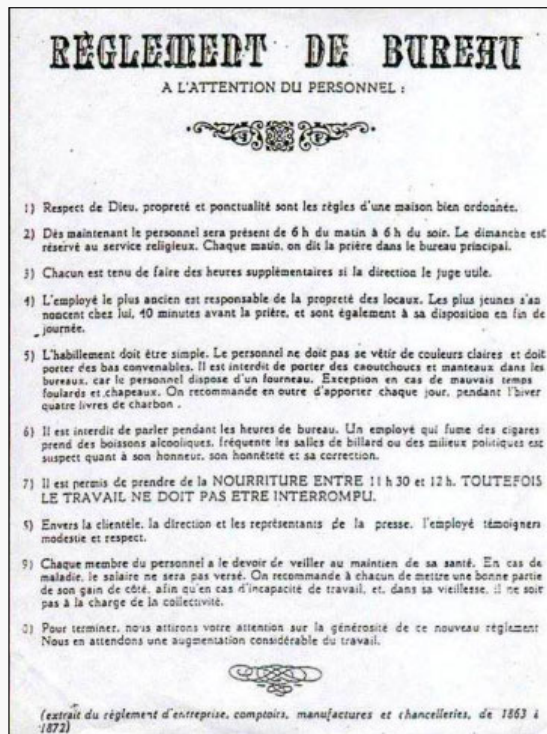
Formateur et consultant spécialisé en e-réputation et en stratégie digitale

Réputation 365



SENSIBILISER ET ACCOMPAGNER LE PERSONNEL

Interdire, expliquer, encadrer



En conclusion et...

pour aller plus loin



Cycle de formations UVCW en Communication

- Assurer la bonne présence de mon organisation sur les réseaux sociaux – 1 journée (25/06/21)
 - Personnalité publique/politique : maîtriser votre e-réputation – 3 heures (07/10/21)
- <http://www.uvcw.be/formations/ateliers/10>



Réseau UVCW des communicateurs locaux

<http://reseaux.uvcw.be/com/>



Nos webinaires en replay

Budget participatif, comment mobiliser les forces vives et communiquer en temps de crise ?

<http://uvcw.be/espaces/formations/922.cfm>



Votre espace eCampus

Procédure de connexion :

<https://vimeo.com/518713611/f3c95176c9>



Comment réprimer les excès de l'expression sur les réseaux sociaux ?

*Extrait d'une note d'observations
par Jacques Englebert*

https://www.uvcw.be/no_index/files/6438-note-sous-cass-2020-10-07-rdti--extraits-.pdf



Merci pour votre participation !

Nous revenons vers vous pour...



● Vous permettre de revoir le webinaire

À bientôt !

