

- ### Considérations générales
- ✓ Les journalistes font-ils du journalisme ?
  - ✓ Les journalistes devraient appliquer des méthodes de vérification systématique
  - ✓ Le journalisme est-il encore un vrai métier ?
- 

- ### Médias et pression
- ✓ Le journalisme est un « BUSINESS » = besoin de rentabilité
  - ✓ Course à la publication, peu importe la précision
  - ✓ Recherche du BUZZ, des POLEMIQUES

- ### Journalistes = des gens comme tout le monde ?
- ✓ PENSEZ-VOUS QU'ILS...
    - Bénéficient de priviléges particuliers ?
    - Sont INTOUCHABLES ?
    - Peuvent vous nuire ?
  - ✓ N'OUBLIEZ PAS...
    - C'est leur métier d'interviewer
    - Ils n'ont que peu de respect pour les gens haut placés
    - A leurs yeux, vous êtes « insignifiants » si vous n'apportez pas de scoop
    - La façon dont ils rapporteront vos paroles / textes peut influencer la perception qu'en auront les "stakeholders" et les proches des victimes
-

### Presse écrite

✓ Quotidiens



✓ Magazines spécialisés



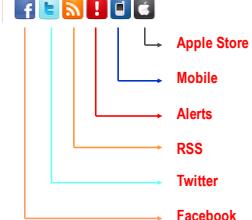
✓ Hebdomadaires



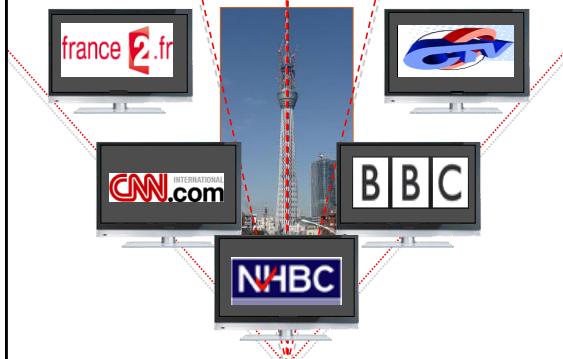
### Communication élargie

**The Washington Post**

Connect with the Post




### Les chaines – radio - TV



A central tower is connected to each screen by dashed red lines.

### Les agences de presse

**AP Associated Press**



**Bloomberg**



**EFE:**



**Reuters - Londres**

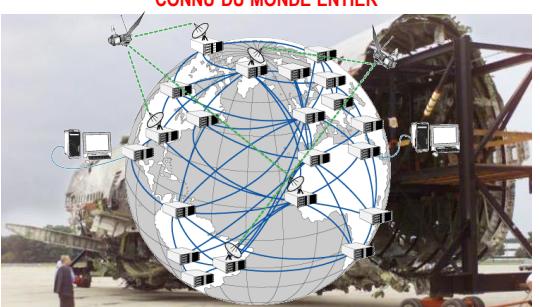


**Agence Maghreb Arabe Presse**



### Internet

**TOUT ÉVÉNEMENT EST INSTANTANÉMENT CONNU DU MONDE ENTIER**



### Tous les accidents sont-ils... « égaux »?

- Quand
- Où
- Nombre et renommée des victimes
- Nationalité(s) des passagers
- Compagnie aérienne / Type d'avion

### Médias et incident / accident aérien

**LES PASSAGERS D'UN AIRBUS ONT EU LA PEUR DE LEUR VIE ANGOISSE DANS LE CIEL**

- L'appareil de la compagnie JetBlue avait un problème de train d'atterrisse.
- Le pilote a tourné trois heures au-dessus de Los Angeles avant de se poser en catastrophe mais sans encombre.

EN PAGE FRANCE-MONDE  
Les passagers de l'Airbus A320 ont décollé mais du fait d'un problème avec les déclencheurs des freins, l'avion a été arrêté. Photo AP

### Médias et incident / accident aérien

### Médias et accidents aériens

- ✓ Emotion
- ✓ Sensation

From Tatyana Grishina  
PLANE CRASH VICTIM JUST 10 MONTHS OLD CNN  
LIVE FROM LA

- Peuvent utiliser les micros longue-distance pour surprendre les conversations des familles dans les aéroports

### Le sensationalisme

- ✓ Certains types de médias sont sensationnalistes par nature, car c'est ce que leur public recherche (= TABLOID)
- ✓ Les 'histoires' publiées peuvent influencer la perception du public sur un accident et créer un besoin de vouloir 'blâmer' quelqu'un

### Sensationalisme

- ✓ La peur
- ✓ Les divergences d'opinion entre les différents "stakeholders"
- ✓ Les spéculations
- ✓ Les événements antérieurs

FRANÇOIS NÉNIN  
CES AVIONS QUI NOUS FONT PEUR  
L'AVIATION MÉDIATIQUE TRANSPORT AIRBUS  
François Nénin - René Maran - Gérard

DEVELOPING NOW  
CRASHED JETS SAFETY RECORD IN SPOTLIGHT CNN  
The jet suffered major damage in 2001

### Qu'appelle-t-on Fake News?

- ✓ Ce sont des informations utilisées délibérément pour appuyer une opinion, un idéologie ou pour faire courir un bruit

✓ Ces photos tendaient à démontrer la peur qui s'était emparée de Paris après les attentats de l'hiver 2015.

 Médias et bureau d'enquête

### Communication

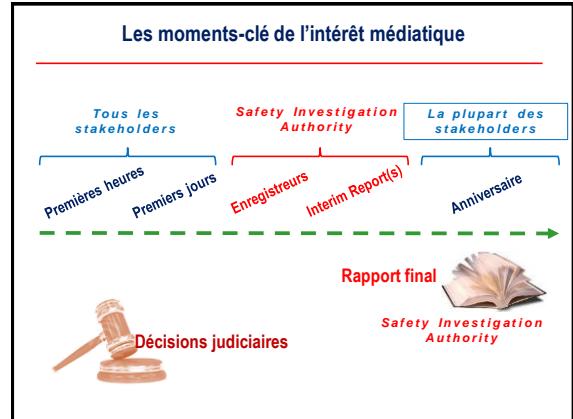
- ✓ La communication est devenue plus
  - URGENTE
  - COMPLIQUEE
  - SOPHISTIQUEE

### Journalistes et Enquêteurs

- ✓ Comment concilier les attentes des médias avec les exigences d'une enquête de sécurité ?
- Les **JOURNALISTES** ont des requêtes urgentes, inconditionnelles. Si on ne répond pas à leurs questions, **Ils iront interviewer n'importe qui** prêt à parler



- Les **ENQUETEURS** ont besoin de **plusieurs mois** pour comprendre précisément comment l'accident s'est produit et pour émettre certaines recommandations de sécurité



### Communication - Rappel

Vous MENEZ l'enquête → Vous COMMUNIQUEZ



Votre COMMUNICATION dépend d'un autre Etat si...

Vous PARTICIPEZ à l'enquête      Si vous NE PARTICIPEZ PAS à l'enquête

### Aider les médias à faire leur travail

Les aider à faire un travail de qualité contribue à souligner la qualité de votre travail

- ✓ Exemple : MH17 Crash
  - Le Dutch Safety Board a proposé d'aider les journalistes

**Press release distribution service for journalists**

Are you a journalist? Sign up for the press release distribution service. You will automatically receive all press releases and press invites regarding the MH17 plane crash. Messages are in Dutch as standard. Some messages are in English.

This [instruction manual](#) explains how to subscribe to the press release distribution service.

### Vous face aux journalistes



25

- ✓ Vous n'êtes pas un POLITICIEN, ni un BUSINESSMAN
- ✓ Vous ne "vendez" que des FAITS et les CONCLUSIONS de votre enquête

### Une solution par anticipation




26

**LE MEDIA TRAINING s'avère ESSENTIEL pour la plupart des conférenciers**



### Conseils

- Pensez aux **QUESTIONS LES PLUS DIFFICILES** qui pourraient être posées ; **POSEZ-LES** et répondez-y pendant votre présentation
- Mieux vaut répondre aux questions après votre présentation proprement dite pour éviter de perdre le fil
- Rappelez-vous que vous faites face à
  - L'incrédulité
  - La suspicion
  - L'incompréhension



27

### Conférences de Presse



28

### Radios

- ✓ **PAR TELEPHONE**
  - Direct : vous ne pouvez rien changer
  - Enregistré :
    - Vous pouvez répéter une réponse si vous jugez qu'elle était mal formulée
    - Vous ne savez pas s'ils "passeront" tout ou seulement ce qui les arrange
- ✓ **DIRECT EN STUDIO**
  - Si cet environnement, ne vous est pas familier, vous risquez d'être déstabilisé (gens qui entrent et sortent, questions pièges, ton moqueur...)



29

### TVs

- ✓ Avez-vous le choix de la chaîne ?
- ✓ Interview ou débat ?



30

### Les utiliser ?

✓ Utiliser des réseaux sociaux qui ne vous sont pas familiers, en période de crise, comporte des risques :

- Ne pas savoir le(s)quel(s) utiliser à leur juste intérêt
- Ne pas être en mesure de répondre à des demandes H-24, par manque d'info ou de personnel
- Une information twittée peut être re-tweetée et assortie de commentaires, de critiques que vous ne maîtrisez pas

### Les utiliser ?

✓ Ils doivent faire partie d'une **STRATÉGIE DE COMMUNICATION**

✓  peut être considéré comme le meilleur réseau social pour communiquer parce qu'il est le plus répandu et familier à ses utilisateurs, et peu critiqué

✓  de plus en plus utilisé, y compris en politique. La communication est incessante et demande à être surveillée

### Social Networks

#### N'OUBLIEZ PAS

Que certains pays ne sont pas familiers avec - ou n'ont pas accès aux réseaux sociaux que nous connaissons



**LES FAMILLES  
DE VICTIMES**

ALAIN GUILDOU

### Les victimes d'accidents aériens

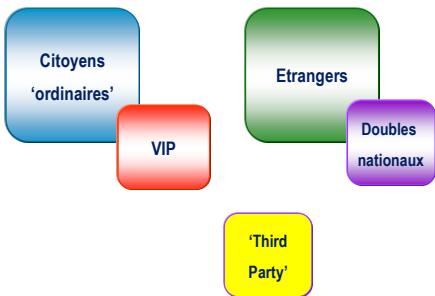
#### Annexe 13



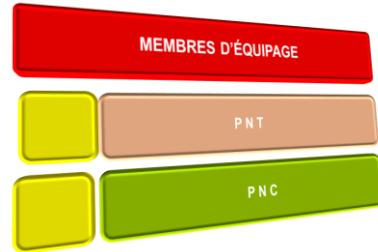
### Une même prise en compte ?



### Une même prise en compte ?



### Une même prise en compte ?



### Une même prise en compte ?



### Les survivants

#### ✓ Qui a survécu ?

##### ▪ Tous à bord ?

- Lajes, Açores (Portugal) - Airbus A330 - 24 août 2001 - 306 vies sauvées
- Toronto (Canada) - Airbus A340 - 2 août 2005 - 309 vies sauvées
- Londres (UK) B-777 - 17 janvier 2008 - 152 vies sauvées
- Hudson River (USA) - Airbus A320 - 15 janvier 2009 - 155 vies sauvées



### Les survivants

#### ✓ Qui a survécu ?

- Une ou quelques personnes ? membres d'équipage et / ou passagers ?

- Tamanrasset (Algérie) - Boeing 737 - 6 mars 2003 : un survivant
- Cotonou (Bénin) - Boeing 727 - 25 décembre 2003 : le commandant et 21 autres personnes

Si le commandant survit avec tous ses passagers, c'est un **SAUVEUR**

S'il survit avec seulement quelques personnes, il peut être « **POURSUIVI** »

S'il meurt, il est une **VICTIME COMME LES AUTRES**

- Comores - A320 - 30 juin 2009: une survivante âgée de 15 ans
- Tripoli (Libye) - A310 - octobre 2010: un survivant âgé de 9 ans

### Les survivants

#### ✓ Pourquoi ont-ils survécu ?

##### ▪ Vol manqué

##### ▪ Assis sur le « *bon* » siège

##### ▪ Secourus par les équipes de recherches et de sauvetage ?



Pourquoi ont-ils été les seuls à survivre ?

## Règlement européen EU – 2010 (1/2)

### REGLEMENT (UE) N° 996/2010 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

#### Article 20 - Informations sur les personnes et les marchandises dangereuses à bord

1. Les compagnies aériennes de l'Union exploitant des vols à destination ou au départ de, et les compagnies aériennes de pays tiers exploitant des vols au départ d'un aéroport situé sur les territoires des États membres auxquels les traités s'appliquent mettent en œuvre des procédures permettant de produire:
  - a) le plus rapidement possible, et **au plus tard dans les deux heures** qui suivent l'annonce d'un accident d'aéronef, une **liste validée, basée sur les meilleures informations disponibles, de toutes les personnes à bord**; et
  - b) immédiatement après l'annonce d'un accident d'aéronef, la liste des **marchandises dangereuses à bord**.
2. Les listes visées au paragraphe 1 sont mises à la disposition de l'autorité responsable des enquêtes de sécurité, de l'autorité désignée par chaque État membre pour prendre contact avec les proches des personnes à bord et, si nécessaire, des équipes médicales qui pourraient avoir besoin de ces renseignements pour le traitement des victimes.

## Information par... les médias

**AP** Associated Press



**Bloomberg**



## En premier lieu, l'opérateur

- ✓ **ABSOLUE PRIORITÉ** à donner aux **personnes concernées par l'accident**. Il est important d'avoir du **personnel préparé à assister et à informer les familles**
- ✓ **RENDRE HOMMAGE AUX VICTIMES** : considérer le besoin d'une « home page » dédiée à l'accident



- ✓ Si les familles sont mal traitées pendant les premières heures, leur colère ne retombera pas

## Information par... l'exploitant

Etablie selon les informations fournies par les autorités brésiliennes

Nationalités

Condoléances

Soutien médical et psychologique à Paris et à Rio de Janeiro

## Information par... l'opérateur

## Exemple: Ministère des Affaires étrangères

- Familles AF447
- Familles IY 626

**Plus jamais !**

« Certains doutes demeurent quant au nombre de passagers »

Wreckage

Date and time: 21 December 2001  
Location: Boeing 737-200 registered 5H-CDG  
Flight number: 5H-CDG  
Passenger information:  
Number of passengers: 100  
Number of crew members: 5  
Country: France  
City: Dakar, Senegal  
Date of accident: 21 December 2001, resulting in fatalities

Summary

On 21 December 2001, among their Country (Senegal), the Boeing 737-200 registered 5H-CDG, operating a scheduled flight from Dakar to Casablanca, crashed into the Atlantic Ocean about 10 km off the coast of Dakar. All 105 people on board were killed. The cause of the accident was attributed to a loss of control of the aircraft during the final approach. The wreckage was found at a depth of 10 m.

The government of the Republic of Senegal set up a National Commission of Inquiry to investigate the accident. The inquiry was conducted by a team of experts appointed by the Senegalese Government, and headed by the State Minister in charge of the protection of Migrants and the Environment.

Accident report: Date published: 10 January 2002

Dates after which the investigation report must be adopted by the State in charge of the protection of Migrants and the Environment:

10 January 2002

**Information par... diverses sources**

- Les droits des victimes**
- Certificats de décès**
- Compensations**
- Experts autoproclamés**
- Cabinets d'avocats**

**LES ATTENTES  
DES FAMILLES**

L'émotion supplante le  
plus souvent la raison

**De la douleur au deuil**

- ✓ Les catastrophes provoquent des **traumatismes et un stress post traumatique**
- ✓ Ces réactions dépendent de divers facteurs dont :
  - Les **liens familiaux** avec la victime :
    - Enfant (« inhumain » et « illogique »)
    - Épouse / mari - mère / père – « conjoint »
    - Fiancé(e) – ami(e) proche...
  - La **qualité des relations** avant le drame : officiellement proches mais en réalité distantes

**Condoléances et deuil national**

**Pakistan in mourning after air disaster**  
CNTV, July 30, 2010

Chile declares national mourning after plane crash

MOURNERS PAY RESPECTS IN ST. PETERSBURG CNN

**Condoléances et deuil national**

**Moroccan King Declares National Mourning After Plane Crash**  
King Mohammed VI has declared national mourning following the tragic crash of a military plane which left several casualties among members of the Royal Armed Forces.

Parlement hollandais

### La restitution des corps



**Lettre au ministre des Affaires étrangères**

« Les familles réclament le rapatriement humain. Il est souhaitable que cela se fasse de manière respectueuse, sur un vol dédié et confidentiel de l'armée de l'air. »



### Mémoriaux

✓ Sur le site de l'accident




AF 447 : site déclaré 'cimetière marin' et marqué comme tel sur les cartes marines

### Mémoriaux

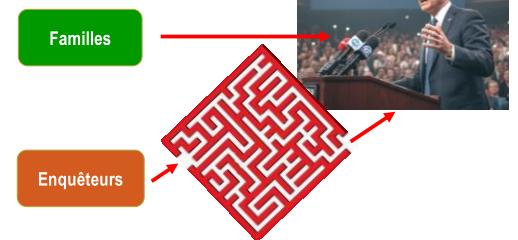
✓ Dans un cimetière




✓ C'est symbolique, mais très attendu par les familles, y compris par celles qui habitent très loin de ce cimetière

### Les familles, que font-elles ?

✓ Elles peuvent rencontrer des personnes haut placées, qui leur sont toujours favorables (lobbying)



### Les familles, que font-elles ?

**L'UNION FAIT LA FORCE**

✓ Associations et / ou Fédérations internationales



- Combien d'associations ?
- Représentent-elles toutes les familles ?
- Coordonnent et diffusent l'information, mais
  - peuvent-elles réellement communiquer ce qui est essentiellement technique ?
  - peuvent avoir tendance à "habiller" l'information avec leur ressenti

### Les familles, que font-elles ?

✓ Peuvent conduire une enquête parallèle

- Ont leurs propres "experts"
- Rassemblent déclarations et / ou lettres de toutes sortes de "témoins"
- Ont des exigences particulières (CVR, sièges, longueur de piste)
- Publient leur propre rapport

AVCA  
Technical Committee  
*Preliminary synthesis Interim Report*



"One voice, one umbrella organization"

Son action vise, entre autres, à surmonter les conséquences traumatiques de ce genre d'événements et à contribuer aux changements nécessaires en termes de sécurité et de soutien apporté aux victimes

### 20 février = International Day

---

 ICAO, in cooperation with the Air Crash Victims' Families' Federation International (ACVFFI), has established 20 February as the International Day Commemorating Air Crash Victims and Their Families



### INFORMATION PAR L'AUTORITÉ D'ENQUÊTE

---

✓ Trois situations différentes :

1. L'Etat qui a des nationaux parmi les victimes conduit l'enquête
2. L'Etat qui a des nationaux parmi les victimes participe à l'enquête
3. L'Etat qui a des nationaux parmi les victimes ne participe pas à l'enquête

➤ Selon le cas, vous êtes plus ou moins en position de communiquer à n'importe quel moment de l'enquête

### INFORMATION PAR L'AUTORITÉ D'ENQUÊTE

---

Rappel : Annexe 13 – 5.12.2

"The names of the persons involved in the accident or incident shall not be disclosed to the public by the accident investigation authority"

### INFORMATION PAR L'AUTORITÉ D'ENQUÊTE

---

✓ Le fait que les familles soient dispersées sur le territoire national (+ le cas des familles à l'étranger) rend la **COMMUNICATION PRÉSENTIELLE** difficile, donc rare

✓ Ne pouvant se déplacer facilement (emploi, coût du déplacement...) les familles se font souvent représenter par leur **ASSOCIATION**. Une réunion peut alors être réalisée avec un petit nombre de participants, sans organisation particulière

✓ Cette communication présentielle doit intervenir aux moments marquants de l'enquête, comme la publication d'un rapport

## INFORMATION PAR L'AUTORITÉ D'ENQUÊTE

- ✓ Mieux vaut donc avoir recours à la **COMMUNICATION ÉCRITE** pour une information régulière ou impromptu (élément nouveau de grande importance)
- ✓ Problème : dans la plupart des cas, l'autorité d'enquête n'a pas les noms ni les coordonnées des familles
- ✓ Une première rencontre avec les familles, organisée par les autorités d'Etat, est l'opportunité pour leur proposer de vous donner une **adresse mail**. En même temps, vous leur donnez une adresse mail dédiée par laquelle elles pourront vous contacter directement

## INFORMATION PAR L'AUTORITÉ D'ENQUÊTE

- ✓ Certaines familles peuvent appeler encore et encore (ou ne jamais le faire !)



- S'il y a une musique d'attente sur votre téléphone, assurez-vous qu'elle soit "acceptable" par les familles

Ne jamais dire :  
“JE VOUS  
COMPRENDS”

Mieux vaut dire :  
“JE N'OSE PAS  
IMAGINER  
VOTRE  
CHAGRIN”



## Questions récurrentes

Ont-ils réalisé qu'ils allaient mourir ?

Ont-ils souffert ?



## Réponses officielles à ces questions

### 1.15 Survival Aspects

The accident was not survivable for any of the airplane occupants.

**Aircraft Accident Report**  
Airbus A320-200, N402AA  
Flight 1287, November 12, 2001

**Aviation Occurrence Report Volume I**  
Cessna 172N, N402AA  
Incident Breakup over the Taiwan Strait  
Northeast of Naujan Penghu Island  
Initial Release Flight 0411  
Report Date: 8-14-02  
Report Date: 8-14-02

**BEA**

**Accident**  
on 25 February 2000  
at 11:45 UTC  
in Gonesse (95)  
to the Concorde  
registered F-GSCC  
operated by Air France

**1.15 Survival Aspects**

The circumstances of the accident and the damage to the aircraft meant that the accident was not survivable.

**REPORT translation**

## Réponses officielles à ces questions

### Report published on 17 January 2012

#### 1.13 Medical and Pathological Information

A visual examination of the bodies showed that most of them were severely affected by the **high speed impact with the water**... All the reports observed through clinical exams the absence of burns, wounds and cyanosis.

Some of them concluded that “the death is the consequence of a violent trauma, with projection of the passengers against a hard surface, resulting in severe vital lesions that led to immediate death **before the drowning**.

The medical forensic reports concluded that passengers died as a result of “**multiple fractures and contusions with consequent acute hemorrhage and immediate death**.”

#### **Information par... l'autorité d'enquête de sécurité**

- ✓ Ne pas oublier les « anniversaires » si l'enquête n'est pas close.

Le Bourget, 6 August 2008

To those close to the victims of the disaster

N° /SEAD

Subject: Moorea Disaster

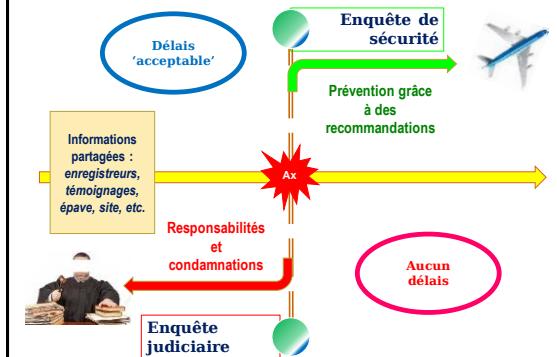
As we approach the first anniversary of the Moorea disaster, I once again extend my condolences to you and your loved ones. I also wish to inform you of the progress of the technical investigation that the BEA is undertaking.

In accordance with international regulations, it remains for us to consult the States that participated in the investigation, that is to say Canada and the United States, and to take into account any comments that they may have.

Given these conditions, we expect to publish our final report before the end of the year.

Paul-Louis Arslanian  
Director

## Deux enquêtes parallèles



La Justice

- ✓ **Le juge d'instruction** doit procéder à ses propres investigations, ce qui est très long. Il doit interroger de nombreux témoins, nommer des experts judiciaires (qui peuvent prendre des années pour rendre leurs conclusions) et analyser des montagnes de documents.
  - ✓ **Les procédures** impliquent les familles des victimes (parties civiles), la compagnie aérienne, le constructeur de l'avion, les fabricants de pièces détachées, les organismes de régulation, et les assurances. Tous peuvent faire appel et déposer des recours
  - ✓ **Les professionnels de la justice** n'ont pas toujours une connaissance approfondie du droit et de la technique aéronautiques, ce qui peut encore ralentir le processus



“J'ai besoin...

- De connaître les causes de l'accident
  - Que des fautes et responsabilités soient établies
  - D'UN NOM A HAIR

