

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 privilèges 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

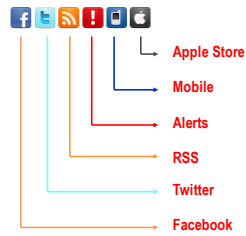
Presse écrite



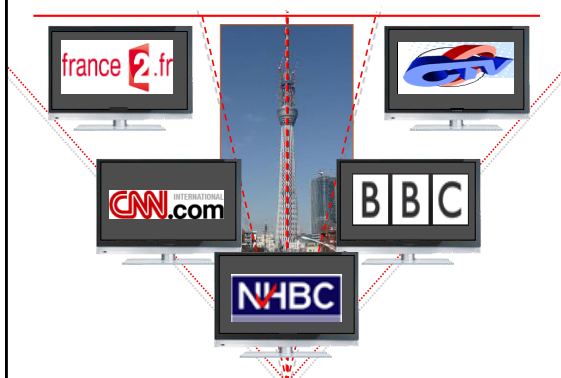
Communication élargie

The Washington Post

Connect with the Post



Les chaînes – radio - TV



Les agences de presse

AP Associated Press



Reuters - Londres



Bloomberg

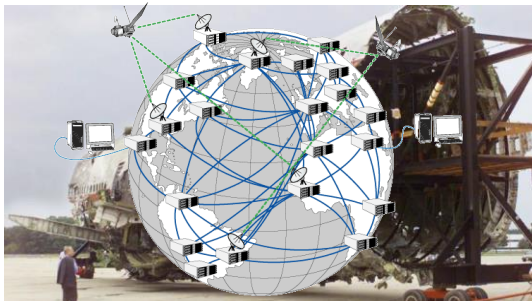
EFE:



وكالة المغرب العربي للأنباء
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



Médias et incident / accident aérien



Médias et accidents aériens

- ✓ Emotion
- ✓ Sensation



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

Le sensationnalisme

- ✓ 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



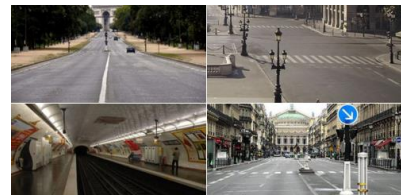
Sensationalisme

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



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

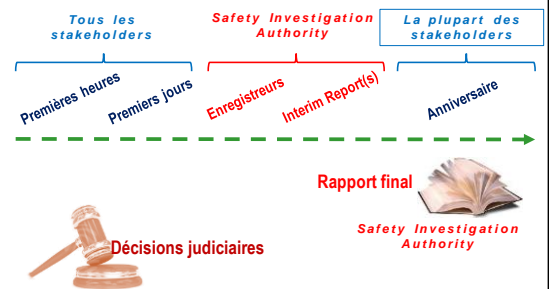
✓ Comment **concilier** les attentes des médias avec les exigences d'une enquête de sécurité ?

- 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

Les moments-clé de l'intérêt médiatique



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

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



25

Une solution par anticipation



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



26

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



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...)



TVs

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




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**

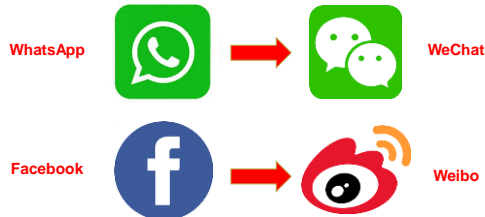
✓  peut être considéré comme le meilleur réseau social pour communiquer parce qu'il est le plus répandu et familier à ses utilisateurs, et peu critiqué

✓  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 victimes d'accidents aériens

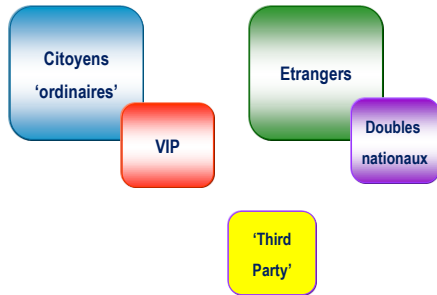
Annexe 13



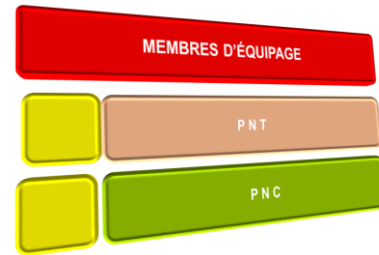
Une même prise en compte ?



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

▪ Secours par les équipes de recherches et de sauvetage ?



Pourquoi ont-ils été les seuls à survivre ?



Règlement européen EU – 2010 (1/2)

RÈGLEMENT (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



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**

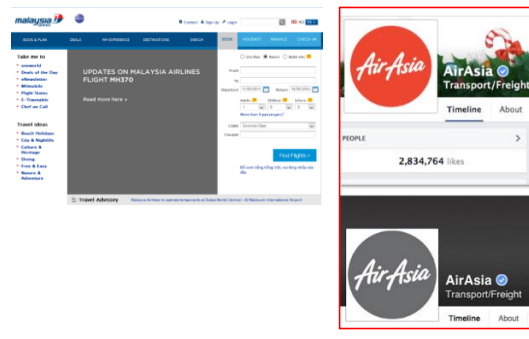


- ✓ Si les familles sont mal traitées pendant les premières heures, leur colère ne retombera pas

Information par... l'exploitant



Information par... l'opérateur



Exemple: Ministère des Affaires étrangères



Plus jamais !

« Certains doutes demeurent quant au nombre de passagers »



Flight Details	
Flight Number	Boeing 777-300ER (Boeing 777-300ER)
Date of Flight	28 November 2001
Time of Flight	10:00 AM
Origin	London Heathrow Airport
Destination	San Francisco International Airport
Operator	British Airways
Flight Status	Crashed on landing
Passenger Count	253
Crew Count	14
Total Count	267

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

Condolances et deuil national

Chile declares national mourning after plane crash

Pakistan in mourning after air disaster

CNTV, July 30, 2010

8 Comments

MOURNERS PAY RESPECTS IN ST. PETERSBURG

Condolances 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 humains. 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



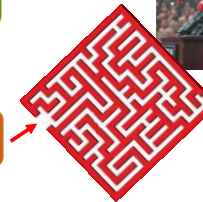
✓ C'est symbolique, mais très attendu par les familles, y compris par celles qui habitent très loin de ce cimetière

Les familles, que font-elles ?

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

Familles

Enquêteurs



Les familles, que font-elles ?

L'UNION FAIT LA FORCE

✓ Associations et / ou Fédérations internationales

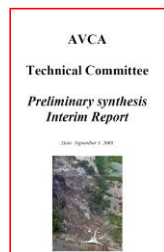


- Combien d'associations ?
- Représentent-elles toutes les familles ?
- Coordonnent et diffusent l'information, mais
 - peuvent-elles réellement communiquer ce qui est essentiellement technique ?
 - peuvent avoir tendance à "habiller" l'information avec leur ressenti

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





"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

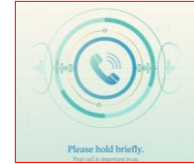
- ✓ Le fait que les familles soient dispersées sur le territoire national (+ le cas des familles à l'étranger) rend la **COMMUNICATION PRÉSENTIELLE** difficile, donc rare
- ✓ Ne pouvant se déplacer facilement (emploi, coût du déplacement...) les familles se font souvent représenter par leur **ASSOCIATION**. Une réunion peut alors être réalisée avec un petit nombre de participants, sans organisation particulière
- ✓ Cette communication présenteielle 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.



1.15 Survival aspects
The accident was not survivable

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

1.15 Survival Aspects
REPORT TERMINATION
14/01/2012

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° /BEND

Subject: Moorea Disaster

Dear Sir or Madam,

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.

The interim report published on 6 December 2007 established that the elevator control cables showed significant worn areas. Work on this has continued and this has confirmed that it was the failure of the elevator pitch-up cable, at the moment when the flaps were retracted, that was the direct cause of the accident. This failure, which occurred at low height, caused the loss of control of the airplane. A considerable amount of work was required to reconstitute and explain the complex process that led to this failure.

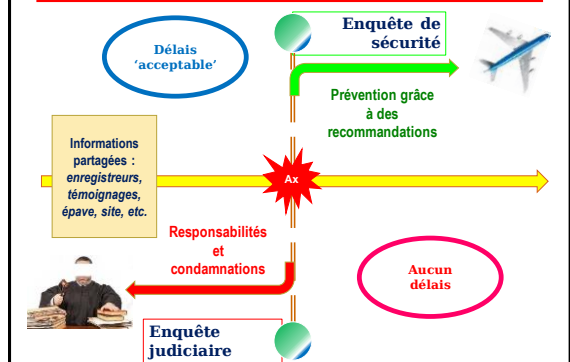
In accordance with international regulations, it remains for us to consult the States that participated in the investigation, that is to say Canada and the United States, and to take into account any comments that they may have.

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

Paul-Louis Arzouman

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



Charm el-Cheik (Egypte)
3 janvier 2004
135 victimes françaises



"J'ai besoin..."

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



Alain GUILLDOU - aguilldou@gmail.com