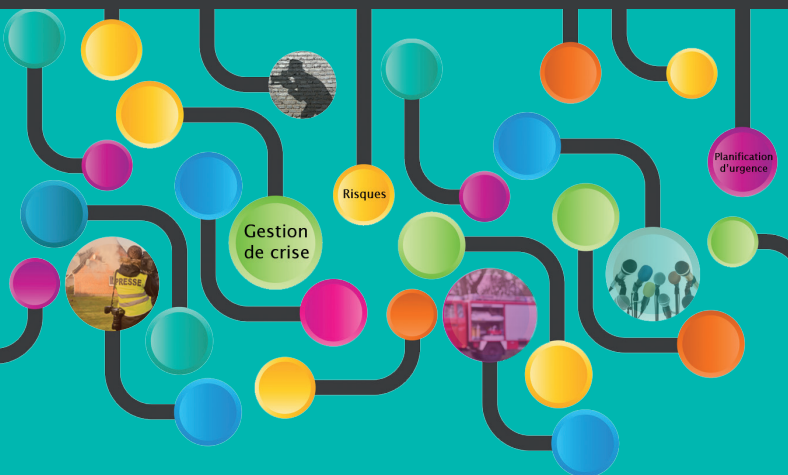


Université de Liège &
Université Catholique de Louvain
avec le soutien de la région wallonne

Colloque PLANICOM



Communication de crise et/ou crise de la communication

14 juin 2013 de 9h à 17h

Moulin de Beez (Namur)

PAF : 15€ par personne à verser sur le compte 340-0904576-89
du "Patrimoine ULg - Conférence SPIRAL" (sandwichs et boissons offerts)

L'idée même de crise est endémique à nos sociétés passées et présentes. Sans remonter dans une histoire politique lointaine, les exemples ne manquent pas : la crise de 29, la crise de Cuba, la catastrophe de Tchernobyl, la crise liée aux attentats à New York du 11 septembre 2001, la crise liée à la triple catastrophe au Japon, etc.

Si le concept de « crise » est générique, associé tant à l'économie qu'à la politique ou à la société, au religieux, aux valeurs, à la culture, à la démocratie, etc., nous souhaitons ici insister sur la double facette de la communication de crise : (1) une communication-information générale auprès de l'ensemble de la société, et (2) une communication opérationnelle pour le déroulement des services de secours. Dans les deux cas de figure, les autorités publiques sont en charge de la communication et doivent déployer des actions en parallèle qui ne sont pas de même nature. La communication interne, pour le devoir d'enquête, par exemple, ne peut être similaire à la communication externe que ce soit dans la manière de la divulguer ou dans la manière de considérer l'horizon temporel vis-à-vis des médias ou des familles des victimes, par exemple. Le rôle des autorités publiques est en ce sens relativement intéressant à étudier car celles-ci tentent, par la communication de la crise, de canaliser, de maîtriser la transmission de l'information. Cela implique cependant un revers à la communication de crise que nous pouvons appeler la « crise de la communication » et qui serait assimilable à ce moment particulier de la crise où les instances ne maîtrisent plus l'information, à ce moment où le « filtre communicationnel institutionnel » ne fonctionne plus et où la bulle médiatique est envahie par des informations multiples et contradictoires, reformant constamment l'histoire et la trame de la crise. La crise serait, dans ce cas, propice à une forme de communication fuyante, un « instantané » constamment raconté, incertain et nourrissant tous les scénarios catastrophes possibles. Autrement dit, la communication des autorités publiques est toujours mise sous pression par tous les autres émetteurs potentiellement disponibles à un moment donné sur une thématique précise.

Ce Colloque co-organisé par l'Université de Liège et l'Université catholique de Louvain vise à explorer différents thèmes centraux tels que la légitimité et la confiance des autorités et des groupes d'intervention; la place des réseaux/médias sociaux et des médias en général, les contraintes temporelles, le principe de précaution, la communication des organisations publiques, etc. Les présentations d'une durée de 20 minutes sont suivies de 10 minutes de questions-réponses avec le public.

Programme

9h15 : Accueil

9h30 – 10h00 : Introduction
par **Paul Dewil**, CRC, **Sébastien Brunet**, ULg et **Nathalie Schiffino**, UCL

10h00 – 10h30 : *La communication de crise*
par **Thierry Libaert**, UCL

10h30 – 11h00 : *La communication autour de la gestion de la crise à Godinne* par **Sébastien Brunet**, ULg et **Valérie Jaspard**, fonctionnaire Planu à Yvoir

11h00 – 11h30 : Pause-café

11h30 – 12h00 : *La communication des organisations publiques en période de crise: propositions d'une approche processuelle* par **Julien Raone**, UCL et **Catherine Coyette**, UCL

12h00-12h30 : *Catastrophe naturelle : quand la communication se noie (confrontation Tubize – Cotonou Benin)* par **Pierre Ozer**, ULg

12h30 – 14h00 : Dîner (sandwichs)

14h00 – 14h30 : *Médias sociaux et rumeurs, le cas d'étude de la fusillade place Saint Lambert à Liège* par **Catherine Zwetkoff**, ULg et **Aline Thiry**, ULg

14h30 – 15h00 : *Reprendre la main par le discours. Les stratégies discursives de réduction de l'incertitude à la suite d'un attentat* par **Julien Fragnon**, Université de Lyon

15h00 – 15h30 : pause-café

15h30 – 16h00 : *La communication de crise: éviter les pièges de sa réalité* par **Benoît Ramacker**, Centre de crise national (SPF Intérieur)

16h00 – 16h30 : *Quelle réflexivité sur la communication de crise ?* par **Bernard Feltz**, UCL

16h30 – 17h00 : Débat final animé par **Marc Mélon**, journaliste (à confirmer), Conclusions de la journée par **Catherine Fallon**, ULg et **Pierre Ozer**, ULg



Wallonie

En collaboration avec la revue électronique ALEAS