

# FAKE NEWS ET CYBER INFLUENCE

POURQUOI LES DIRCOM NE DOIVENT  
PLUS LES IGNORER

Caroline Faillet

16 juin 2020

#TOUSFACT  
CHECKERS

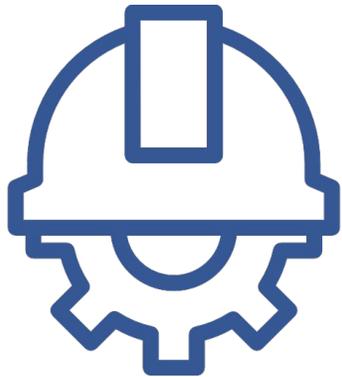




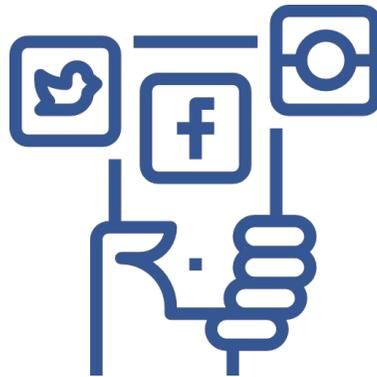
**01**

**Fake news : quels  
coupables ?**

# Fake news : quels coupables ?



FABRIQUES DE  
L'INTOX ?



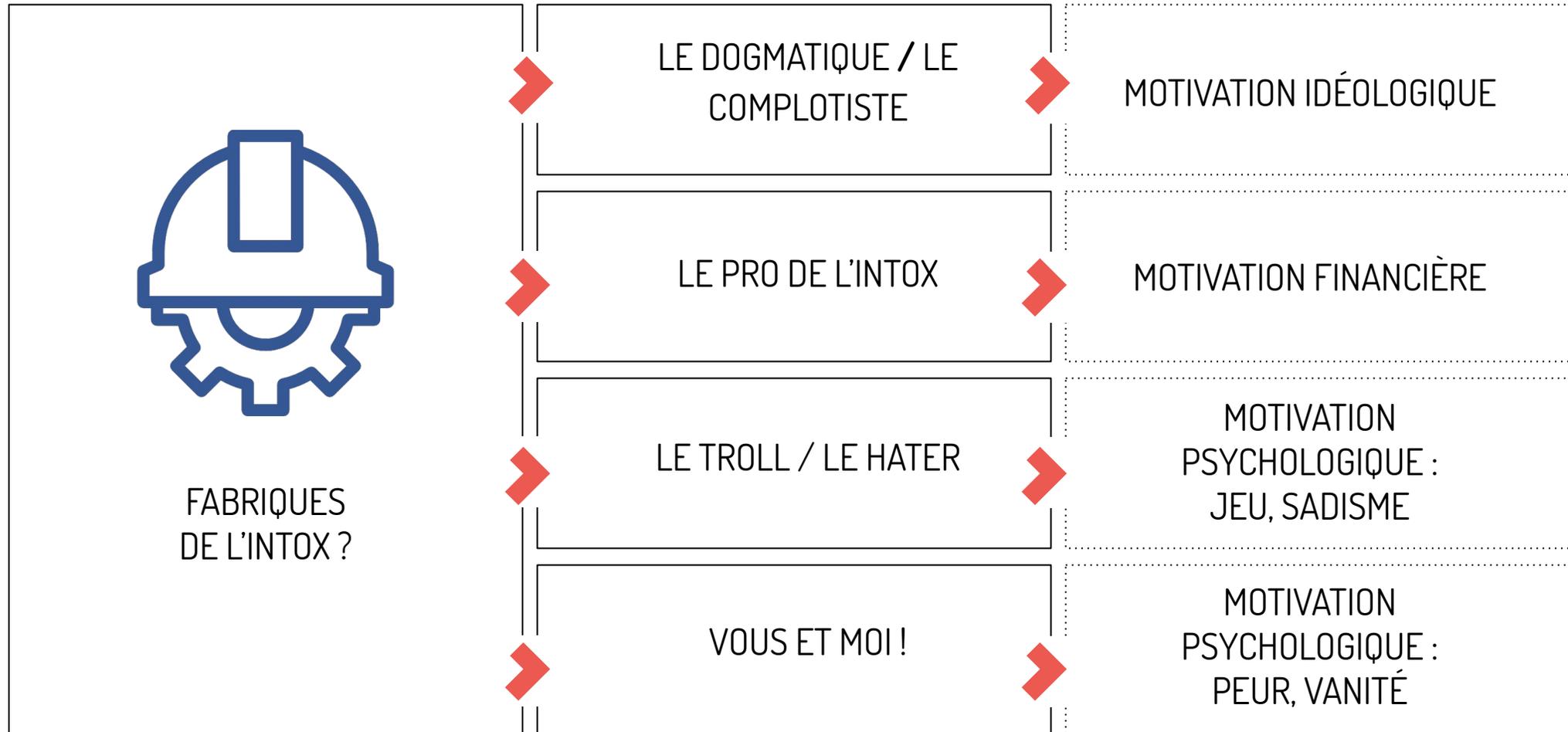
RÉSEAUX  
SOCIAUX ?



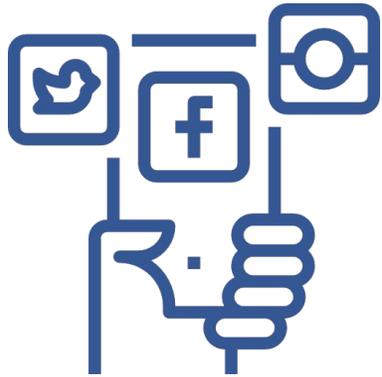
CREDULITE  
DES MASSES ?



# Fake news : quels coupables ?



# Fake news : quels coupables ?



LES RÉSEAUX  
SOCIAUX ?

LE MODÈLE  
ÉCONOMIQUE DES  
PLATEFORMES, 1ER  
RESPONSABLE :



DATA



CIBLAGE PUBLICITAIRE



BULLES DE FILTRE



CAMPAGNES DE MANIPULATION  
MASSIVE



# Fake news : quels coupables ?

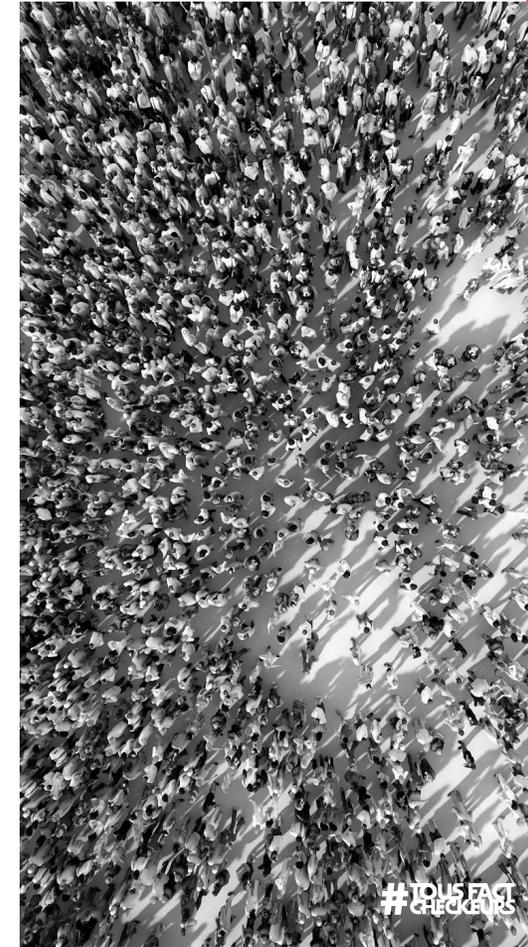


CRÉDULITÉ  
DES MASSES ?



→ BIAIS  
ÉMOTIONNELS

- surprise
- peur
- humour
- effroi
- dégoût...



#TOUSFACT  
CHECKERS

# Fake news : quels coupables ?

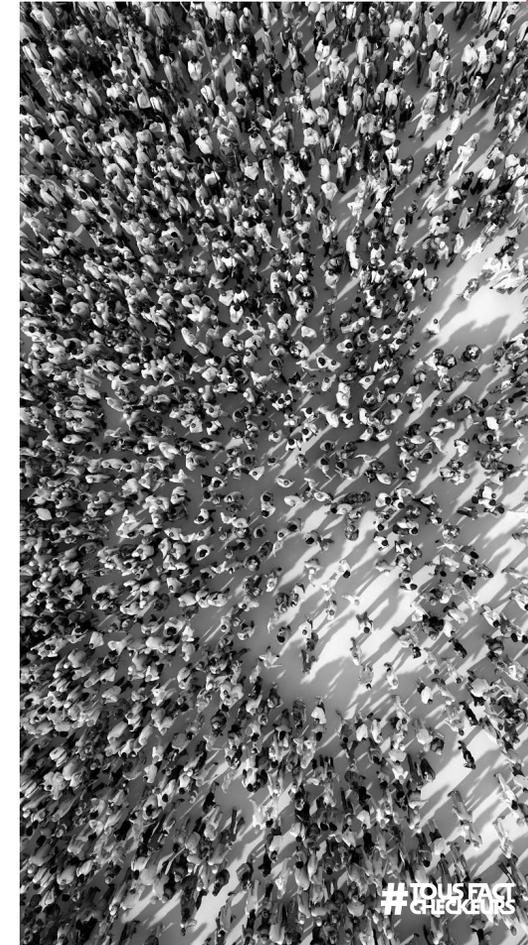


CRÉDULITÉ  
DES MASSES ?



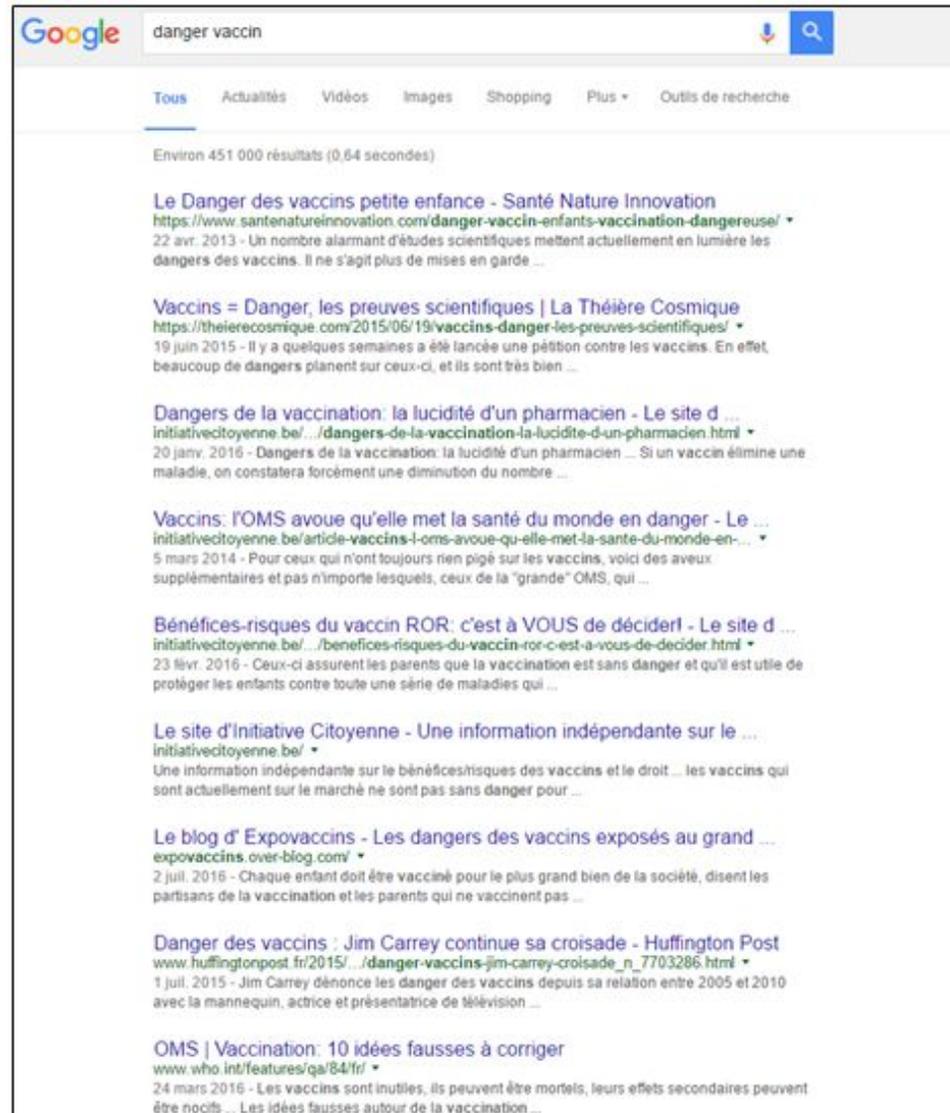
BIAIS  
COGNITIFS

- Biais de cadrage
- Biais de confirmation
- Biais de représentativité
- Biais de négativité...



#TOUSFACT  
CHECKERS

# Et si la véritable raison était ailleurs ?



Google danger vaccin

Tous Actualités Vidéos Images Shopping Plus Outils de recherche

Environ 451 000 résultats (0,64 secondes)

**Le Danger des vaccins petite enfance - Santé Nature Innovation**  
<https://www.santenatureinnovation.com/danger-vaccin-enfants-vaccination-dangereuse/> •  
22 avr. 2013 - Un nombre alarmant d'études scientifiques mettent actuellement en lumière les dangers des vaccins. Il ne s'agit plus de mises en garde ...

**Vaccins = Danger, les preuves scientifiques | La Théière Cosmique**  
<https://theierecosmique.com/2015/06/19/vaccins-danger-les-preuves-scientifiques/> •  
19 juin 2015 - Il y a quelques semaines a été lancée une pétition contre les vaccins. En effet, beaucoup de dangers planent sur ceux-ci, et ils sont très bien ...

**Dangers de la vaccination: la lucidité d'un pharmacien - Le site d ...**  
[initiativcitoyenne.be/.../dangers-de-la-vaccination-la-lucidite-d-un-pharmacien.html](http://initiativcitoyenne.be/.../dangers-de-la-vaccination-la-lucidite-d-un-pharmacien.html) •  
20 janv. 2016 - Dangers de la vaccination: la lucidité d'un pharmacien ... Si un vaccin élimine une maladie, on constatera forcément une diminution du nombre ...

**Vaccins: l'OMS avoue qu'elle met la santé du monde en danger - Le ...**  
[initiativcitoyenne.be/article-vaccins-l-oms-avoue-qu-elle-met-la-sante-du-monde-en-...](http://initiativcitoyenne.be/article-vaccins-l-oms-avoue-qu-elle-met-la-sante-du-monde-en-...) •  
5 mars 2014 - Pour ceux qui n'ont toujours rien pigé sur les vaccins, voici des aveux supplémentaires et pas n'importe lesquels, ceux de la "grande" OMS, qui ...

**Bénéfices-risques du vaccin ROR: c'est à VOUS de décider! - Le site d ...**  
[initiativcitoyenne.be/.../benefices-risques-du-vaccin-ror-c-est-a-vous-de-decider.html](http://initiativcitoyenne.be/.../benefices-risques-du-vaccin-ror-c-est-a-vous-de-decider.html) •  
23 févr. 2016 - Ceux-ci assurent les parents que la vaccination est sans danger et qu'il est utile de protéger les enfants contre toute une série de maladies qui ...

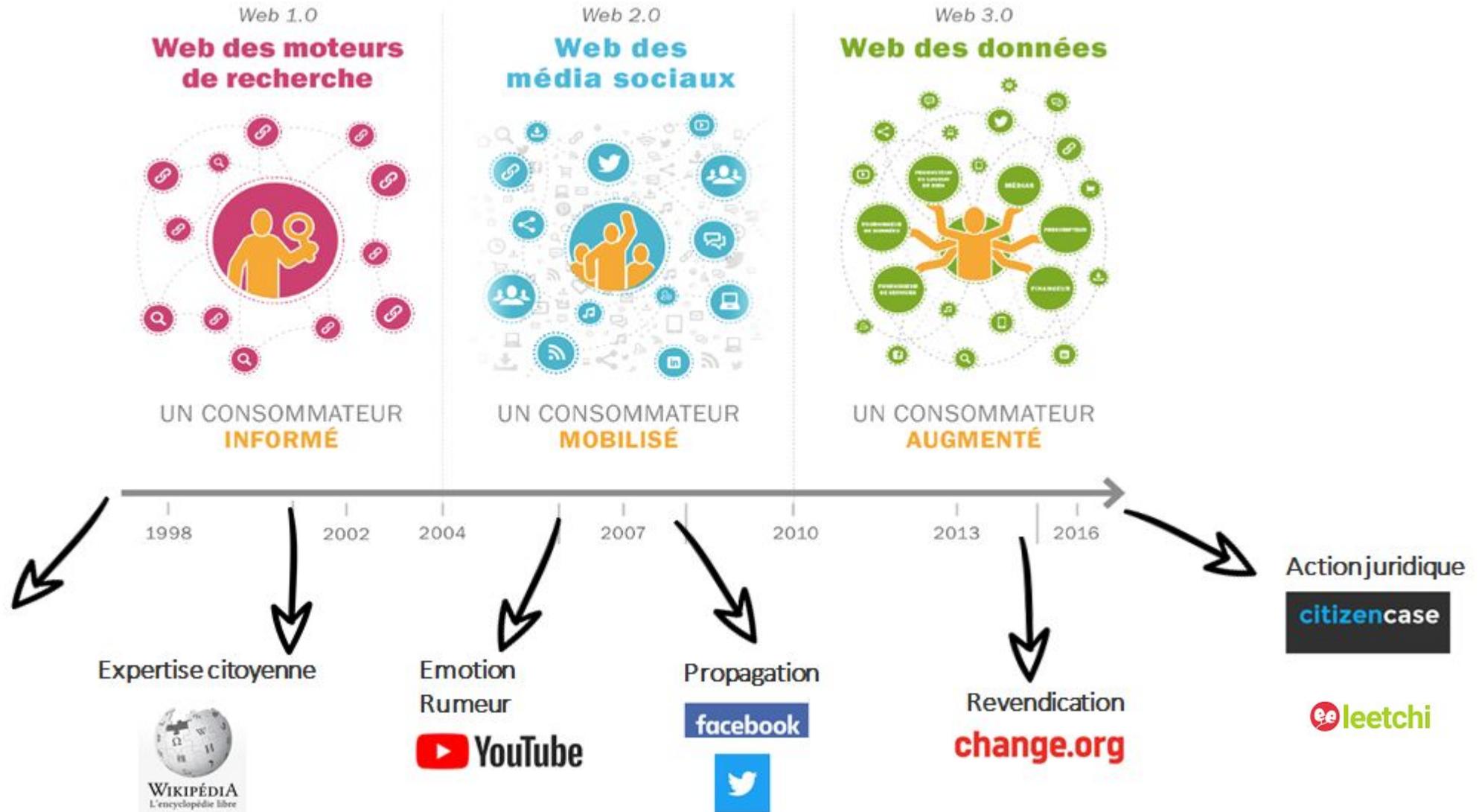
**Le site d'Initiative Citoyenne - Une information indépendante sur le ...**  
[initiativcitoyenne.be/](http://initiativcitoyenne.be/) •  
Une information indépendante sur le bénéficesrisques des vaccins et le droit ... les vaccins qui sont actuellement sur le marché ne sont pas sans danger pour ...

**Le blog d'Expovaccins - Les dangers des vaccins exposés au grand ...**  
[expovaccins.over-blog.com/](http://expovaccins.over-blog.com/) •  
2 juil. 2016 - Chaque enfant doit être vacciné pour le plus grand bien de la société, disent les partisans de la vaccination et les parents qui ne vaccinent pas ...

**Danger des vaccins : Jim Carrey continue sa croisade - Huffington Post**  
[www.huffingtonpost.fr/2015/.../danger-vaccins-jim-carrey-croisade\\_n\\_7703286.html](http://www.huffingtonpost.fr/2015/.../danger-vaccins-jim-carrey-croisade_n_7703286.html) •  
1 juil. 2015 - Jim Carrey dénonce les danger des vaccins depuis sa relation entre 2005 et 2010 avec la mannequin, actrice et présentatrice de télévision ...

**OMS | Vaccination: 10 idées fausses à corriger**  
[www.who.int/features/qa/84/fr/](http://www.who.int/features/qa/84/fr/) •  
24 mars 2016 - Les vaccins sont inutiles, ils peuvent être mortels, leurs effets secondaires peuvent être nocifs ... Les idées fausses autour de la vaccination ...

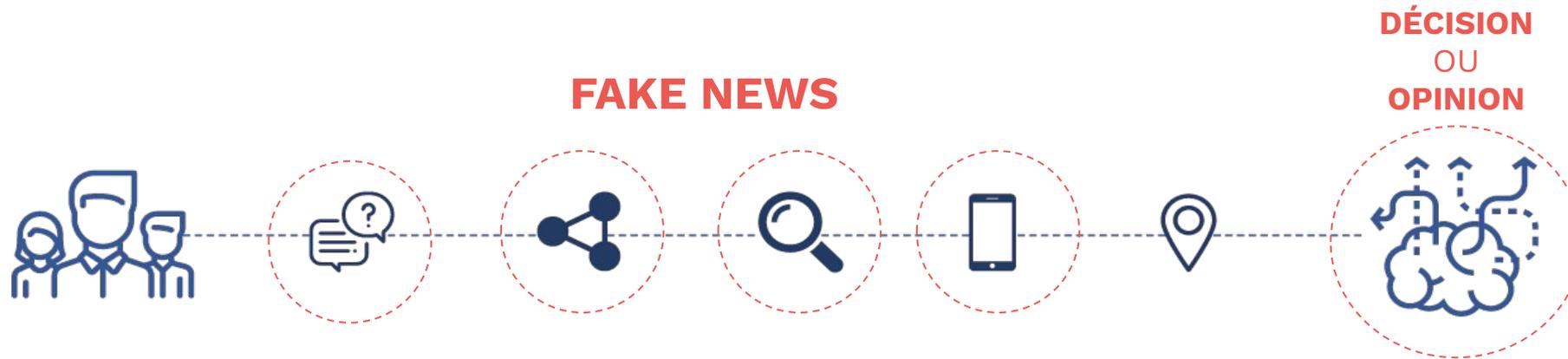
# Les révolutions numériques ont armé le citoyen





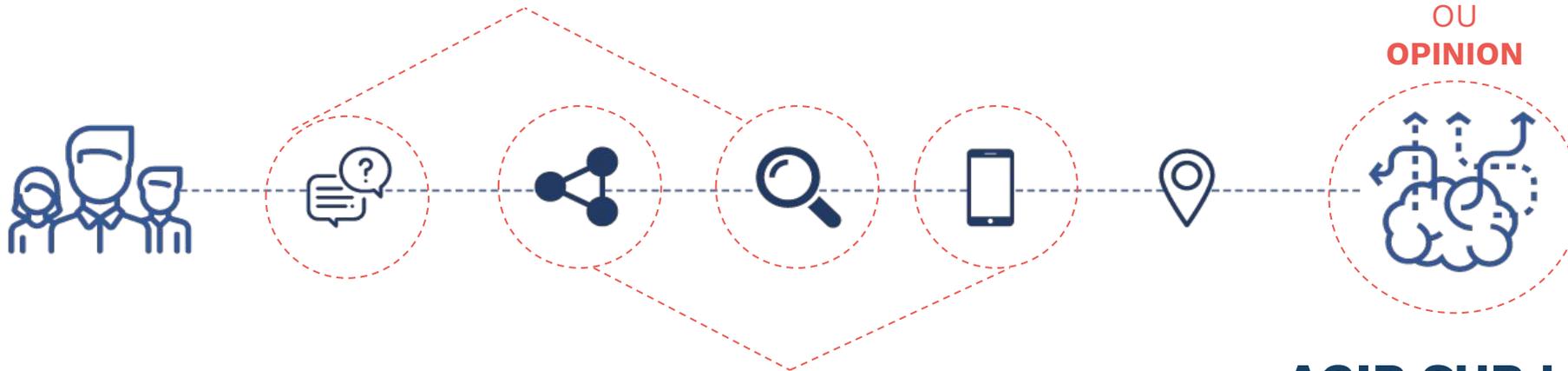
LE DÉFAUT DE MAÎTRISE DU WEB  
PAR LES **SACHANTS**  
DANS UN MARCHÉ DE  
L'INFORMATION **DÉRÉGULÉ**

# Une chance : la trace numérique des fake news



# Que faire contre les fake news ?

**AGIR COMME  
CONTRIBUTEUR :**  
contenu de fact-checking



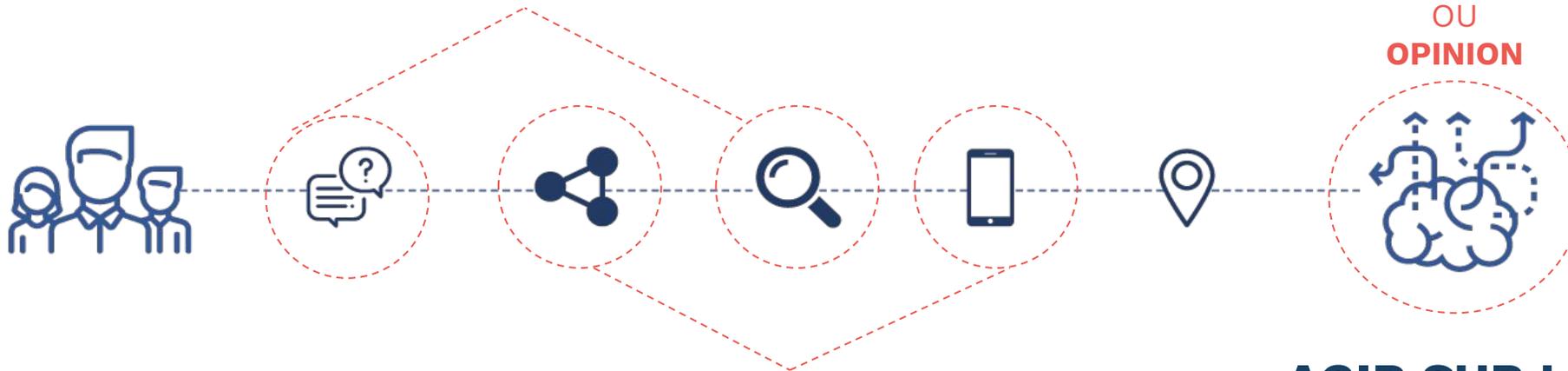
**DÉCISION  
OU  
OPINION**

**AGIR SUR LES  
DIFFUSEURS :**  
partager et amplifier le  
fact-checking

**AGIR SUR LES  
RÉCEPTEURS :**  
sensibiliser et développer  
l'esprit critique

# Que faire contre les fake news ?

**AGIR COMME  
CONTRIBUTEUR :**  
contenu de fact-checking



**DÉCISION  
OU  
OPINION**

**AGIR SUR LES  
DIFFUSEURS :**  
partager et amplifier le  
fact-checking

**AGIR SUR LES  
RÉCEPTEURS :**  
sensibiliser et développer  
l'esprit critique ?

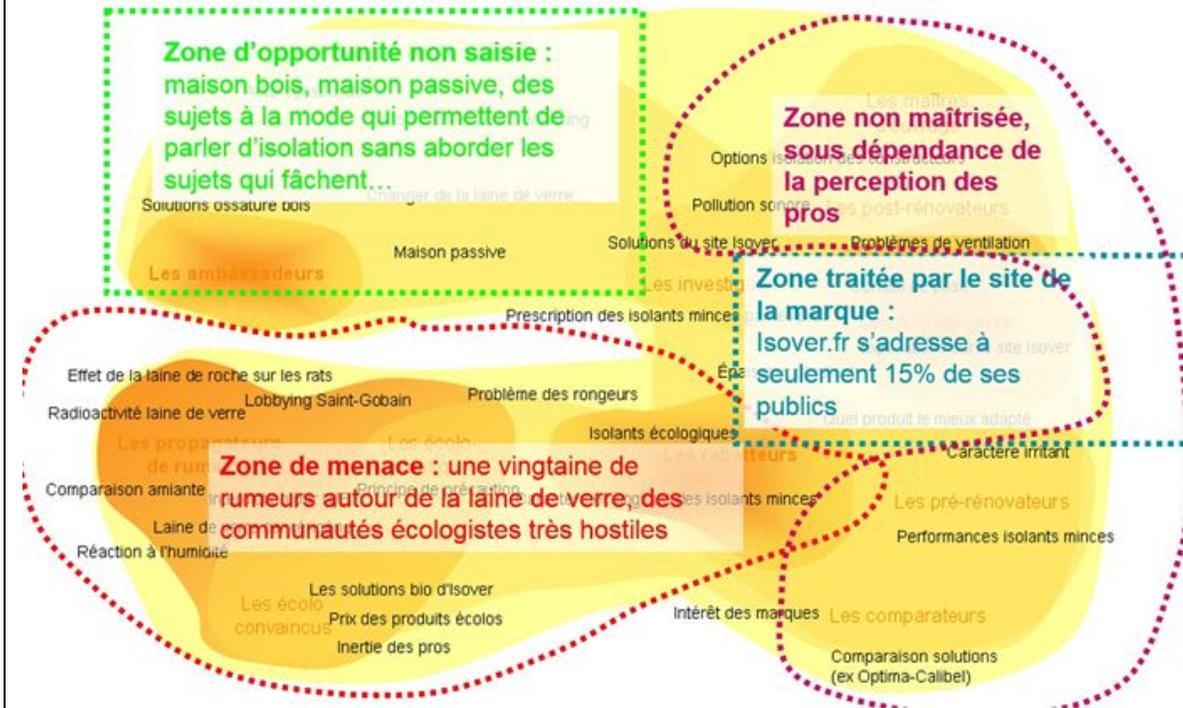


**02**

**5 BONNES RAISONS  
D'AGIR A LA SOURCE  
DE LA RUMEUR**

# #1 Toutes les rumeurs sont déjà sur le web

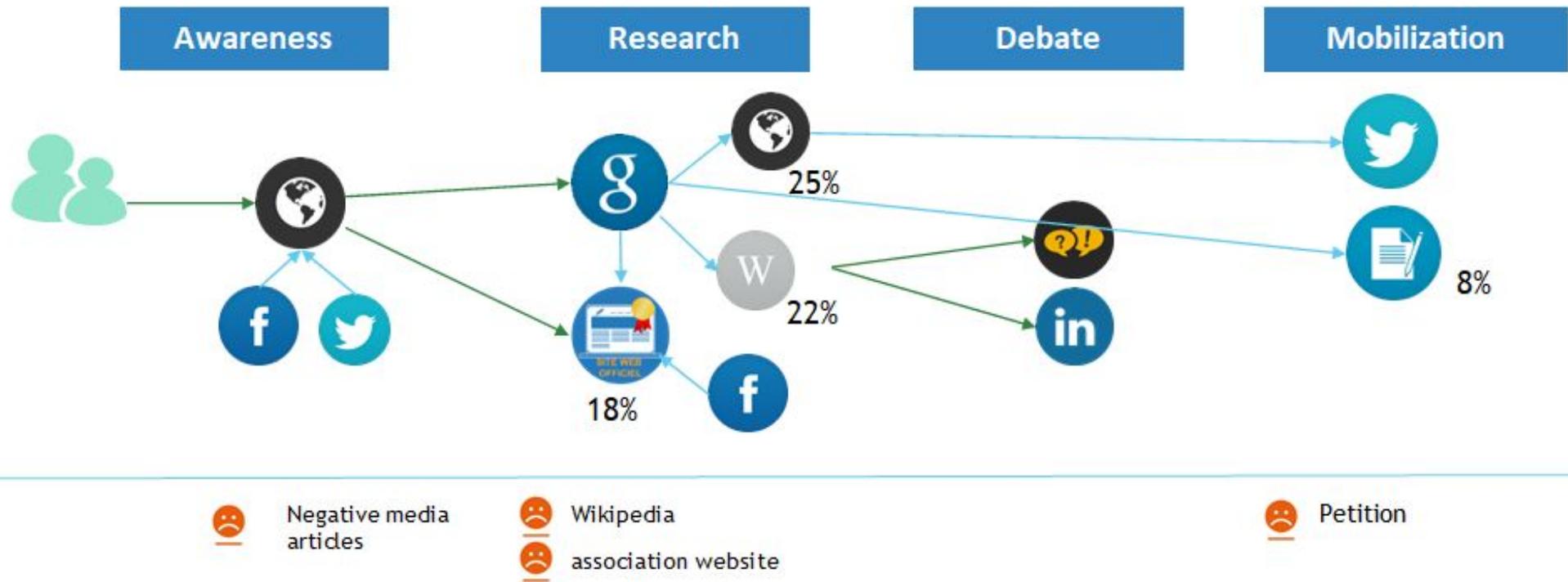
## Recensez les sujets sensibles en matière d'acceptabilité sociale



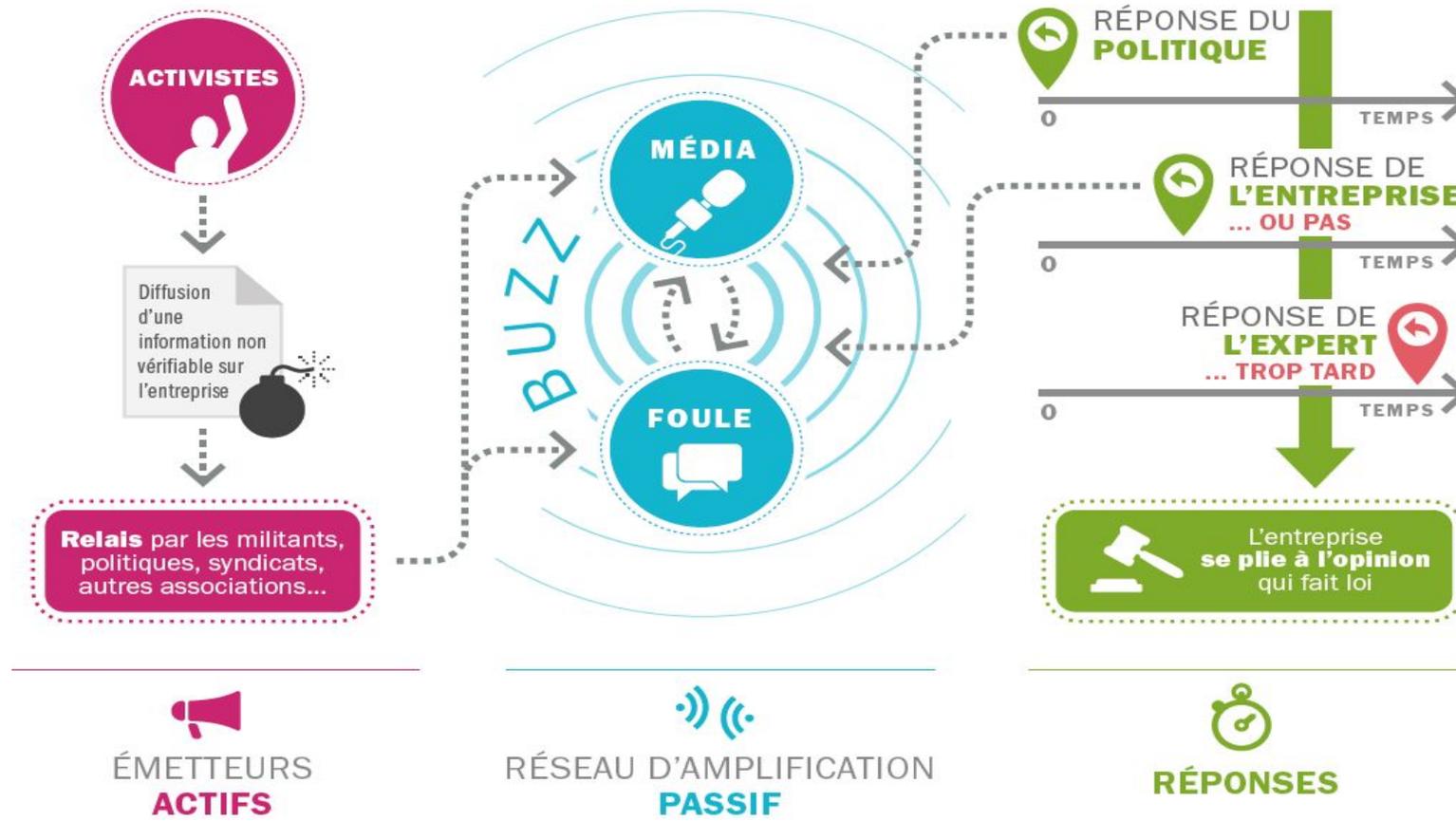
<b>Adhésion</b>	Prise de position ou information qui génère l'adhésion des autres internautes et présente un potentiel de viralité positive. Soutien à la mutuelle.
<b>Bienveillance</b>	Message témoignant d'une curiosité ou qui ouvre un débat apaisé permettant de délivrer une information utile ou de faire valoir le point de vue de la mutuelle.
<b>Neutre</b>	Participation au débat par des informations objectives, relai d'informations sans commentaire ou arguments non partisans, sans animosité ou enthousiasme particulier.
<b>Mécontentement</b>	Message de mécontentement d'un internaute qui cherche à obtenir des réponses et une solution face à la situation qu'il rencontre.
<b>Exaspération</b>	Message témoignant de l'exaspération d'un internaute qui cherche à le faire savoir en dénigrant la mutuelle et/ou ses offres de produits ou services. Potentiel de viralité à évaluer selon le message et le nombre de partages.
<b>Mobilisation</b>	Désignation de coupables, appel à la mobilisation contre la mutuelle que l'on cherche à dénigrer et déstabiliser par tous les moyens.

## #2 Ne pas laisser se multiplier les foyers

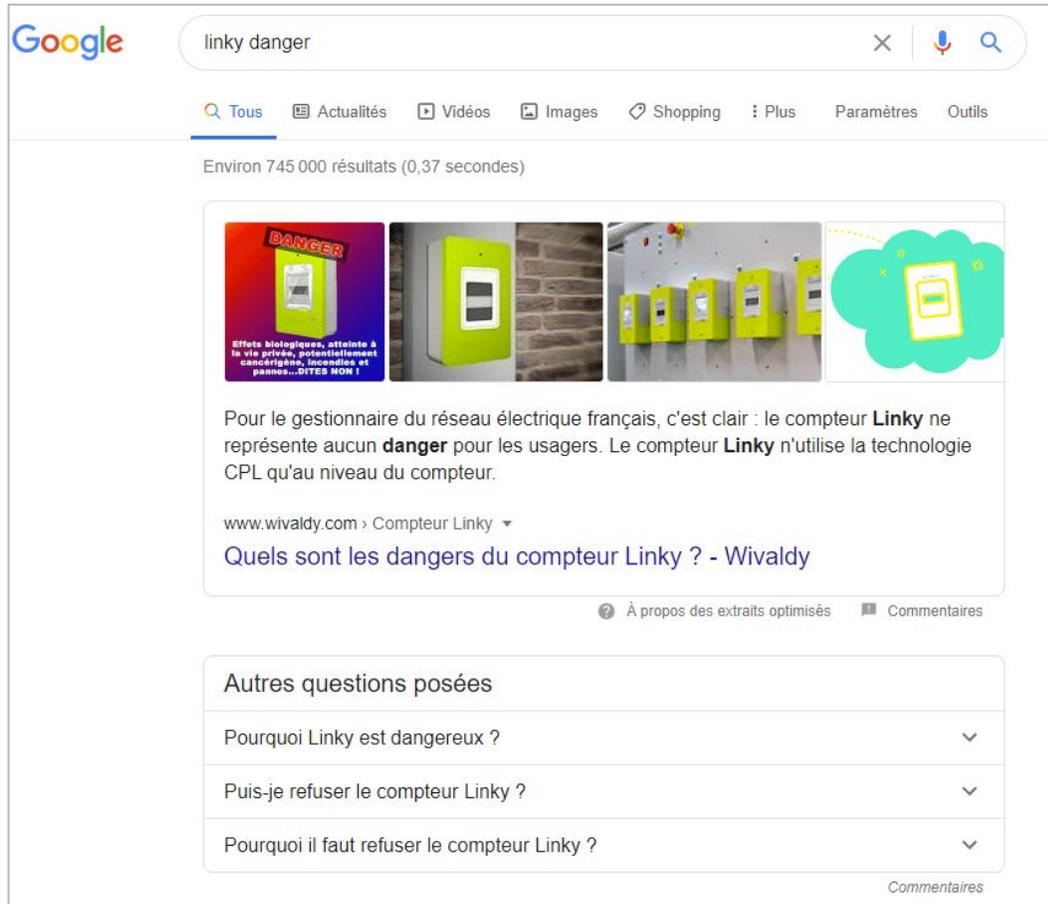
### Tracez l'exposition du public à la rumeur



## Collectez les éléments de preuve sur les sujets sensibles



## Mettez en place vos pare-feux



Google linky danger

Tous Actualités Vidéos Images Shopping Plus Paramètres Outils

Environ 745 000 résultats (0,37 secondes)



Pour le gestionnaire du réseau électrique français, c'est clair : le compteur **Linky** ne représente aucun **danger** pour les usagers. Le compteur **Linky** n'utilise la technologie CPL qu'au niveau du compteur.

[www.wivaldy.com](http://www.wivaldy.com) > Compteur Linky ▾  
[Quels sont les dangers du compteur Linky ? - Wivaldy](#)

À propos des extraits optimisés Commentaires

Autres questions posées

- Pourquoi Linky est dangereux ? ▾
- Puis-je refuser le compteur Linky ? ▾
- Pourquoi il faut refuser le compteur Linky ? ▾

Commentaires

### **Les collaborateurs sont les premiers à relayer une fake news sur l'entreprise : en faire des fact-checkeurs, cela s'anticipe.**



#### **DISPOSER DE CONTENU EXTERNE**

Des sources externes à l'entreprise que le salarié pourra partager sans se sentir instrumentalisé



#### **DONNER LA LÉGITIMITÉ**

Ils considèrent que c'est la mission de la communication et qu'il y a plus de coups à prendre en prenant la parole. Ils n'ont pas été officiellement autorisés.



#### **DEDRAMATISER ET FORMER A GERER LA VINDICTE DU WEB**

Ils ne veulent pas s'exposer à la violence des débats du Net



#### **ASSURER L'EXEMPLARITÉ DES MANAGERS**

Des managers qui ne descendent pas toujours eux-mêmes dans l'arène

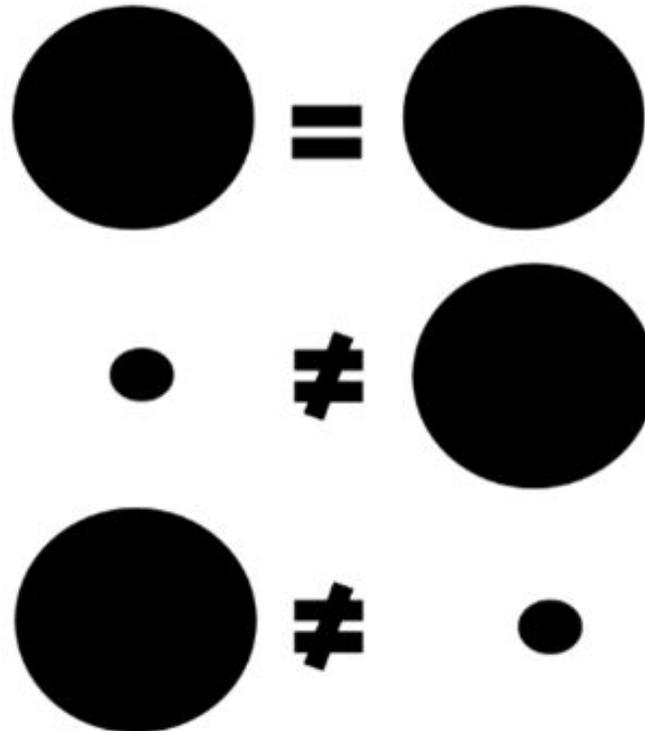


Where is Fake?  
...oh yeah  
"Fake News"  
We Are the News

03

**QUAND L'INFOX  
SURVIENT...  
EVITER LA CRISE**

Perception  
**inside**  
*(within crisis team)*



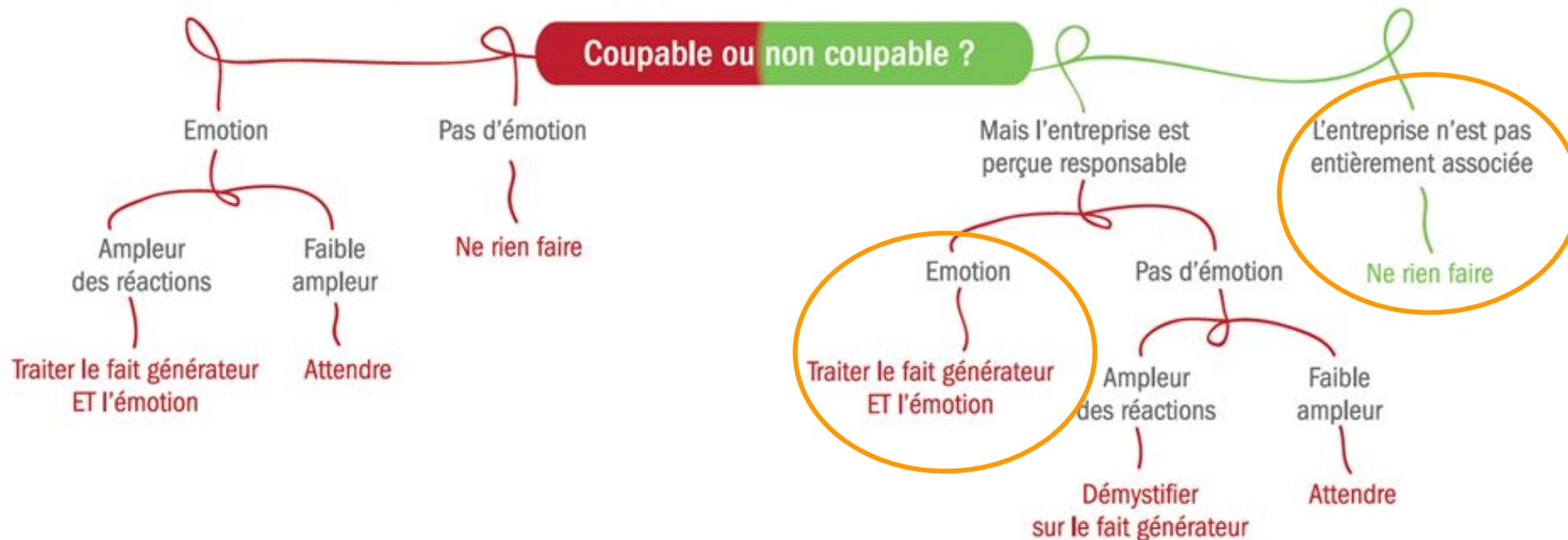
Perception  
**outside**  
*(people involved)*



They  
determine  
the crisis

# Prendre la parole sur une fake news : quand ?

## Prendre la parole ou non : tout l'enjeu face aux fake news !



**En cas de fake news, c'est la perception de culpabilité qui compte ! L'organisation doit alors agir comme si elle était responsable !**

# Prendre la parole sur une fake news : comment ?

## CHOISIR LES OUTILS ET MOYENS

### GÉRER LA DIMENSION ÉMOTIONNELLE

- Importance des symboles
- Incarner la prise de parole
- Donner la parole/prolonger le débat
- Annoncer une décision sur le fait générateur et/ou manifester une volonté forte d'écoute

De quoi/qui ai-je besoin pour apaiser l'émotion générée ?

Instagram

Periscope

ETABLIR LE DIALOGUE

Commentaires d'articles

Page Facebook

MAINTENIR LE LIEN

Chaine Youtube

Chaine Dailymotion

À CHAUD

Twitter

OCCUPER L'ESPACE MÉDIATIQUE

Communiqué RP et e-RP

Blog de crise

MAÎTRISER L'INFORMATION QUI CIRCULE

Site

Wikipédia

À FROID

Contact direct privé

### TRAITER LE FAIT GÉNÉRATEUR

- Apporter des preuves
- Donner la parole à des experts, des témoins
- Ouvrir l'entreprise, afficher la transparence
- Allumer un contre feu

De quoi/qui ai-je besoin pour contrer le fait générateur ?

# Communiquer pour maîtriser l'information : le fact checking



So horrible to watch the massive fire at Notre Dame Cathedral in Paris. Perhaps flying water tankers could be used to put it out. Must act quickly!

♡ 190 k 19:39 - 15 avr. 2019

💬 100 k personnes parlent à ce sujet



#NotreDame @PompiersParis Hélicoptère ou avion, le poids de l'eau et l'intensité du largage à basse altitude pourraient en effet fragiliser la structure de Notre-Dame et entraîner des dommages collatéraux sur les immeubles aux alentours.

♡ 2 429 21:09 - 15 avr. 2019

💬 1 507 personnes parlent à ce sujet

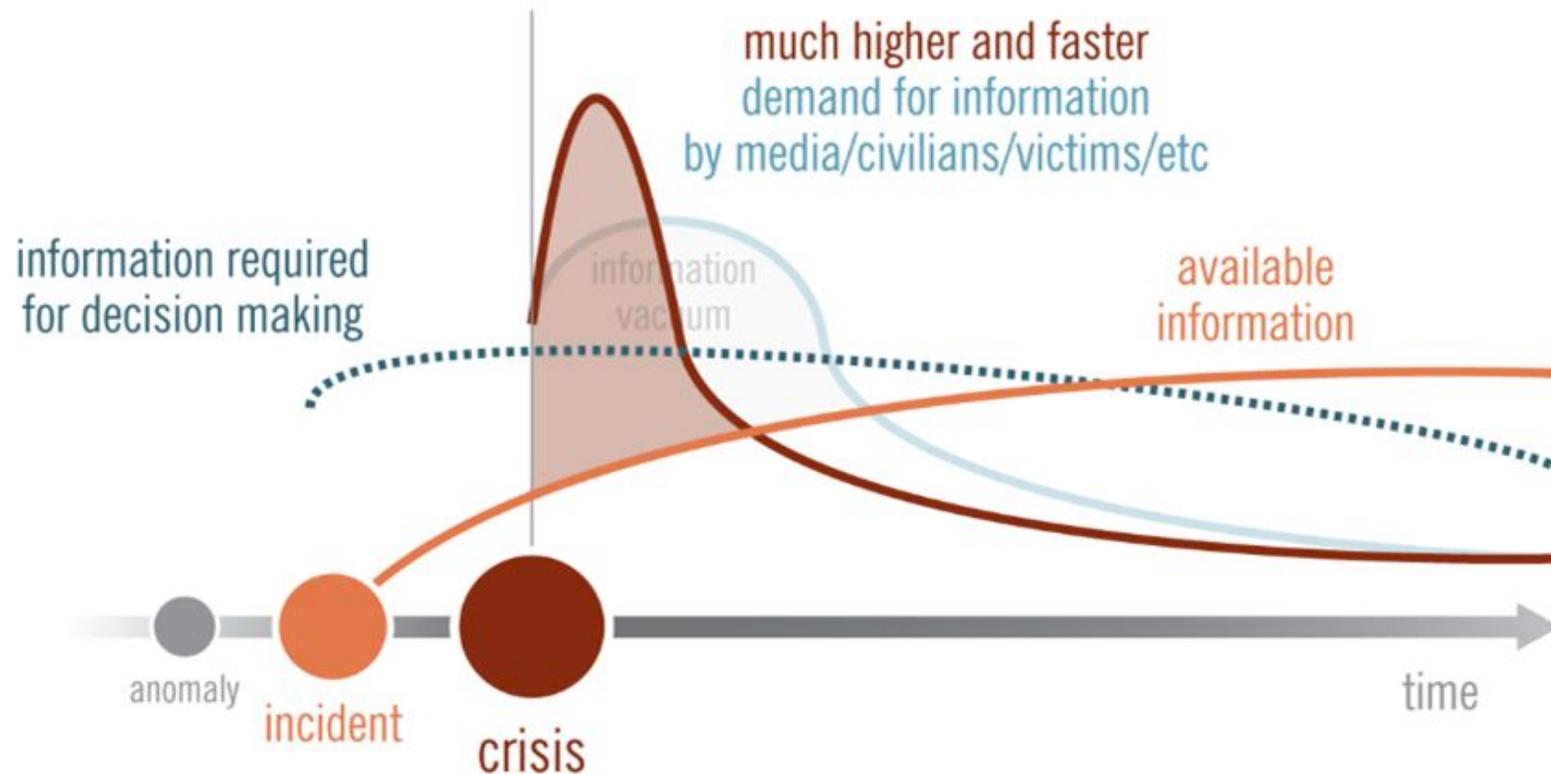


## Les médias fact checkeurs : un travail de proximité



#TOUSFACT  
CHECKEURS

## Gérer l'émotion, c'est gérer le déficit d'information



## ADOPTER LA BONNE **POSTURE**



### LES ATTITUDES QUI CHOQUENT

**SILENCE**  
Distance

Défense  
**DÉNI**

Formel  
**Arrogance**

**IMPASSIBILITÉ**  
Autojustification

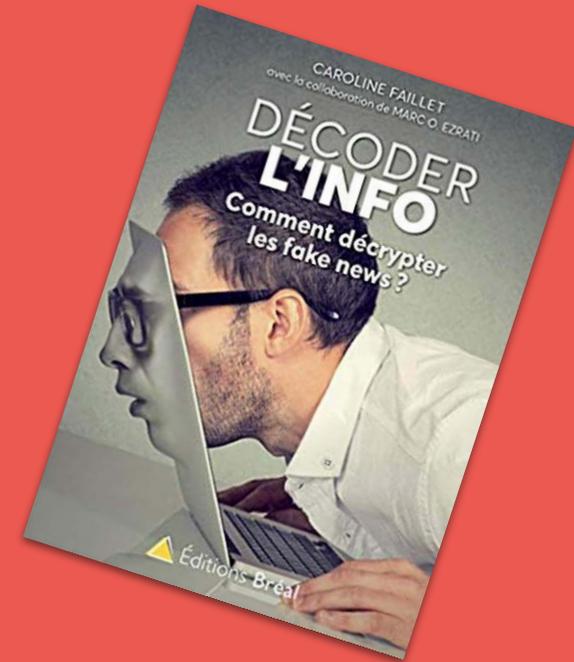
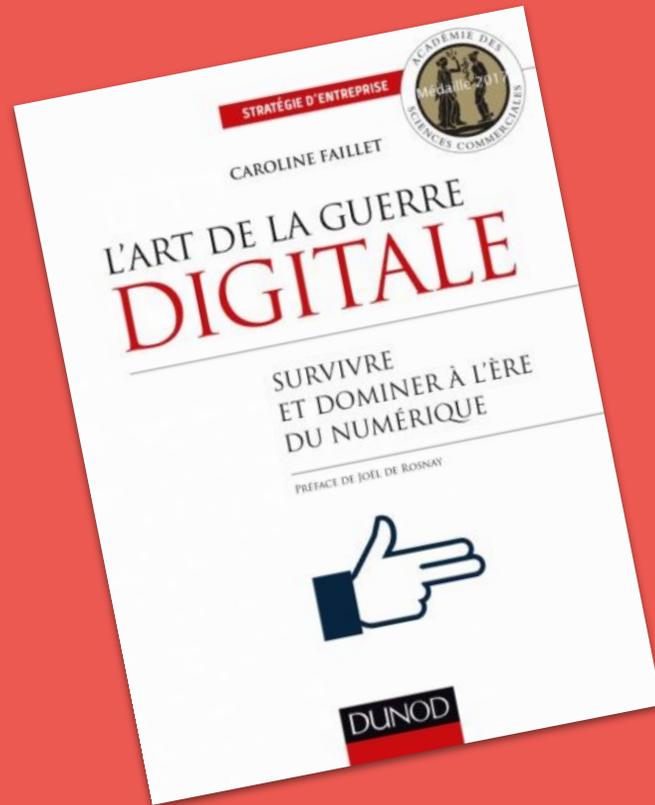


### LES ATTITUDES QUI APAISENT

Sincérité  
**DÉMYSTIFICATION**  
Solidarité

Excuses  
Explications  
**CLARIFICATION**

**EMPATHIE**  
Écoute  
Actions fortes



**EN SAVOIR PLUS ?**  
**@CFaillet**



**MERCI**

**POUR VOTRE ÉCOUTE**

RESTONS CONNECTÉS SUR  

[www.opinionact.com](http://www.opinionact.com)

**PARIS** 207 rue de Bercy [Nextdoor](#) 75012

**LYON** 8 rue Victor Hugo 69002