



HAL
open science

**Paris, 13 novembre 2015 : du cadrage institutionnel et
médiatique à l'expérience traumatique de l'habitant :
approches communicationnelles**

Pascal Thao-Chanta

► **To cite this version:**

Pascal Thao-Chanta. Paris, 13 novembre 2015 : du cadrage institutionnel et médiatique à l'expérience traumatique de l'habitant : approches communicationnelles. Sciences de l'information et de la communication. 2017. dumas-03121917

HAL Id: dumas-03121917

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03121917>

Submitted on 26 Jan 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Master professionnel

Mention : Information et communication

Spécialité : Communication Entreprises et institutions

Option : Entreprises, institutions, culture et tourisme

Paris, 13 novembre 2015

Du cadrage institutionnel et médiatique à
l'expérience traumatique de l'habitant :
Approches communicationnelles

Responsable de la mention information et communication
Professeure Karine Berthelot-Guiet

Tuteur universitaire : Dominique Pagès

Nom, prénom : THAO-CHANTA Pascal

Promotion : 2016

Soutenu le : 20/06/2017

Mention du mémoire : Très bien

Pensées et Remerciements :

Je souhaite dédier ce mémoire à toutes les belles âmes croisées au hasard des rencontres ou tout simplement sur le chemin du quotidien, et qui d'une manière ou d'une autre m'ont apporté conseils, soutiens, opinions, intérêt ou critiques.

Ainsi, plus particulièrement, mes pensées les plus sincères vont à Dominique Pagès pour l'implication sans faille dont elle a fait preuve tout long de l'écriture de ce mémoire et la belle pédagogie qu'elle a prodiguée au cours de cette année scolaire.

Ma reconnaissance va à Jean-Michel Coq pour ses conseils avisés et sa bienveillance qui m'ont été enrichissant aussi bien professionnellement qu'humainement.

Un grand merci également à Herbert Koch pour ses précieux conseils sur un domaine aussi exigeant que la communication de crise.

Je n'oublie également pas Carmen Apostu, Charly Duplan et Anne Fessan pour m'avoir accordé leur entière confiance.

Un énorme merci de soulagement à Guillaume, grand amateur de rock indé et indéfectible compagnon de voyage, pour son sang-froid unique et son humilité épatante, lui qui trouve toujours le moyen de se faire remarquer.

Enfin, j'adresse mes plus belles pensées à Caroline, Evelyne, Daniel, astres scintillants de ma constellation, et puisqu'il reste un peu de place pour n'oublier personne : merci Guillaume, Jarek, Hélène, Laure, Gioacchino, Laura, Oumar, Hamza, Fanny, Steven, Benjamin, Nadiya, Delphine, Fanta, Aurélie, Laure, Priscilla, Christelle, Marion, Mathieu, Sophie. S'ils ne savent pas pourquoi, moi si.



«J'ai un message pour celui qui nous a attaqué et pour ceux qui sont derrière tout ça : vous ne nous détruisez pas. Vous ne détruisez pas la démocratie et notre travail pour rendre le monde meilleur.»

«Nous allons répondre à la terreur par plus de démocratie, plus d'ouverture et de tolérance.»

Message de Jens Stoltenberg, Premier Ministre Norvégien, le 22 janvier 2011, après l'attentat d'Oslo et le massacre d'Utoya.

Table des matières

Introduction générale	7
1) Préambule	8
2) Problématique et hypothèses.....	9
3) Méthodologie et Corpus	10
4) Annonce du plan	13
5) Intérêt théorique et professionnel	14
Partie 1 : L'attentat terroriste : un événement déclencheur de la crise	15
I) Approches symboliques et communicationnelles de l'attentat	17
1) Conceptualisation du terrorisme moderne et aspects sociétaux.....	17
2) Logiques communicationnelles et esprit du terrorisme.....	18
2.1) Le théâtre de la violence politique : un terreau favorable à l'imagination.	18
2.2) Quelle chambre de résonance pour le terrorisme ?	19
3) La France face au terrorisme.....	21
II) De l'évènement à la crise	23
1) Conceptualisation de l'évènement.	23
2) Appropriation des concepts autour de la notion de crise.....	25
2.1) La crise et ses conséquences.	25
2.2) Typologie détaillée des crises susceptibles de toucher une organisation.	27
III) Les médiations documentaires, éditoriales, artistiques des attentats urbains.	29
1) Réflexions autour des médiations.	29
2) Victimes et terroristes : un antagonisme propre aux attentats.....	30
2.1) Conceptualisation de la victime	30
2.2) Un statut en perpétuel changement au sein de la société	32
3) De la diversité des médiations autour des attentats.....	34

Partie 2 : Les attentats : de la mise en récit médiatique de l'événement aux paroles ordinaires	42
I) Le récit des attentats par les parties prenantes	44
1) Traitement médiatique des attentats.....	44
1.1) Couverture médiatique en situation d'urgence.....	44
1.2) Comment sont écrits les impacts du terrorisme ?	47
2) Une sphère numérique irriguée par les réseaux sociaux.	49
2.1) L'internaute : un nouvel acteur dans le traitement et la circulation de l'information.	50
2.2) Internet : Le récit polyphonique des internautes.....	53
II) Le point de vue ordinaire : un quotidien à réinventer ?	56
1) Une population largement impactée par les attentats de Paris.	56
2) Conséquences psychologique des attentats sur la population.....	58
2.1) Conséquences individuelles : L'état de syndrome post-traumatique.	58
2.2) Conséquences psychologiques communautaires	60
3) L'accompagnement psychologique et le soutien aux victimes du terrorisme.....	61
3.1) Exemple des attentats de 95	61
3.2) Mobilisation des secours le soir du 13 novembre.....	62
4) Vers la reconstruction citoyenne ou comment imaginer une communication réparatrice.....	64
5) Mutations dans les pratiques urbaines post-attentats : des lieux à reconstruire. ...	65
Partie 3 : Une Relation au local revisitée : la communication de crise	71
I) La communication de crise face aux attentats	73
1) Le rôle de la communication de crise	73
2) Champ d'action et réflexion autour de la fonction.....	74
3) L'organisation de la communication de crise.....	76
II) L'espace numérique : Vers une reconstruction des hommes et des lieux	78
1) Réseaux sociaux et mobilisations	78
1.1) Initiatives citoyennes : analyse d' <i>hashtags</i> sur Twitter.....	78
1.2) Cas de dispositifs numériques déployés pour la sortie de crise.	82

2) Initiatives des médias	83
3) Comment les lieux se mettent récit sur les réseaux sociaux ?	86
4) L'humour, un premier pas vers la résilience?.....	90
4.1) Analyse de corpus de <i>tweets</i> humoristiques.	90
4.2) Aspect théorique de l'humour thérapie humaine et cohérente.....	92
III) Pourquoi et comment repenser la communication de crise liée aux attentats?	94
1) Que défendre, qui défendre ?	94
2) Les médiations numériques au cœur de la résolution de la crise.	97
2.1) La communication pendant la crise	98
2.2) Hors la crise.....	101
3) Une relation aux médias parfois tumultueuse	103
4) Une sensibilisation à la communication de crise d'entreprise.	104
5) Du délicat usage de l'enquête ethnographique et de l'humour : proximité et distanciation.....	105
Conclusion générale.....	108
Bibliographie	112
Webographie	117
Annexes	120
Mots-clés.....	147
Résumé	148

Introduction générale

1) Préambule

La nuit du 13 novembre 2015, des fusillades et des attaques-suicides ont été perpétrées dans le même laps de temps dans Paris et sa périphérie par trois commandos distincts aux abords du stade de France à Saint-Denis, dans les 10^e et 11^e arrondissements où des terrasses de cafés et de restaurants ont été mitraillées tandis qu'une prise d'otage sanglante avait lieu dans la salle de spectacle du Bataclan. L'attentat revendiqué par l'organisation terroriste État islamique (dite « Daech ») aura pour bilan officiel un nombre de 130 morts et de 413 blessés hospitalisés. Ces événements firent suite aux attentats dits de « Charlie Hebdo » ayant eu lieu en janvier 2015 et ayant entraîné la mort de 18 personnes. L'ampleur de l'événement est telle que le gouvernement décrète l'état d'urgence la nuit-même.

Ces attentats dits "de Paris" ont profondément bouleversé le pays en raison des pertes humaines élevées, de la simultanéité des attaques et de l'extrême violence des moyens employés (fusillades à l'arme automatique et gilets d'explosifs). Les conséquences furent sans précédent puisque le soir du drame, la capitale a été plongée dans un sentiment de psychose généralisée, la nouvelle des fusillades ayant pris comme une traînée de poudre auprès des populations. La terreur s'est traduite dans la population par des flux considérables d'appels et de SMS d'inquiétude échangés dans les heures qui suivirent, des quartiers de Paris entièrement bouclés, des transports en commun paralysés, des services d'urgence débordés, des personnes désœuvrées, des habitants retranchés chez eux ou dans des cafés, une ville recroquevillée sur elle-même, funestement silencieuse. Cette tension générale ne retombera que le lendemain.

Aux dimensions humaines et sociétales, s'ajoutèrent les répercussions médiatiques et informationnelles puisque la couverture des événements a été entreprise par deux types de personnes : les journalistes et les riverains. Les premiers dont le rôle fut de donner des informations à l'aune de la progression des événements et des communiqués publics, la deuxième catégorie comprend des personnes habitant près des zones de tirs ou se trouvant à l'intérieur du Bataclan. Ces derniers furent les plus gros producteurs de contenus en tant que témoins directs de ces scènes de tragédie. En publiant des témoignages et appels à l'aide sur les réseaux sociaux numériques sous formes de récits/vidéos/photos qui ont été abondamment relayés et commentés sur le web, ils ont contribué à partager leur expérience des faits en temps quasi-réel. Nombre de ces contenus ont par ailleurs, été largement repris par les journalistes, les légitimant au passage.

Les plateformes en ligne et les chaînes d'information ont sans doute constitué le principal maillage d'informations et d'images qui a permis de raconter l'événement. Les attentats de Paris ont mis en ébullition le web et déclenché des vagues mondiales de solidarité, d'indignation et de revendications, et demeurera pour les français un traumatisme qui restera très longtemps ancré dans les esprits.

L'objet de ce mémoire sera d'analyser l'événement sous toutes ses facettes - comment il a été vécu, raconté, et est devenu déclencheur d'autres conséquences - à travers le regard des sciences humaines et sociales - mais également de mettre en valeur les enjeux de société majeurs relatifs au terrorisme et aux répercussions sur une destination. Plus précisément, le but de ce travail sera d'apporter des éléments de réponse aux questions communicationnelles suivantes :

- “ Quel est le rôle des réseaux sociaux numériques dans l'implication des citoyens dans l'événement ? “
- “ Quels mécanismes de traitement et de diffusion d'information sur les réseaux sociaux numériques sont à identifier pour le communicant de crise ? ”
- “ De quelle manière, la communication de crise peut-elle apporter son savoir-faire à la reconstruction d'une destination ? ”
- “ Comment s'écrivent et se racontent aujourd'hui les destinations meurtries? ”
- “ Comment envisager l'expérience psychique, mentale de l'attentat que vit le public à travers les médias ? ”

2) Problématique et hypothèses

La problématique :

- Pourquoi et comment les attentats de Paris, comme événement majeur, ainsi que les bouleversements dans les sphères communicationnelles, médiatiques et démocratiques qui en découlent semblent marquer un avant et un après 13 novembre 2015, et peuvent-ils inspirer de nouvelles approches communicationnelles pour le communicant de crise ?

Les hypothèses :

- 1) Il semblerait que les attentats de Paris remettent en question les schémas, les process, les méthodologies et les manières de construire la communication de crise.
- 2) Il semblerait que les nouvelles pratiques de recherche d'information et de communication liées aux réseaux sociaux numériques engendrent des comportements inédits dans la diffusion et le traitement de l'information, offrant de nouvelles perspectives pour construire la communication de crise.
- 3) Il semblerait que le traumatisme subi par les locaux et les publics éloignés soit tel que des bouleversements majeurs aient été constatés dans les habitudes de vie et les pratiques de la ville.

3) Méthodologie et Corpus

Une vaste recherche bibliographique dirigée dans de nombreuses directions (multiplicité des sources d'information et des champs étudiés) a d'abord été nécessaire. Le but ayant été de réunir un maximum de travaux et d'informations autour du thème des attentats de Paris, et de les recouper en tenant compte de leur valeur scientifique ou journalistique afin de multiplier les pistes de réflexion. A partir du défrichage de cette ressource bibliographique, de premiers éléments de réflexion se sont démarqués, et une première trame narrative cohérente et logique a été dessinée pour délimiter un périmètre de recherche, et énoncer une problématique ainsi que les hypothèses qui en découlent. Il va de soi que ce choix a permis d'exclure une grande quantité de travaux ou articles sélectionnés jusque-là, réduisant la bibliographie totale de ce mémoire à une dimension bien plus raisonnable. La problématique a été ensuite rédigée dans le but de répondre à une vraie question communicationnelle et sociétale, tout en restant pertinente d'un point de vue professionnel et contextuel. C'est ainsi que le choix de la problématique s'est tout de suite porté sur l'exceptionnalité des événements de Novembre 2015 dont l'onde de choc se ressent encore à l'heure où ce mémoire est composé. Le choix des 3 hypothèses a lui, été orienté, au regard de la bibliographie en possession, vers des chemins qui paraissaient pouvoir apporter des débuts de réponses consistants et fertiles.

En ce qui concerne l'étude de corpus, le thème de la circulation de l'événement-attentats de Paris à travers son récit (textes, photos, dessins, initiatives) sur les réseaux sociaux numériques a tout de suite sauté aux yeux comme un objet d'analyse passionnant de par son importance et sa correspondance temporelle et sociétale. Ces corpus ont été soigneusement sélectionnés et étudiés dans le but de mettre en lumière les ensembles de signes et les interprétations éventuelles dont ils sont porteurs, ainsi que leur impact potentiel dans l'imaginaire des publics récepteurs.

Les corpus qui ont été choisis sont composés de recherches sur le web et les réseaux sociaux :

- Les pages de résultats Google Images autour de mots-clés liés aux attentats de Paris.
- Les lieux emblématiques frappés par les attentats.
- Les mouvements et initiatives nés sur les réseaux sociaux.
- Les caricatures et initiatives humoristiques liées aux attentats

Ces analyses de corpus ont été faites à travers le regard du communicant de crise, dans le but d'identifier les dispositifs, les canaux de circulation de l'information et les mécanismes qui ont déclenché des vagues d'émotions importantes (curiosité, fascination, sidération), puis de distinguer leur rôle dans le paysage informationnel. Ces photographies d'une société réagissant sous le coup de l'émotion permettront de soutenir le développement des hypothèses de ce mémoire, et d'inspirer d'éventuelles recommandations quant à des actions à mener sur des terrains réactualisés et qui pourront potentiellement devenir un outil pertinent pour le communicant de crise en vue d'une reconstruction post-attentats.

En ce qui concerne l'entretien avec un professionnel, l'idée de départ était de contacter des journalistes ou des communicants de crise ayant eu à se confronter à la situation du 13 novembre ou à des attentats similaires. Finalement le choix s'est porté sur M. Jean-Michel Coq, psychologue clinicien, volontaire à la Cellule d'Urgence Médico- Psychologique du SAMU de Paris et Maître de conférences à l'Université de Rouen. Cette décision a été motivée par le fait que M. Coq a été plongé au cœur de la crise puisqu'il a fait partie des effectifs urgentistes le soir du 13 Novembre. Ses connaissances dans l'accompagnement psychologique des victimes du terrorisme mais également dans les actions de communication de crise des autorités publique auront été fort instructives. Le choix d'un psychologue est également symbolique, puisque si le praticien soigne les gens, alors pourquoi ne pas s'inspirer de son approche pour que la communication de crise puisse participer à la reconstruction d'une

population ? L'interview été réalisée le 24 janvier 2017, elle n'est pas retranscrite en intégralité dans ce travail mais les citations seront mentionnées au cours de travail et le guide d'entretien se trouve en annexes (**annexe 1**).

Une fois le sujet cadré et les ressources identifiées, il ne restait plus qu'à analyser puis rédiger en prenant le soin de ne pas perdre le cap imposé par la problématique.

Journal de bord :

Le sujet de ce mémoire est né du traumatisme déclenché par les attentats sanglants du 13 novembre 2015, et de la question de "l'après" qui s'est naturellement posé. Le choix de la communication de crise comme application professionnelle concrète de ce travail a tout de suite paru naturel, étant donné la large palette d'actions pour la résolution de crise dont dispose le métier et l'importance qu'il revêt, plus particulièrement dans la période de terreur qui ébranle actuellement l'Occident. Les premières difficultés rencontrées ont été de baliser le terrain bibliographique afin de cerner les sujets pertinents. Les attentats étant un sujet cruellement d'actualité, ils ont bénéficié d'un écho médiatique considérable, drainant dans leur passage une sur-abondance d'articles de presse et de recherche, de réflexions et d'analyses issus d'innombrables domaines d'études en sciences humaines et sociales. Cette quantité de sources d'information a rendu le sujet difficile à quadriller. De nombreuses pistes fort intéressantes ont cependant dû être abandonnées afin de rendre la réflexion cohérente et l'analyse plus structurée.

Une autre contrainte rencontrée a été la sempiternelle réactualisation du sujet puisqu'entre le moment où ce mémoire a été commencé et sa finalisation, d'autres attentats de grande envergure se sont abattus sur le continent européen en 2016 et 2017 (Bruxelles Nice, Saint-Étienne-du-Rouvray, Ansbach, Berlin, Londres, Stockholm puis Paris encore), apportant d'autres éléments de réflexion et d'analyse à un sujet déjà très riche. Cet afflux d'information a permis certes, d'affirmer ou d'infirmer des réflexions déjà engagées sur le thème du terrorisme (*modus operandi*, stratégie du terrorisme) mais a généré des quantités de travail supplémentaires en raison de la réactualisation nécessaire des informations en possession.

Par ailleurs, en traitant ce sujet des attentats au travers de domaines autres que celui de la communication, il a fallu faire attention à ne pas usurper la place du journaliste ou du psychologue. La crainte d'empiéter dans des domaines qui soient proscrits et la peur du hors-sujet font également partie de la composition de ce mémoire. Ce qui ne fut pas chose facile à appliquer car dans la composition, il est très habituel de se laisser aller à ses sensibilités propres. On en vient à se demander si écrire un mémoire n'est pas aussi un combat contre soi-même tant il est nécessaire de faire abstraction de ses propres appétences et de son parti-pris personnel. Une seule idée en tête : ne jamais perdre le fil de son récit.

Dernière particularité de ce mémoire : la grande puissance émotionnelle qu'il faut nécessairement affronter derrière le travail de visionnage de vidéos autour des attentats (enregistrements des directs du 13 novembre, émissions spéciales, reportages, documentaires, témoignages de victimes et de rescapés) ou l'irruption d'un funeste tristement réel dans le quotidien de l'écriture.

4) Annonce du plan

Ce mémoire a été découpé en une introduction générale, trois parties majeures constituant le corps de ce travail et une conclusion suivie d'annexes. Le découpage a été déterminé selon une logique de lecture qui se voulait intuitive et narrative. La première partie représente le cadrage du sujet, les concepts d'événement, de crise, de terrorisme, de victime et de médiation sont développés à travers le regard de différentes sciences sociales dans le but de resituer les attentats de Paris dans un cadre chronologique et un champ d'étude pluridisciplinaire. La deuxième partie se concentre principalement sur le récit et la réception des attentats à travers le point de vue des différentes parties prenantes, mais décrit également les bouleversements engendrés aux niveaux communicationnels et informationnels. Et enfin la troisième partie est consacrée aux applications concrètes de la communication de crise sur le cas des attentats terroristes, et met en exergue les enjeux essentiels de ce nouveau contexte socio-politique. Elle se conclut par des préconisations et des réflexions construites sur le retour d'expérience de ce cas concret.

5) Intérêt théorique et professionnel

Intérêt professionnel :

D'un point de vue professionnel, ce mémoire aura pour but de mettre en lumière la profession de communicant de crise en évaluant les tâches, les qualités, les finalités qui incombent à ce métier, mais également les limites de la portée de ces actions et les mutations de ce domaine. La grande complexité de l'aspect multidisciplinaire de ce métier sera également à prendre en compte et à comprendre. En sus, ce travail aura pour valeur d'apporter un regard actuel sur ce métier et de l'actualiser en le confrontant à un cas concret. Les nouvelles sphères communicationnelles et informationnelles qu'ont dessinées les médiations numériques seront une belle occasion de poser une réflexion sur les mécanismes de transmission de l'information entre utilisateurs, et donc de perfectionner les outils de la communication ou de les repenser.

L'étude de la réception de l'attentat comme expérience vécue directement ou à travers les écrans apportera sans aucun doute, de nombreux éléments et outils à intégrer à cette fonction. Mieux encore, au niveau institutionnel et sociétal, il s'agira d'identifier quelles valeurs et enjeux politiques sont à défendre.

Intérêt théorique :

L'étude bien précise du 13 Novembre à travers divers articles et livres de recherche issus des sciences sociales, permettront de mettre en pratique des modèles et des théories existants face à une réalité sociale et concrète, et éventuellement de les questionner, les actualiser et les enrichir. Les recherches seront ainsi principalement orientées vers les représentations et les discours autour des attentats. Par ailleurs, des études interdisciplinaires sur des précédents attentats (9/11, Madrid) seront également exploitées pour être comparées au cas nous concernant.

il sera intéressant également intéressant de constater à quel point ce genre d'événement "historique" a la particularité de provoquer une réelle effervescence dans le milieu comme en atteste le nombre d'articles conséquent relatifs aux attentats du 11 septembre 2001. Enfin, cette approche multidisciplinaire permettra également de mettre en évidence les différentes manières dont ces sciences sociales peuvent se révéler complémentaires ou non.

Partie 1 : L'attentat terroriste : un événement déclencheur de la crise

Introduction de la première partie :

Dans cette première partie, nous allons nous concentrer sur les thèmes qui nous ont parus les plus pertinents, car relatifs au domaine de l'information-communication et les plus à-même de cadrer cet événement majeur aux conséquences indénombrables. Ainsi, sera d'abord développé le sujet du terrorisme à travers sa logique communicationnelle, sa conceptualisation et son rapport à l'histoire de France. De la même manière, les notions de crise et d'évènement seront présentées sur la base de travaux de chercheurs et directement appliquées sur ce cas concret, auxquelles sera également ajoutée une explication sur le temps de vie d'une crise, ainsi qu'une typologie des crises. Enfin, nous verrons quelle place occupe aujourd'hui la médiation dans la réappropriation des attentats - qu'elle traite de l'évènement lui-même ou des protagonistes (terroristes/victimes) - et nous dresserons une liste de médiations aussi pertinentes qu'inattendues.

I) Approches symboliques et communicationnelles de l'attentat

1) Conceptualisation du terrorisme moderne et aspects sociétaux

Le concept de terrorisme est au centre de ce mémoire. Acte violent et surprenant au pouvoir symbolique proportionnel à l'affect généré au sein d'une population visée, l'arme du terrorisme est devenue un phénomène ancré dans l'histoire de notre société moderne. Moyen de revendication politique et idéologique ou bien simple acte de folie gratuite, il s'est installé dans nos vies tandis que dans notre arrière-plan historique, les anciennes colonies regagnaient leur indépendance, et les conflits géopolitiques s'enracinaient aux quatre coins du globe.

Par définition, le dessein du terroriste est de semer la terreur dans une population à travers des actions de nature à propager l'effroi bien au-delà des zones où ont lieu physiquement ces actions. Ces dernières années ont vu, avec l'accroissement des sphères informationnelles et communicationnelles, l'apparition d'un phénomène nouveau : la personnification des terroristes. Au gré des divers attentats, les médias se sont intéressés à l'histoire personnelle des hommes et des femmes qui sont passés à l'acte, en faisant le récit de leurs motivations, de leurs parcours de vie, de leurs habitudes de vie. Et ainsi s'est construite la représentation mentale du ou des terroriste-types : un habitant comme les autres qui se terre en toute clandestinité dans la banalité de la vie de tous les jours, une existence somme toute normale et ordinaire. Parent aimant, voisin aimable, employé-modèle, tels sont décrit les futurs terroristes avant le passage à l'acte, et personne n'aurait pas se douter un instant de la folie qui habitait ce proche devenu soudainement un inconnu infréquentable. Dans l'imaginaire commun français, le terroriste est partout et nulle part, un voisin, un homme dans le métro, un collègue prêt à se réveiller d'un jour à l'autre comme une bombe à retardement, ajoutant ainsi de l'imprévisible à cette construction stéréotypée du terroriste : dément, déterminé, fanatique, inhumain. N'importe quel citoyen lambda peut être un terroriste en puissance. La menace est donc bien réelle car nous la côtoyons au quotidien, et peut s'exprimer dans tous les pans de nos vies (travail, famille, société). Ainsi l'événement se ramifie dans nos cerveaux - source d'un terrorisme mental plus subtil encore.

Les attaques sont en général adressées contre les intérêts d'une organisation, d'un gouvernement ou d'une entreprise, contre une nation et son socle de valeurs fondatrice, une politique sociale, économique ou coloniale, contre une classe de gens, un groupe ethnique ou religieux. Et dans cette entreprise, toutes les formes de désorganisation et de circulation perverse lui profitent.

Le terrorisme occupe une place telle dans nos esprits qu'il est devenu un sujet politique exacerbé aux enjeux symboliques et politiques. Un acte terrorisme peut ainsi faire basculer un pays dans un autoproclamé-état de guerre car symboliquement, en s'attaquant à sa population, c'est la nation qui est agressée. Selon Alain Badiou¹, on observe mécaniquement un extraordinaire nombre de parties prenantes (politiques, associatifs, internet, influenceurs) montant au créneau pour exprimer un avis, d'où découlent un manichéisme primaire, un repli identitaire, voire une guerre de civilisation. La domination sans partage du traumatisme et de l'affect devient un péril puisqu'il fait le jeu des terroristes qui est d'occuper la scène interminablement de façon anarchique et violente, et finalement créer dans l'entourage des victimes une passion telle qu'on ne pourra, à terme, plus distinguer ceux qui ont initié le crime et ceux qui l'ont subi, dans une escalade de violence sans fin.

2) Logiques communicationnelles et esprit du terrorisme

2.1) Le théâtre de la violence politique : un terreau favorable à l'imagination

Historiquement, le terrorisme est défini comme une stratégie militaire qui consiste à répandre la peur dans le but de modifier une situation politique. Comme le confirme Yuval Noah Harari² dans ses travaux, ce qu'espèrent les terroristes à travers leurs opérations, c'est que sous le coup de la peur et de la confusion, l'ennemi réagisse de façon disproportionnée. L'idée est donc d'attendre un faux pas de l'ennemi en le poussant à bout, qu'il fasse usage de sa force afin que les équilibres géopolitiques en soient bouleversés.

Dans nos sociétés modernes occidentales, les attentats sont vécus comme de véritables épisodes traumatiques jusqu'à occuper une place importante dans la vie des gens et dans le paysage politique. La raison pour laquelle l'image de l'attentat se montre si fertile à germer dans les esprits occidentaux, est que le créneau de la violence politique a été laissé vacant durant des décennies. Un territoire sera d'autant plus impacté par un acte de barbarie qu'il sera resté en paix pendant une durée aussi longue. Ainsi, en maintenant l'imagination des

¹ <http://la-bas.org/la-bas-magazine/textes-a-l-appui/alain-badiou-penser-les-meurtres-de-masse-du-13-novembre-version-texte>

² <http://bibliobs.nouvelobs.com/idees/20160331.OBS7480/la-strategie-de-la-mouche-comment-quelques-terroristes-font-trembler-les-grandes-nations.html>

citoyens captive par le moyen de l'outil de l'émotion, les terroristes parviennent à installer ce climat délétère de méfiance et de terreur souhaité. En s'appropriant ce créneau de la violence politique, les terroristes gardent une emprise dans le petit théâtre mental des habitants qui s'y rejouent en boucle les événements marquants autour du 13 Novembre 2015.

Le second but des attentats et d'atteindre l'Etat en place, et plus particulièrement sa légitimité. Car le leitmotiv d'un État moderne est fondé sur la promesse de protéger l'espace public de toute violence politique. Mais au théâtre de la terreur, un Etat peut-il répondre par un théâtre de la sécurité?

Les travaux de Jean Baudrillard³ sur les attentats du 11 septembre 2001 montrent que les réactions et les commentaires suscités sont symptomatiques d'une société qui au fond d'elle, ressent la jubilation prodigieuse de voir détruire cette superpuissance mondiale. Comme si de son insupportable puissance hégémonique, la société avait elle-même fomenté en son sein, cette violence latente qui fait que nous avons rêvé, voire fantasmé, l'événement de son propre effondrement. « A la limite, c'est eux qui l'ont fait, mais c'est nous qui l'avons voulu », résume-t-il.

2.2) Quelle chambre de résonance pour le terrorisme ?

Autour des attentats de Paris et de Charlie Hebdo, le thème de la viralité des messages de propagandes djihadistes sur les réseaux sociaux a été largement évoqué dans les médias. S'il est évident qu'un événement qui ne bénéficie d'aucune circulation n'a pas d'existence s'il ne trouve pas de public, l'ampleur des réactions suscitées dans les sphères communicationnelles et informationnelles (quels qu'en soient les supports) après les drames est tout simplement sans précédent. Nombre de téléspectateurs et d'internautes étant scotchés devant leurs flux d'actualité Facebook ou Twitter, à l'affût de la moindre information et chacun y allant éventuellement de son petit commentaire chargé d'émotion. A cette révolution de l'information, réseaux sociaux et chaînes d'information continue se sont complétées avec brio, l'un s'abreuvant de l'autre dans un cycle perpétuel.

³ Jean Baudrillard, *L'Esprit du terrorisme* (2002)

Le créneau de la violence politique et la brutalité des attentats ont été les composantes du magnétisme exercé par les attentats sur nos esprits. Ce mécanisme humain déclenche inévitablement une réaction médiatique conséquente : une omniprésence de la question du terrorisme et de tous les concepts y étant associés. En un sens, la discussion autour des attentats par tous les acteurs devient une publicité du groupe terroriste Etat Islamique contribuant à répandre sa notoriété tout autour du globe car sans relais médiatique, toute entreprise terroriste n'est vouée à qu'à l'échec. " Ici, tout se joue sur la mort, non seulement par l'irruption brutale de la mort en direct, en temps réel mais par l'irruption d'une mort bien plus que réelle : symbolique et sacrificielle - c'est-à-dire l'événement absolu et sans appel." explique J. Baudrillard⁴. La propre mort des terroristes devenue une arme absolue contre un système qui vit de l'exclusion de la mort, dont l'idéal est celui du zéro mort. Leur vie à eux ne compte pas, dès lors celle des autres n'est rien du tout non plus. C'est un meurtre de masse dans lequel le meurtrier s'inclut lui-même si bien qu'à l'arrivée, il n'y a plus rien, ni victimes, ni assassins.

Entre autres armes du système qu'ils ont retournées contre lui, les terroristes ont exploité le temps réel des images, leur diffusion mondiale instantanée. Ils se la sont appropriée au même titre que l'outil marketing, l'information électronique, la mondialisation des échanges commerciaux, ou le cinéma hollywoodien, assimilant tout de la modernité et de la mondialité. Le terroriste est au cœur même de cette culture qui le combat, retournant ses propres armes contre lui-même.

Le rôle accordé à l'image est hautement ambigu, car elle exalte l'événement en plus de la prendre en otage. L'image absorbe l'événement et le donne à consommer, lui donnant un impact inédit jusqu'ici, d'événement-image. Il suffit de se remémorer le 11 septembre 2001 à jamais associé à l'effondrement des deux tours jumelles, image qui résume à elle-seule ce fait historique dans l'esprit des téléspectateurs de l'époque. L'introduction du réel propre à l'événement s'ajoute à l'image comme un supplément de terreur.

Si l'attentat est si puissant c'est parce que sa portée symbolique dépasse les frontières et engendre un déferlement de pensées chez les « spectateurs », et devient un « sujet » de société prégnant. Cette violence terroriste n'est pas " réelle ". Elle est pire, dans un sens : elle

⁴ http://www.lemonde.fr/disparitions/article/2007/03/06/l-esprit-du-terrorisme-par-jean-baudrillard_879920_3382.html

est symbolique. Sans quoi, il ne s'agirait que de pur accident, un acte purement arbitraire, la fantasmagorie meurtrière de quelques fanatiques qu'il suffirait alors de supprimer car seule la violence symbolique est génératrice de singularité.

3) La France face au terrorisme.

Le terrorisme est un phénomène qui a toujours fait partie intégrante de l'histoire de France⁵. La Seconde Guerre mondiale et sa fin en 1945 délimite un avant et un après en ce qui concerne le nombre d'attentats, leurs motivations et leur nature. Jusque-là, les attentats ciblaient quasi-systématiquement des représentants du pouvoir (rois, empereurs, élus) pour des motivations de républicanisme, d'anarchisme, ou de royalisme, puis leur nombre s'est considérablement accru de 1945 à nos jours. Aux vagues d'attentats ayant touché le territoire s'est accompagnée une émergence des groupes terroristes et une diversification de leurs revendications, dans un contexte géopolitique sensible, et une mondialisation des conflits (Guerre Froide, décolonisation, guerre d'Algérie, conflit au Moyen-Orient), que la France ait été impliquée directement ou non.

Parmi les revendications politiques, on trouve le terrorisme d'extrême-droite dont les actions ont principalement ciblé des groupes ethniques désignés ou bien le terrorisme d'extrême-gauche qui s'est illustré par l'assassinat d'hommes politiques et de chefs d'entreprises. L'idéologie xénophobe et antisémite fut également le prétexte des attentats de la rue Copernic et de la fusillade de la rue des Rosiers à Paris qui ont visé des personnes de confession présumée juive. Certaines organisations terroristes ont vu leur genèse au cours de grands événements de l'histoire, comme la guerre d'indépendance d'Algérie avec la création du FLN (Front de libération nationale) et de l'OAS. Mais parfois ce sont des conflits internationaux qui se sont exportés sur le territoire français, à l'image des actions terroristes dans les années 1970-1980 commises par les groupes d'Abou Nidal, de Carlos, ou d'autres liés au Hezbollah, en résonance avec les conflits israélo-palestinien et libanais. On retrouve aussi les revendications régionalistes au cœur des attaques sur le territoire français, à l'instar des indépendantistes basques d'*Euskadi Ta Askatasuna* (ETA), du nationalisme breton ou du nationalisme corse du Front de libération nationale corse (FLNC). Enfin, au cœur de l'actualité

⁵ https://fr.wikipedia.org/wiki/Terrorisme_en_France

de ces dernières années et plus particulièrement de ce mémoire, on citera les attentats motivés par une doctrine islamiste (Groupe Islamique Armé (GIA), Al-Qaeda, État islamique).

La période de l'après-guerre a connu une suite de séries d'attentats dont les plus marquants sont les suivants :

Le 18 juin 1961 : une bombe posée par l'OAS (Organisation Armée Secrète) sous le train Strasbourg-Paris à hauteur de Vitry-le-François le fait dérailler et cause la mort de 28 personnes.

De mars 1982 à décembre 1983 : revendiqués par «les amis de Carlos», quatre attaques terroristes meurtrières sont perpétrées : l'attentat du Paris-Toulouse, l'attentat de la rue Marbeuf, ainsi que les attaques à la gare Marseille Saint-Charles et dans le TGV Marseille-Paris en décembre 1983, faisant au total 11 morts et 72 blessés.

Le 9 août 1982 : à l'heure du déjeuner, une fusillade menée par un groupe armé éclate dans le restaurant de Jo Goldenberg situé dans la rue des Rosiers à Paris. L'attaque antisémite qui fera 6 morts et 22 blessés ne sera jamais revendiquée.

Entre février 1985 et septembre 1986 : une série de treize attaques touche la France, et se termine par l'attentat de la rue de Rennes à Paris. La vague d'attentats fera 13 morts et près de 300 blessés et sera attribuée au Comité de solidarité avec les prisonniers politiques arabes et du Proche-Orient (CSPPA), une organisation proche du Hezbollah.

Avril-juillet 1995 : une série de huit attaques terroristes à la bombe en trois mois se terminent par l'attentat du métro Saint-Michel. Elles furent attribuées au GIA (Groupe islamiste armé).

Mars 2012 : un terroriste se réclamant de l'Etat Islamique, abat 7 personnes à Montauban et Toulouse.

Janvier 2015 : Des fusillades et des prises d'otages à Charlie Hebdo, à Montrouge, à Dammartin-en-Goële et au magasin Hyper Cacher de la porte de Vincennes sont commis par trois terroristes se revendiquant de l'Etat Islamique, et feront un total de 20 morts.

Le 13 novembre 2015 : les attentats de Paris font 130 morts et 413 blessés.

Le 26 juin 2015 : attentat de Saint-Quentin-Fallavier : Yassin Salhi décapite son patron et fait deux blessés. L'attentat est revendiqué par l'Etat Islamique.

Le 14 juillet 2016 : à Nice, un homme fonce délibérément sur la promenade des Anglais, au volant d'un poids lourd de 19 tonnes avec lequel il écrase de nombreux passants qui regardaient la fin du feu d'artifice lors de la fête nationale française. L'attentat fait 86 morts et 434 blessés, dont de nombreux enfants. L'attentat est revendiqué par l'Etat Islamique.

II) De l'évènement à la crise

1) Conceptualisation de l'évènement

Concept protéiforme et abstrait, on retrouve dans la littérature de nombreux travaux sur l'évènement à travers le scope d'un grand spectre de disciplines scientifiques⁶.

Les événements constituent des moments de rupture qui ouvrent prestement une fenêtre sur l'incertain, le non-visible. Ce sont des sommes d'altérités qui ont pour vertu d'ébranler les certitudes et les conventions d'une société ou d'un groupe de gens donnés. Ils constituent une irruption dans le présent, des fragments de temps transportant avec eux des morceaux de réalité se traduisant par des faits concrets, et plantent un point focal dans notre frise chronologique, frontière entre un avant et un après. L'évènement bénéficie donc des visions du passé et du futur à venir, "il fait signe et prend sens avec la résurgence d'un passé, proche ou lointain, insuffisamment pensé, ou frappé d'interdit, et l'anticipation d'un futur qui se présente encore non tracé et peut faire dire qu'il y aura un avant et un après."⁷

Cependant, un événement se construit dans sa perception par les hommes et les écritures qu'il grave dans l'histoire. Il s'exerce dans une assez longue durée à travers des relations

⁶ **Bensa A. & E. Fassin**, 2002, « Les sciences sociales face à l'évènement », *Terrain*, n° 38, pp. 5-20.

⁷ **Giust-Desprairies Florence, Levy André**, « Introduction. Penser l'évènement aujourd'hui », *Nouvelle revue de psychosociologie* 1/2015 (n° 19) , p. 7-12

sociales et politiques aux effets structurants, se met en partage par ceux qui le reçoivent, le voient, en entendent parler, l'annoncent puis le gardent en mémoire⁸.

De quelque nature qu'il soit, l'événement se fabrique, se déplace et s'accomplit dans le large champ des émotions il peut être partagé par un groupe d'individus tant il a la capacité de créer des relations et des interactions, de l'adhésion ou du rejet, du discours et de la représentation. L'événement est producteur d'imaginaires et devient prégnant dans le domaine de l'affect. Selon la formule de Certeau⁹, « un événement n'est pas ce qu'on peut voir ou savoir de lui, mais ce qu'il devient (et d'abord pour nous) ». Ainsi, peut-on affirmer que l'événement prend également tout son sens selon les expériences que chacun en fait¹⁰. Par conséquent, il n'est d'événement sans qu'un sens ne lui soit offert par sa réception et sa transmission. Autrement, il serait dissous dans l'indifférence ou encore enfoui sous des strates de honte. Pierre Nora¹¹ considère que l'événement ne doit pas être confondu avec sa manifestation.

Selon la brusquerie de son irruption, l'événement se signale d'abord par un ébranlement émotionnel qui peut entraîner différents états d'émois, voire de tétanie, avant de déclencher des comportements mécaniques en société (indignation, divergences, solidarité, rejet). Ainsi, il peut devenir un moment de déconstruction, de perte, mais aussi moment d'éveil, d'excitation, de création, l'événement peut conduire à des changements, parfois irréversibles, ou comme l'entendait Jean-Paul Aron¹², « l'irruption d'un devenir dans une conjoncture stable ».

Les attentats de Paris sont de ce fait un événement majeur qui marque une rupture violente dans le cours du temps (ou l'inertie du quotidien), concrète et brutale, passionnelle et politique, mondiale et symbolique.

⁸ **Farge A.**, 2002, « Penser et définir l'événement en histoire. Approche des situations et des acteurs sociaux », *Terrain*, n° 38, pp. 69-78.

⁹ **Michel de Certeau**, « Prendre la parole », in *Études*, juin-juillet 1968, repris dans *La prise de parole et autres écrits politiques*, Paris, Le Seuil, coll. « Points », 1994, p. 51.

¹⁰ **Laborie P.**, 2001. *L'opinion française sous Vichy. Les Français et la crise d'identité nationale, 1936-1944*, Paris, Le Seuil.

¹¹ **Nora P.**, 1974. « Le retour de l'événement », in Le Goff J. & P. Nora (ss la dir. de), *Faire de l'histoire*, vol. I : *Nouveaux problèmes*, Paris, Gallimard, pp. 210- 229.

¹² **Aron J.-P.**, « Audiographie de l'événement », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 156-160.

2) Appropriation des concepts autour de la notion de crise

2.1) La crise et ses conséquences

Dans le domaine médical, le concept de crise prend sa source dans cette définition : « un paroxysme d'incertitude et d'angoisse où tout est en suspens [...] dans l'attente d'une résolution prochaine de la maladie »¹³. Vécue comme un instant de vérité où tout bascule de façon accélérée et irréversible, elle peut être désignée comme l'apogée d'une somme de dysfonctionnements et de dangers mettant en péril toutes les fonctions d'un organisme ou d'une organisation.

La crise est un événement qui s'annonce par son caractère déstabilisant, la présence de changements profonds dans les paramètres de l'environnement humain et physique, et par effet mécanique, une modification dans le comportement des personnes touchées de près ou de loin par la crise. L'afflux massif de paramètres et d'informations évolutifs dans un environnement flou instaure un climat de tension généralisée due à une accélération du temps qui prend sa source dans la nature de l'urgence d'une crise (attentat terroriste, catastrophe naturelle, scandale politico-financier).

La crise peut surgir directement des retombées d'un fait précis et tangible mais peut également naître de la circulation de fausses informations de nature à engendrer la panique.

Chaque situation de crise, se caractérise par l'intrusion de parties prenantes inhabituelles et de tout ordre, aux fonctions et aux revendications différentes. C'est souvent parce qu'à la crise succède l'entrée sur la scène médiatique, et que la réalité de l'événement s'efface devant la perception et les différentes représentations des parties prenantes qu'un réel engouement se met en place. Médias, élus locaux, pouvoirs publics, associations, justice, partenaires sociaux et économiques, services d'urgence, ambassades, préfecture, forces de l'ordre, influenceurs, représentants de la société civile... la liste de ces protagonistes n'a pas de limite mais ce qu'il faut retenir c'est la concomitance de leur apparition.

Du point de vue communicationnel : les symptômes d'une crise sont la montée des incertitudes et la circulation de rumeurs, mais aussi une saturation des capacités de communication face à l'afflux des sollicitations provenant de l'extérieur (ce qui induit une notion d'impréparation et

¹³ A. Boltzinger, le concept clinique de crise bulletin de psychologie, t XXXV, n°355

de surprise) mais comme le rappelle Joseph Scanlon, “toute crise est aussi une crise d’information (...) qui ne maîtrise pas cette crise d’information ne maîtrisera pas la crise y compris dans ses aspects directement opérationnels”. La gestion d’une crise et sa résolution, en plus de son action logistique, médicale et physique passe avant tout par une communication maîtrisée de bout en bout, d’où l’importance accordée aux discours et aux représentations mentales et symboliques d’une crise et de ses conséquences.

Avec l’expérience, la crise apparaît comme la résultante d’une série de dysfonctionnements au sein d’un organisme, et est souvent précédée de signes annonciateurs. En découle donc que la plupart des crises sont prévisibles.

Temps de vie d’une crise :

D’après B. Robert et D. Verpeaux, les crises peuvent se décomposer en quatre phases:

- La phase préliminaire : les premiers signaux d’alerte apparaissent, ils peuvent être discrets ou bruyants, suspicions, augmentation des commentaires négatifs provenant de nombreuses sources (événement plus ou moins grave, information anodine provenant des médias, montée de la rumeur).
- La phase aiguë : l’événement survient et la crise éclate avec une montée en intensité rapide. La crise devient alors de notoriété publique.
- La phase chronique : la crise elle atteint son apogée puis progressivement sa représentation médiatique se réduit en raison des mécanismes de renouvellement de l’information particulièrement s’il n’y a plus d’actualité sur le sujet.
- La phase de cicatrisation : la crise a disparu et les médias n’en font plus écho ou de manière anecdotique. Cependant, même si une crise sort des radars, elle ne disparaît totalement car il en reste toujours des traces dans les archives presse et web, et plus particulièrement dans l’esprit des gens. La crise aura joué le rôle de révélateur des dysfonctionnements ou d’une forme de désorganisation face à l’urgence. Les retours d’expérience deviennent une opportunité pour rebondir et rectifier le tir.

Ces quarante dernières années ont vu exploser le nombre de crises sur le territoire mondial et dans le paysage médiatique. A l’idée qu’un événement ne devient crise que lorsqu’il change

de dimension, la sphère médiatique à travers ses moyens de diffusion de l'information a joué un rôle principal dans la montée en puissance des crises de ces dernières années. En effet, avec la multiplication des chaînes de télévision, les prises d'antenne en direct, les médias à diffusion d'information continue et l'explosion du web participatif en réseau, ce sont des amoncellements d'informations qui ont déferlé sur le spectateur-lecteur qui peut ainsi se faire une opinion de l'événement. Cet hyper-traitement a mené à une amplification extraordinaire de crises qui autrement seraient passées inaperçues. A bien y regarder, toutes ces crises ont aiguisé le regard des habitants sur leurs dirigeants et les grandes entreprises, abaissé leur seuil de tolérance psychologique et éthique, et les populations réclament davantage de transparence et de responsabilité de la part de la classe politique et du monde du privé. Chaque crise passée a contribué à modifier la sensibilité de l'opinion publique à diverses causes et enjeux majeurs.

Cependant, la sur-médiatisation n'est pas l'unique facteur de la multiplication des crises, la société actuelle est une société industrielle et consumériste qui a augmenté les risques technologiques, avec un nombre extraordinaire de nouveaux procédés et la commercialisation d'innombrables produits dans un contexte de mondialisation des échanges commerciaux. Cette complexité technologique appuyée par des progrès de la métrologie, et la multiplication des normes d'acceptabilité technique donne logiquement lieu à des transgressions pouvant éclater en scandales industriels.

2.2) Typologie détaillée des crises susceptibles de toucher une organisation

De nombreuses classifications des crises existent dans la littérature cependant celle de Patrick Lagadec¹⁴ qui opère la distinction des crises selon deux axes interne/externe et technique/économique a paru la plus pertinente pour l'objet de ce mémoire (**annexe 2**).

Dans son ouvrage intitulé "La communication de crise", Thierry Libaert¹⁵ propose de répartir les types crises dans quatre sphères : économique, technique, politique et corporate.

¹⁴ **P. Lagadec**, Apprendre à gérer les crises, Paris, Éditions d'Organisation, 1993, p.34.

¹⁵ **Thierry Libaert**. *La communication de crise*. Éditions Dunod – 4^e édition, 2010.

La sphère économique englobe les secteurs industriels où les entreprises peuvent parfois faire face à des décisions internes pouvant mener à des restructurations. On y retrouve le secteur structurel (fusions, acquisitions, OPA, partenariats pouvant bouleverser de manière profonde une culture d'entreprise), le secteur financier (krachs, licenciements) et enfin le secteur social (grèves, revendications, grogne sociale venant de l'interne).

La sphère technique intègre deux catégories : les crises liées à l'entreprise (accidents d'usine, crash d'avion, incendies, marée noire) et les crises liées au produit (lots contaminés, risques sur la santé ou l'environnement, qualité intrinsèque du produit, défaillances techniques).

La sphère politique regroupe les crises réglementaires (taxes, imposition, interdiction de la publicité sur le tabac) et judiciaire (décision de justice et législation sur les appellations et produits).

Enfin, **la sphère corporate** réunit toutes les crises susceptibles de toucher à l'image de marque et la réputation d'une organisation ou d'une destination. C'est effectivement le cas de Paris après les attentats de janvier et novembre 2015 dont l'image touristique a été considérablement écornée dans l'imaginaire mondial. Cette crise est d'autant plus pernicieuse qu'elle est transversale et donc n'a pas uniquement des conséquences au niveau touristique (et donc économique) mais également au niveau sociétal (population inquiète, montée de la xénophobie, modifications des pratiques en société), politique (rôle des dirigeants, mesures sécuritaires, pactes et traités) et bien d'autres domaines d'importance (social, médical, etc...).

III) Les médiations documentaires, éditoriales, artistiques des attentats urbains

1) Réflexions autour des médiations

Le terrorisme est devenu un phénomène de société qui s'accapare une place conséquente au sein de la société occidentale en s'octroyant le privilège d'en écrire une part de l'histoire. Outre l'existence de l'événement qui ne prend forme que dans sa réalisation et dans les traces qu'il a laissées, l'événement s'inscrit aussi dans l'importance et le traitement que nous lui réservons au sein des groupes sociaux, et « existe » aussi longtemps qu'on continue à l'évoquer que ce soit dans le débat ou dans l'imagination. Ainsi l'idée de ce paragraphe sera d'étudier les manières dont le sujet du terrorisme est abordé et étudié dans la diversité des formes de médiations que sont les documentaires, les livres, les bandes dessinées, le cinéma, le théâtre, ou comment ces divers dispositifs peuvent aboutir à démythifier un sujet dont la raison même d'exister est de justement de créer des réactions disproportionnées et irrationnelles. La diversité de toutes ces formes d'expression artistique et culturelles autour de ce sujet central n'est en somme que la résultante logique de l'éclosion d'un événement au pouvoir de fascination unique.

La notion de médiation est quelque chose d'aussi large que celle de communication, puisqu'à chaque endroit où il y a communication possible et qu'une difficulté peut se présenter, il y a potentiellement médiation, c'est-à-dire intervention possible d'un tiers facilitateur. Bien que le concept soit difficile à définir, on le définit de manière générale comme une pratique de recours à un tiers pour permettre à des personnes de s'approprier des informations et, le cas échéant, de prendre une décision d'orientation ou de relation.

Avec une approche très large, Linell¹⁶ explique que nos sens, les actions que nous exerçons sur notre environnement, et les outils que nous utilisons sont autant de possibilités de médiations entre nous et le monde, et distingue quatre médiations reliées entre elles :

- Médiations *perceptuelles* : par lesquelles nos sens perçoivent le monde qui nous entoure et le rendent signifiant.

- Médiations *pratiques* : avec lesquelles nous interagissons avec les événements et les objets de notre environnement pour agir socialement.

- Médiations *linguistiques* ou *sémiotiques* : qui relient notre compréhension (cognitive ou pratique) au langage ou les signes qui nous entourent.

¹⁶ Linell, P. (2009). *Rethinking language, mind, and world dialogically*. Greenwich : Information Age Publications.

- Médiations *fondées sur les artefacts* : qui sont ces technologies modernes qui offrent un accès à des informations et aux moyens permettant de les traiter en vue d'une construction de connaissances.

Pour Josiane Jouët¹⁷, notre rapport aux pratiques de communication modernes autour des nouvelles technologies du quotidien s'élabore autour d'une double médiation à la fois technique et sociale. La médiation technique correspond au dispositif qui est à l'origine du dialogue homme-machine et donc de la technicisation des processus de communication qui se greffent sur le paradigme informatique. La médiation sociale, elle, tire son existence de la mise en œuvre de la subjectivité dans les pratiques des technologies informatisées et qui répondent à un investissement personnel s'accompagnant souvent d'une forte charge émotionnelle ou affective. Cette double composante s'inscrit dans la référence à la société globale et dans la recherche d'un nouveau lien social. Les travaux de ces deux auteurs nous seront fort utiles pour aborder l'étude de la place des nouvelles formes de médiations numériques dans la gestion des événements attentats.

2) Victimes et terroristes : un antagonisme propre aux attentats

2.1) Conceptualisation de la victime

Les premiers éléments qui ont été imprimés dans les esprits suite aux attentats de Novembre font directement référence aux modalités et les circonstances de l'acte terroriste (profils des tueurs, plan d'action, panique généralisée, réactions politiques) mais un sujet pourtant indissociable, est généralement écarté et traité sans approfondissement : la victime. Antagoniste du terroriste, il joue un rôle malheureux mais essentiel dans l'accomplissement de l'acte de destruction. Dans un premier temps, nous allons nous intéresser aux travaux de Michela Marzano pour aborder les approches théoriques de la victime¹⁸.

La définition la plus élaborée provient de la Résolution 40/34 du 11 décembre 1985 de l'Assemblée Générale des Nations Unies qui qualifie les victimes comme « des personnes qui,

¹⁷ **Jouët Josiane.** Pratiques de communication et figures de la médiation. In: Réseaux, volume 11, n°60, 1993. Les médiations. pp. 99-120

¹⁸ **Marzano, Michela.** « Qu'est-ce qu'une victime ? De la réification au pardon », *Archives de politique criminelle*, vol. 28, no. 1, 2006, pp. 11-20.

individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de pouvoir »

La chercheuse explique que cette définition pose deux problèmes d'une part, que le concept de victime semble complètement subordonné à celui d'infraction ; d'autre part, il est défini de telle façon que toutes les victimes semblent appartenir à un même groupe, victimes d'actes criminels comme de faits de faible gravité. L'idée de cet article est de chercher une définition du concept de victime capable de rendre compte de l'expérience subjective des victimes sans en même temps banaliser le concept. Son hypothèse initiale est qu'une victime est une personne réduite à un état d'impuissance radicale, un individu qui perd son statut d'humain et qui se trouve ainsi transformé en un simple objet, une chose dont on dispose librement. La victime serait ainsi celui (ou celle) dont la volonté et le désir ne sont pas pris en compte ; celui (ou celle) qui perd la possibilité d'exprimer son point de vue, d'agir dans le monde et d'habiter son corps comme un espace propre. Au point que réduire un individu à l'impuissance signifie le priver, réellement ou symboliquement, de son humanité et de sa dignité. Elle cite entre autres l'œuvre de Primo Levi, *Si c'est un homme*, qui décrit la destruction programmatique de l'humain par la machine nazie, et ce « but ultime des SS qui est la réduction du prisonnier à une marionnette dont on peut décider de la vie ou de la mort sans aucune considération d'ordre humain ». Nous sommes donc en droit de nous demander si les victimes des attentats de Paris et des attentats en général peuvent se retrouver dans cette description. Bien que le caractère absolu et irréversible des actes terroristes soit bien différent de la machine de mort nazie, l'objectif de destruction de toute trace d'humanité, que ce soit par les armes à feu ou les camps de concentration, est commun à ces deux contextes.

Toutefois, *Si c'est un homme* exprime la tentative désespérée de la part d'un homme de reprendre possession de soi, de son humanité, de son identité, de dire à nouveau « je », après avoir vécu l'expérience de la dépossession totale. Tout ceci dans le but de retrouver la dignité et l'identité perdues : rétablir des connexions avec le monde. Pour que celui qui a été effacé dans son humanité trouve les moyens d'accéder de nouveau au statut de sujet. La victime de des attentats de Paris cherche-t-elle à atteindre ce même objectif ?

A l'opposé de la logique judiciaire de la peine, la notion de pardon est également approfondie dans les travaux de Michela Marzano. Le pardon joue dans le rapport qu'une victime peut établir avec elle-même, elle ne réduit pas le coupable à un objet de rancune et de haine et ne le fige donc pas dans une essence immuable. Ce qui signifie qu'elle ne s'enferme pas dans une nouvelle forme d'impuissance, l'objet de sa haine ayant cessé d'exister en tant qu'individu.

Mieux encore, le pardon brise le cercle de la violence qui a rendu possible un crime : celui qui pardonne sort de son rôle de victime et devient un acteur; il reconquiert son humanité sans se renfermer dans le ressentiment. C'est en somme une réconciliation avec soi-même dans un espace où la victime peut à nouveau prononcer son « je » et affirmer sa propre subjectivité, un acte d'affranchissement dans toute sa splendeur.

2.2) Un statut en perpétuel changement au sein de la société

La notion de victime a beaucoup évolué au cours des temps modernes, sa représentation est peu à peu passée d'un imaginaire construit par le fantasme à une incarnation médiatique, et sa considération par la société est aujourd'hui plus acceptée. Il est donc légitime de se demander quelle place accordent les médiations culturelles et éducatives existantes à la victime réelle. De nombreuses avancées ont été implémentées dans les sphères sociale, associative et judiciaire, telles que la création d'associations de soutien aux victimes du terrorisme (Association française des victimes du terrorisme, SOS Attentats), la multiplication des hommages nationaux, la construction de monuments commémoratifs, la démocratisation des suivis psychologiques, l'activation des Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP), la publication de portraits hommages aux défunts dans la presse (Le Monde, Libération). Dans un objectif commun : la considération des victimes collatérales de la folie aveugle, dont la mémoire est à jamais liée à ces faits dramatiques.

Les droits des victimes progressent de jour en jour, comme l'illustrent ces 170 avocats du barreau de Paris qui ont manifesté en janvier 2017 pour le droit à la reconnaissance du « préjudice d'attente et d'inquiétude des proches », qui consiste à prendre en compte l'exposition

médiatique comme critère d'évaluation du préjudice d'attente des proches¹⁹. En arrière-plan cette question essentielle : comment apporter un vrai récit sans surexposer la victime ?

Mais parmi les phénomènes de société en orbite autour de la thématique des victimes, on recense des cas assez étonnants comme l'histoire de ce couple, qui a écopé de quatre et cinq ans d'emprisonnement par le tribunal correctionnel de Grasse, après avoir prétendu être victime successivement des attentats de Paris puis de Nice, ou de cette jeune femme condamnée en 2016 par le tribunal correctionnel de Bobigny à six mois d'emprisonnement avec sursis pour des faits similaires²⁰. Tous étaient motivés par une éventuelle indemnisation de la part du fonds de garantie des victimes du terrorisme (FGTI).

Les attentats ont attiré également un autre type de population : les affabulateurs ou usurpateurs, ces fausses victimes qui ont fait croire qu'elles étaient sur les lieux des attaques du 13 novembre 2015, à Paris²¹. Tous ont raconté avec force détails l'enfer du Bataclan : la panique, les corps étalés au sol, les blessures physiques et psychiques, le sentiment de culpabilité des survivants, la reconstruction lente et sinueuse, quand bien même aucun n'était présent dans la salle de concert le soir de la tragédie. Ces derniers témoignant dans les médias pour récupérer l'attention empathique et compatissante portée aux rescapés, et assouvir leur quête de reconnaissance, et dont l'imposture narcissique permet également d'intégrer une communauté à la fois médiatisée et secrète.

Plus surprenant encore, il arrive même que des rescapés des attentats se retrouvent aujourd'hui encore harcelés par des « fans » qui en font leurs idoles, et mettent tout en œuvre pour les approcher. Messages insistants sur les réseaux sociaux, enquêtes sur leurs proches, soutiens pressants... L'admiration compulsive de ces « groupies » perturbe les victimes des attentats du 13 novembre²². C'est ainsi le cas de Jules, rescapé du Bataclan, qui est venu en aide à une victime, et dont le récit télévisuel équilibré et précis a fait le tour des écrans du monde entier. Il requiert l'anonymat un an plus tard, de peur de rester enfermé à vie dans le statut envahissant de « *victime du Bataclan* » et que la moindre prise de parole ne réveille le

¹⁹ <http://www.la-croix.com/France/Justice/Pour-victimes-dattentats-lexposition-mediatique-peut-aggraver-souffrance-2017-01-09-1200815671>

²⁰ <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2017/04/20/01016-20170420ARTFIG00059-un-couple-de-fausses-victimes-des-attentats-de-nice-de-nouveau-condamne.php>

²¹ http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2017/04/19/les-affabulateurs-du-13-novembre-2015_5113367_4809495.html

²² http://www.lemonde.fr/m-perso/article/2016/10/21/ces-fans-qui-harcelent-les-rescapes-du-bataclan_5018140_4497916.html

« *volcan de groupies* » qui l'avaient assailli de messages après l'attentat. Son compte Twitter avait à ce sujet, recueilli 10 000 abonnés supplémentaires la nuit des attaques.

Il est intéressant d'observer que dans le sillage des attentats, des phénomènes sociétaux inattendus prennent le relais, engendrant des comportements parfois déplacés, immoraux, voire irresponsables. Mais quelle est la place accordée à la victime dans les médiations existantes ?

3) De la diversité des médiations autour des attentats

Les différentes formes de médiations que nous allons citer se rejoignent dans leur souci d'écrire les attentats autrement que par le prisme de l'ultra-médiatisation et de la société. On y retrouve un cadre qui permet de reconsidérer les attentats autrement, de les déplacer dans un espace-temps lointain bien qu'ils l'ancrent symboliquement dans l'immédiateté de notre quotidien. Ainsi, aborder ces fictions et récits par le biais de la notion de dispositif permettent de prendre de la distance par rapport à un événement traumatique dont la représentation est complexe, et parfois poser une vraie réflexion, éloignée de l'affect et de sensibilité propice à la thématique. Avec pour finalité de changer la perception initiale que nous nous étions faits du sujet, en nous le réappropriant.

- Photographies : une écriture de l'histoire malléable

Comme abordé précédemment, les photos et l'image en particulier, occupent une place de choix dans la construction d'un événement. Dans notre société de l'image, elle est largement utilisée pour illustrer un propos mais on réalise que s'il arrive que le discours s'efface, l'image est bien souvent indissociable de l'évocation de l'événement, pour peu que le cliché ait été chargé en pouvoir symbolique. Cette caractéristique a largement été assimilée par les groupes terroristes djihadistes et autres internautes mal intentionnés qui en ont fait une stratégie éditoriale consistant à publier des photographies macabres sur les réseaux sociaux en espérant une vague massive de partages, et une circulation de cercle en cercle. L'idée est de mettre en exergue la dimension horrifique de l'événement en comptant sur le voyeurisme fertile des internautes, et de glorifier l'acte terroriste. L'exemple de l'attentat perpétré le 26 juin 2015

à l'usine de gaz industriels de Saint-Quentin-Fallavier en Isère, est probant. Tout de suite après le drame, la photographie macabre, prise par des témoins, de la tête du chef d'entreprise décapité, exhibée sur un grillage est diffusée sur des réseaux sociaux populaires tels que Facebook ou Twitter, et déclenche aussitôt une polémique sur l'usage de réseaux sociaux. Bien que ce type de photo puisse être rapidement signalé par les utilisateurs puis retiré, le fait que n'importe quel contenu puisse être ajouté sur son profil sans contrôle offre une fenêtre temporelle de nuisance non-négligeable²³.

Le rôle de l'image est tout aussi essentiel dans ce domaine, comme le démontrent l'histoire de Ketevan Kardava, photographe malgré-elle et témoin privilégié des attentats de Bruxelles²⁴. Aux premières explosions de l'aéroport, elle a instinctivement pris des photos et les a publiés accompagnés du commentaire : "Explosion... Aidez-nous.". La puissance évocatrice de ses clichés ont contribué à en faire des images-événements par excellence, et ont aidé à construire un récit dont les représentations visuelles auront fait le tour du monde (**annexe 2.1**).

Toutefois, on constate que la photo d'un événement sans le discours qui y est associé peut aboutir à des finalités et des interprétations totalement divergentes comme le cliché de ces deux policiers submergés par l'émotion rue de la Fontaine au Roi, alors que les deux hommes se recueillaient devant des bougies en hommage aux victimes deux jours après les attentats (**annexe 2.2**). Symbole d'une France traumatisée, le cliché a fait l'objet d'une récupération par Dar Al Islam, le magazine de Daech version française qui en a fait sa une en titrant : "La France à genoux", provoquant l'ire de Benjamin Filarski²⁵, l'auteur originel de la photographie. Les impacts de l'image et la manière dont elle participe au récit des attentats de Paris seront étudiés dans la suite de ce mémoire.

- Documentaires : poser une réflexion approfondie

Sans surprise, on retrouve une abondance de documentaires autour des attentats et du terrorisme, ce qui est plutôt logique étant donné la nature du format documentaire et la finalité de ce genre de médiations. Autour du thème des victimes, nous évoquons le documentaire

²³ www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/06/29/32001-20150629ARTFIG00204-comment-signaler-les-photographies-macabres-de-l-attentat-en-isere.php

²⁴ http://www.huffingtonpost.fr/2016/03/23/photo-attentat-bruxelles-aeroport-ketevan-kardava_n_9530998.html

²⁵ <http://www.public.fr/Dossiers/Public-Buzz/Les-news-qui-buzzent/Public-bad-buzz-La-photo-des-deux-policiers-apres-les-attentats-detournee-par-Daesh-881819>

« *Après l'attentat* » de Sylvain Desmille²⁶ (France, 2016, 53mn) qui offre la parole aux victimes d'attentats perpétrés en France depuis les années 1980 jusqu'à ceux du 13 novembre 2015, et retrace à hauteur d'hommes et de femmes l'après attentat, des premières minutes à plus de trente ans d'écart. Ce documentaire offre un éclairage pour tous ceux qui ignorent le parcours des victimes et comment après le choc initial, elles parviennent à vivre après l'attentat avec l'attentat, et permet de retracer le processus de reconstruction physique, psychologique, matériel et judiciaire des victimes. Le film « *Daech, naissance d'un État terroriste* » de Jérôme Fritel (France, 2014, 52mn) diffusé la première fois sur Arte²⁷, est une enquête retraçant la genèse du groupe terroriste qui donne la parole à ceux qui, de gré ou de force, travaillent sous la domination de cette organisation. Le documentaire décrit le fonctionnement de cet état autoproclamé et les rouages de cette « start-up du terrorisme », née en Irak sous l'occupation américaine, qui est devenue une multinationale de la terreur.

- Cinéma : un format propice à la polémique

Les attentats et le terrorisme ont toujours été un sujet fertile dans le domaine du 7^e art. Mais rares sont les œuvres qui se sont appropriées ce thème comme pilier central de leur récit, comme *Vol 93* de Paul Greengrass qui est une reconstitution faite en temps réel, des 90 minutes pendant lesquelles les passagers du vol 93 ont vu leur avion détourné avant de s'écraser à Shanksville, en Pennsylvanie le 11 septembre 2001. Reconstitué à partir des appels transmis aux proches des victimes, *Vol 93* se présente plus comme une reconstitution qu'une fiction, bien que certains événements demeurent de l'ordre de l'interprétation personnelle. Là où le film se singularise clairement c'est lorsque l'action saute de point de vue en point de vue, prenant tantôt celui des passagers effrayés puis celui des terroristes. Le film fit scandale à sa sortie en 2006 pour ce parti-pris, car l'idée même de filmer les terroristes en train de douter, d'appréhender ou de même de paniquer leur conférait des aspects plus humains, rompant avec la diabolisation et la déshumanisation inhérente à ce genre de protagonistes dans le cinéma grand public. .

Sorti en 2016, *Nocturama* (de Bertrand Bonello) est un film qui prend place dans notre époque. On y suit une poignée de jeunes Français qui commettent plusieurs attentats simultanés dans Paris et se cachent dans un grand magasin, le temps d'une nuit sans que l'on ne sache

²⁶ <http://sylvaindesmille.blogspot.fr/2016/10/apres-lattentat-un-film-documentaire-de.html>

²⁷ <http://info.arte.tv/fr/daech-naissance-dun-etat-terroriste>

pratiquement rien des motivations des apprentis terroristes, leur violence semblant gratuite, vide et futile. Bien que le réalisateur ait glissé çà et là des indices subtils sur leurs prétendues motivations (certains protagonistes en veulent à la politique de licenciements des grandes entreprises, d'autres mettent en avant des problèmes plus personnels), les critiques se sont déchainées sur ce film en raison de cette absence d'explications sur les mobiles des terroristes mais aussi en raison de son esthétisation excessive de l'acte criminel, lui reprochant de glorifier la violence gratuite sous couvert d'un prétexte artistique²⁸. D'autres défenseurs du film, expliquent qu'il faut prendre ce long-métrage comme captant et restituant l'air du temps en se positionnant davantage dans une représentation abstraite, symbolique, quasi-théâtrale, malgré ses connexions à la réalité qui parleront à tout le monde, bien loin de la récupération émotionnelle dont il est accusé. Preuve en-est que le sujet est sensible, et qu'il difficile de faire œuvre de fiction du terrorisme, surtout lorsque la morale s'oppose à la création.

Autre initiative plus rare, mais finalement très audacieuse : utiliser le terrorisme dans le genre de la comédie comme ce fut le cas pour *We are four lions* (Christopher Morris, 2010), satire mettant en scène quatre terroristes islamistes originaires du nord de l'Angleterre voulant devenir des martyrs de l'Islam en provoquant un attentat suicide. En se comportant comme des sortes de « Dalton » du djihadiste, dont l'amateurisme tient d'avantage de la saynète burlesque que du drame politique, ce film démontre qu'il est possible de faire rire avec des sujets extrêmement sérieux tout en faisant passer un message profond et consistant.

- Expositions : du symbolisme au service de l'hommage

Le thème du terrorisme a inspiré à des artistes du monde entier des expositions aux formes éclectiques. Des expositions classiques certes, comme "À temps toiles", mené par la collagiste Ludivine Gabay avec une douzaine d'artistes (peintres, plasticiens, graffeurs...)²⁹ mus par le besoin d'exprimer leurs sentiments à travers leur art. Mais d'autres événements beaucoup plus inhabituels comme celui organisé par les Archives départementales et communales de Paris³⁰ dont le travail fut pendant plusieurs mois de collecter les photos, objets ou dessins

²⁸ <https://i-d.vice.com/fr/article/nocturama-ou-comment-representer-le-terrorisme-au-cinema>

²⁹ <http://www.leparisien.fr/chelles-77500/chelles-un-an-apres-ils-exposent-leurs-oeuvres-inspirees-des-attentats-du-13-novembre-11-11-2016-6316860.php>

³⁰ http://www.huffingtonpost.fr/2016/09/16/attentats-novembre-archives-paris-journees-patrimoine_n_11993524.html

déposés sur les lieux des attentats de Novembre, en hommage aux victimes. Au total, 7709 documents collectés dans la rue par l'équipe de propreté de la ville et les archivistes et classés, puis mis en exposition à l'occasion des Journées du Patrimoine 2016. Parmi lesquels une boîte à tristesse (**annexe 2.3**) réalisée par deux classes de CE1 et CM1 qui proposait à chacun de mettre un mot dans la boîte pour exprimer sa douleur et témoigner de sa solidarité avec les victimes. Cette initiative n'est pas seulement émotionnelle, elle a également une vraie valeur historique comme l'explique Gérôme Truc³¹ : "C'est important d'avoir collecté ces documents, Ils donnent accès à une dimension essentielle, nécessaire aux historiens qui voudront travailler plus tard sur les attentats. Ils permettent d'avoir une vision plus riche, réaliste et complète de la manière dont la population réagit aux attentats. Sinon, les seules choses que l'Histoire retiendra, ce sont ceux qui ont pris la parole dans les médias, les manifestations ou sur Internet. »

A l'opposé, certaines expositions sautent à pieds joints dans la flaque de la controverse comme cette exposition au Danemark dont le sujet se focalise uniquement sur les kamikazes des attentats de Paris et Bruxelles, et plus particulièrement sur leur rôle de martyrs³². En utilisant des portraits et des clichés des « martyrs », des répliques d'objets leur ayant appartenu dans une scénographie où l'on retrouve d'autres figures historiques telles que Jeanne d'Arc ou Socrate, l'exposition a bien évidemment suscité une forte indignation. Ce qui était certainement l'effet initialement recherché. Le fait que l'on fasse l'honneur d'une mise en exposition à des assassins demeure une idée insupportable pour beaucoup d'entre nous.

- Romans : du témoignage à la parabole

Pour ce volet consacré à la médiation littéraire, nous nous sommes basés sur les travaux de Chloé Tazartez sur les romans de Don DeLillo (*L'homme qui tombe*), Mahi Binebine (*Les Étoiles de Sidi Moumen*) et Yasmina Khadra (*L'attentat*)³³. Pour la chercheuse, ces livres ont pour dénominateur commun d'offrir dans leur récit une interaction entre fiction, terrorisme et imaginaire et proposant une zone « d'entre-deux », dynamique et en suspension, qui se présente comme un questionnement du ou des protagonistes, et à fortiori du lecteur. Le

³¹ **Gérôme Truc**, *Sidérations. Une sociologie des attentats*, Paris : PUF, coll. « Le lien social », 2016, 343 p.

³² <http://www.20minutes.fr/monde/1838975-20160503-attentats-paris-bruxelles-kamikazes-honneur-exposition-danemark>

³³ **Chloé Tazartez**, « Fictionnalisation de l'attentat-suicide : surexposition d'un triple dispositif chez DeLillo, Binebine et Khadra », *TRANS-* [En ligne], 15 | 2013, mis en ligne le 24 février 2013, consulté le 30 septembre 2016. URL : <http://trans.revues.org/781> ; DOI : 10.4000/trans.781

dispositif déplacerait ainsi l'angle d'approche par lequel nous abordons les œuvres romanesques tandis que leur dimension iconique permettrait une certaine mise à distance de l'œuvre romanesque sur laquelle nous « posons un regard », créant ainsi à la fois une suspension du temps et un espace intermédiaire.

Elle cite Lojkine³⁴, pour qui le texte fonctionne comme un espace visuel, à la manière de la peinture, de la gravure, voire de la photographie. L'écriture quitte ses moyens propres pour mimer les effets de l'image : en d'autres termes, l'écriture fait tableau. Mais aussi Bertrand Gervais³⁵, qui définit l'imaginaire dont s'imprègne les trois livres susnommés comme un dispositif qui met en relation les individus et le monde et nous offre un espace supplémentaire, une autre zone à explorer : « Je conçois l'imaginaire comme une médiation, une interface entre le sujet et le monde, une relation singulière qui se complexifie en se déployant, ouverte sur les dimensions culturelles et symboliques au cœur de toute société ».

Les renvois directs à des marqueurs de la réalité quotidienne ou historique (qu'elle passe par un événement du réel (le 11 septembre, l'attentat de Casablanca) ou bien fictif (l'attentat de Tel Aviv chez Khadra)) sont également l'occasion de faire ressortir certains enjeux de la fictionnalisation du terrorisme. Elle conclue en expliquant que la fiction du terrorisme insiste surtout sur la nécessité du dialogue et du dynamisme de notre regard, sens prépondérant dans une époque où culmine le culte de l'image.

- Rumeurs : un vecteur d'information qui échappe à tout contrôle.

Contre toute attente, la rumeur peut également être considérée comme une forme de médiation des attentats. Le phénomène des rumeurs correspond d'abord à un processus social d'échange d'une nouvelle qui n'est pas vérifiée³⁶. Au niveau scientifique, elle possède plusieurs entrées, ce qui explique son aspect pluridisciplinaire.

³⁴ Lojkine, Stéphane, *La scène de roman : Méthode d'analyse*, Paris, Armand Colin, 2002.

³⁵ Gervais, Bertrand, « Éléments pour une compréhension de l'imaginaire contemporain », *OIC*, 19/01/11.

³⁶ Philippe Aldrin. *Penser les rumeurs : Une question discutée des sciences sociales*. Genèses. Sciences sociales et histoire, Belin, 2003, pp.126-141.

En 1945, G. Allport et L. Postman³⁷, deux psychosociologues américains affirmaient dans leurs travaux que la rumeur fonctionne comme un mécanisme collectif de «transfert d'agressivité» par lequel le corps social projette une « angoisse collective » sur un groupe minoritaire (élite politique ou sociale, administration, communautés étrangères, etc...).

Fadia Nassif Tar Kovacs³⁸ a cherché à montrer que l'échange de rumeurs servait à ressouder la cohésion d'une communauté en réactivant un mythe fondateur de celle-ci et d'aider ainsi ses membres à surmonter leurs troubles, en étudiant les occurrences de la rumeur pendant la guerre du Liban. Elle ouvre ainsi la piste d'une sociologie des rumeurs ouverte par l'examen du phénomène comme un biais expressif, cohésif et normatif des identités communautaires. Toutefois, dans la plupart des publications existantes, le choix de situer l'observation des rumeurs exclusivement dans une conjoncture anémique place ce travail dans une perspective objectiviste. La rumeur y est associée aux notions cumulées de foule et de dérèglements sociaux.

Pour Pascal Froissart³⁹, spécialiste du sujet, le concept de rumeur renvoie au côté incontrôlable de l'information. Détecter la rumeur n'est pas chose évidente, et au final n'est pas le vrai ou le faux qui fait de l'information une rumeur, mais sa diffusion et son effet qui grandira selon que la rumeur sera partagée, commentée, interprétée. Le vraisemblable, la possibilité vont faire qu'une rumeur se répandra. L'idée d'une prise d'otage après l'attentat de Nice était plausible, tout comme le fait qu'il y ait plusieurs tireurs embusqués. Le terme de rumeur recouvre en effet une grande quantité de phénomènes : des informations dévoyées ou provisoires, des fausses nouvelles ou des nouvelles mal ou non vérifiées ; des erreurs journalistiques, des ragots, des commérages, des manipulations politiques. Le lien entre rumeur et réputation est du reste toujours actuel et il a même connu une accélération avec la création du concept d'*e-réputation* (à partir de 1999), sans oublier la peur grandissante du bad buzz en ces temps où sévissent les *fake news*.

³⁷ **G. Allport and L. Postman** « The Basic Psychology of Rumor », in Transactions of the New York Academy of Sciences, n°2, vol. 8, 1945.

³⁸ **Fadia Nassif Tar Kovacs**, Les rumeurs dans la guerre du Liban: les mots de la violence, Paris, CNRS Éditions, 1998.

³⁹ <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2016/07/19/01016-20160719ARTFIG00330-pourquoi-tant-de-rumeurs-naissent-elles-pendant-les-attentats.php>

Conclusion de la première partie :

Au cours de la rédaction de cette première partie, nous avons pu constater la place importante qu'occupait et occupe toujours le terroriste dans les imaginaires inhérents aux sociétés occidentales modernes. A la fois objet d'effroi et de fascination, le terroriste moderne s'est approprié les codes et les fonctions de la société actuelle pour mieux s'y fondre, et surgit pour frapper soudainement, causant ainsi la stupéfaction. Une fois l'attentat passé, l'habitant se rejoue la scène dans son petit théâtre mental, et par la même occasion, entretient l'idée de la menace. Le terrorisme moderne possède une logique communicationnelle qui utilise à son compte l'appareil médiatico-informationnel moderne comme chambre de résonance pour la propagation de la terreur. Toutefois, dans ses fondements, le terrorisme n'a pas changé, et le phénomène n'est pas nouveau en France puisque l'on s'aperçoit qu'au cours de son histoire, le pays a dû faire face à un grand nombre de crises similaires. La conceptualisation de l'événement a permis de montrer que les attentats de Paris ressemblent trait pour trait à cette définition, et les caractéristiques des crises, décrites dans cette partie, seront très profitables pour la suite de ce mémoire. Le thème de la victime, protagoniste indispensable et malheureux de la mise en scène du terrorisme, a également été étudié. Considéré comme une personne à qui on a volé ou tenté de voler son humanité, la victime possède également un statut qui a considérablement évolué au cours des époques, et qui gagne aujourd'hui en acceptation par la société civile et en droits. Elle mène très souvent un combat dont la destinée est de se réapproprier son humanité perdue, et justement de se détacher de ce statut de victime. Enfin, ce travail a permis de mettre en valeur le rôle de médiation des attentats dont l'importance est cruciale puisqu'elle est toute d'abord une manière d'approcher de nouveau le sujet en s'affranchissant de sa portée émotionnelle, de poser les nouvelles bases d'une réflexion qui tairait la résurgence du traumatisme. Le terrorisme est de toute évidence un sujet d'inspiration très fertile comme en attestent les nombreux types de médiations cités précédemment.

Partie 2 : Les attentats : de la mise en récit médiatique de l'événement aux paroles ordinaires

Introduction de la deuxième partie :

Après avoir réalisé le cadrage du sujet à l'aide de travaux de conceptualisation et de contextualisation, nous allons cette fois nous intéresser aux différents protagonistes qui ont eu à faire face à la crise, à leur rôle et influence sur cet événement mais aussi au récit de l'histoire auquel ils ont tous contribué. Ainsi, au cours de cette partie, nous allons revenir sur les manières dont les couvertures médiatique (journalistes) et numérique (internauts) dans l'urgence ont été mises en œuvre, sur les dispositifs déployés, les caractéristiques et les comportements propres ou communs à ces deux approches de la diffusion de l'information. Un corpus composé de captures d'écrans de recherche par mots-clés sur Google sera analysé avant d'aborder le thème de la révolution web 2.0, ainsi que les conséquences psychosociales sur la population. Enfin, cette partie se terminera par un chapitre consacré à la façon dont les lieux touchés par les attentats se chargent de symboles.

I) Le récit des attentats par les parties prenantes

Tout avait commencé par les attentats de Charlie Hebdo. Les premières vidéos amateurs montrant les tueurs quittant la rédaction, les premières rumeurs de journalistes froidement exécutés par un commando armé, des médias sur le pied de guerre et des foules endeuillées convergeant vers la République. Dans les jours suivants, le quartier Richard-Lenoir fut envahi par des camions de chaînes TV de tous les pays, Twitter et Facebook devinrent une agora numérique pour toutes les revendications et les hommages mondiaux. Les politiques, les intellectuels, les experts et les civils : tous avaient envie de prendre la parole et de s'exprimer pour des motivations diverses. L'engouement est tout simplement sans précédent : 7 millions de tweets sous le *hashtag* #Jesuischarlie ont été diffusés en 5 jours et 4 millions de français ont défilé le 11 janvier dans une grande manifestation en hommage aux défunts. Dans ce chapitre, nous allons aborder de près le récit de l'événement par les différents acteurs qui ont participé à inscrire cette histoire dans la mémoire collective mais également dans l'histoire.

Afin d'aider le lecteur dans la lecture des sujets suivants, un petit lexique revenant sur des concepts de base en usage dans la sphère numérique est à disposition en annexe (**annexe 2.4**).

1) Traitement médiatique des attentats

1.1) Couverture médiatique en situation d'urgence

Information et traitement vont généralement de pair, mais cette relation n'aura jamais été aussi fusionnelle en une époque où la production et la diffusion de l'information se font en même temps, où l'information se "vit" en quasi temps réel. L'apparition du direct a suscité de nouveaux modes de traitement de l'information par les médias et les télévisions, phénomène exacerbé par les médias de masse et l'adoption des réseaux sociaux.

Le soir des attentats, la sphère médiatique est entrée en éruption : dès les premières déflagrations aux abords du stade de France, les chaînes d'information en continu ont chamboulé leurs programmes pour s'approprier le direct. Des envoyés spéciaux ont pris la

parole pour diffuser à l'emporte-pièce des informations encore troubles quant à des scènes de guérilla dans la capitale d'après les premières sources émanant de témoins directs et de tweets d'anonymes. Dans la précipitation, toutes les autres chaînes généralistes ont pris part à ce mouvement à l'aide d'un dispositif exceptionnel. Et dans la cacophonie, les présentateurs ne savaient plus où donner de l'antenne, les envoyés spéciaux, analystes, experts, et témoins se sont succédés sans temps mort, dans un empressement et une désorganisation manifestes.

L'aménagement de l'espace télévisuel dans ce type de situation est classique : un bandeau en bas de l'écran défile et diffuse des déclarations de responsables politiques, le récit des événements, et un bilan provisoire des victimes qui s'alourdit de minute en minute, un sticker du type "terreur à Paris" (observé sur la chaîne BFM TV) vient se coller dans un coin de l'écran (**annexe 3**). Lors de la prise d'otage du Bataclan, l'assaut des policiers est donné en direct à la télévision : plan fixe sur la salle de concert, des journalistes et leurs cameramen tentent par tous les moyens d'interroger les otages libérés qui fuient la salle. Ces derniers parlent sous l'état de choc, le jargon utilisé par les journalistes pour décrire l'événement inspire en filigrane un pays en guerre.

Le parallèle avec les attentats du 11 septembre 2001 est manifeste, les travaux de Lamy sur la couverture médiatique d'urgence auront été d'une aide conséquente pour aborder ce sujet. Avec la mise en place d'un discours simultané à un événement tragique, la télévision joue ainsi le rôle de filtre créateur de stéréotypes et de représentations mentales dans l'imaginaire collectif⁴⁰. Le direct télévisuel ou plutôt la réalité commentée (et donc imprévisible) ajoute une puissance incomparable aux images diffusées et peut donner un statut historique à un événement⁴¹. Selon Lochard⁴², en formant une « agora cathodique », ce traitement médiatique permet le déplacement, la réappropriation et une distanciation nécessaire à l'exposition de l'événement dans l'espace public. Les médias de masse apparaissent alors comme des instances contribuant aux débats sociaux autant que des supports de représentation de l'événement. La construction médiatique est surtout génératrice d'une émotion commune et collective véhiculée par les journalistes.

⁴⁰ **Aurélia Lamy**, « Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence. L'exemple des attentats du 11 septembre 2001 », *Communication et organisation*, 29 | 2006, 108-122.

⁴¹ **Carr David**, « Y a-t-il une expérience directe de l'histoire ? La chute du mur de Berlin et le 11 septembre 2001 », *A contrario*, 1/2010 (n° 13), p. 83-94.

⁴² **Lochard G.**, *La communication télévisuelle*, Paris, Armand Colin, 1998.

De plus, en multipliant les paroles d'expériences (personnes reliées de de loin ou de près à l'événement), une mise en œuvre d'un exorcisme du traumatisme général est appliquée avec la création d'une place publique où les opinions et les émotions sont montrées et partagées. La mise en exergue de parcours de vie fait alors partie intégrante de la description de l'événement en faisant émerger une hyperindividualisation des discours puisque le public est invité à s'identifier à des figures médiatisées pour faire siennes des expériences vécues par procuration. D'autre part, les interventions d'experts en tous genres permettent de rendre l'événement compréhensible et appréhendable par le grand public.

Comme évoqué précédemment, la force de l'événement se mesure dans l'impact qu'il génère dans les esprits. Les médias agissent comme « la condition même de l'existence de l'événement »⁴³ et plus aucun événement ne se présente plus sans être accompagné de son écho⁴⁴.

Aux discours médiatiques s'ajoutent sans surprise des images télévisuelles ou numériques, et des photographies. Dans notre société de l'image, l'illustration joue le rôle pivot dans le traitement de l'information, ajouter des images au propos afin de mieux "saisir" l'événement passé, devient une nécessité pour commencer à le comprendre, pire encore, la visualité des faits prime sur les explications. Dans le cas où l'information paraît inconcevable tant la situation sort de l'ordinaire (comment se figurer que deux avions puissent foncer volontairement dans les tours du World Trade Center ?), la répétition des images tournant en boucle est peut-être nécessaire pour commencer à construire une représentation et un sens à l'événement une fois passée la phase de sidération. Les images sont prédominantes dans l'historicisation des attentats, alors qu'on se demande aujourd'hui pourquoi ne retient-on du 11 septembre 2001 que les *Twin Towers*, et non pas le Pentagone en flammes ou le crash du Vol 93? C'est un peu comme si l'image de ces tours en sursis dans toute sa valeur symbolique résumait à elle-seule l'événement. Ceci s'explique par le fait que ces événements "annexes" sont moins puissants visuellement, symboliquement, et émotionnellement si bien qu'ils ont été mécaniquement évincés de la scène médiatique. Ces disparités de nos regards d'occidentaux façonnés par des codes de représentation appartenant à notre mémoire cinématographique et hollywoodienne, induisent donc une notion de photogénie (et même de télégénie) de l'événement. Ces tours s'effondrant sur elles-mêmes, comme déclin hautement symbolique

⁴³ **Nora P.**, « L'événement monstre », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 162-172.

⁴⁴ **Comolli J.-L.**, *Voir et pouvoir. L'innocence perdue : cinéma, télévision, fiction, documentaire*, Paris, Verdier, 2004.

de l'Amérique sont l'illustration probante de ce que J.M Vernier appelle : "l'image télévisuelle absolue"⁴⁵.

La course au scoop pendant les attentats de 2015 a été également ponctuée par de nombreuses dérives médiatiques qui ont participé à jeter l'opprobre sur les médias de masse. On recense entre autres la divulgation d'informations de nature à compromettre des opérations de police en cours et donc à mettre en danger la vie de civils, avec pour exemple la chaîne BFM TV qui, lors de la prise d'otages de l'imprimerie de Dammartin-en-Goële⁴⁶, a dévoilé en direct les positions des forces d'intervention embusquées alors que les terroristes n'avaient pas encore été neutralisés. Une autre faute professionnelle récurrente est la propagation de fausses rumeurs de nature à propager la panique dans la population (comme cette prise d'otage purement fictive aux premières minutes des attentats de Nice, relayée par de nombreux médias, avant d'être démentie quelques minutes plus tard). Ces pratiques ont été à de nombreuses reprises dénoncées par le CSA⁴⁷.

1.2) Comment sont écrits les impacts du terrorisme ?

Mesurer les écritures d'un événement dans le paysage médiatique est une entreprise difficile à mettre en œuvre en raison de la réactualisation permanente du sujet dans les médias, qu'elles soient sous format numérique ou papier. C'est pourquoi des pages de résultats Google Images autour de mots-clés liés aux attentats de Paris ont été choisies comme corpus d'analyse. Leur pertinence s'est naturellement imposée en raison de la popularité du support, le numérique ayant supplanté le papier dans les usages actuels, mais surtout parce que les résultats en question proposent une grande quantité d'images triées par popularité, et donc davantage de matière pour se faire une réflexion quant à leur importance dans la sphère numérique et dans la construction de l'événement. L'étude ne s'est concentrée que sur l'image

⁴⁵ **Jean-Marc Vernier**, "Pour une typologie des images télévisuelles", *in revue Quaderni*, n° 38, printemps 1999, pp. 99-102.

⁴⁶ La prise d'otage de Dammartin-en-Goële (Seine-et-Marne) a lieu le 9 janvier 2015. C'est le dernier chapitre d'une traque entamée après l'attentat commis au siège de Charlie Hebdo le 7 janvier 2015 et se termine par la mort des deux auteurs présumés, les frères Saïd et Chérif Kouachi.

⁴⁷ http://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2015/02/12/traitement-mediatique-des-attentats-de-paris-le-csa-critique-radios-et-televisions_4575514_3236.html

brute, et non le site web ou le propos qui y est attaché. L'analyse sémiologique qui a été effectuée l'a été dans le but de répondre à ces questions :

- Quelles sont les photos associées à l'événement?
- Quelles évocations peuvent-elles susciter dans l'esprit des gens?
- Quels discours se cachent derrière ces photos ?

L'étude des mosaïques des photos s'est limitée aux trois premières lignes d'images correspondant aux visuels les plus populaires. Les recherches ont été réalisées dans plusieurs langues à la date du 30 juin 2016.

La recherche « Attentats de Paris » (annexe 4) propose un panel de photographies qui inspire un sentiment de recueillement et de deuil, à la vue des foules convergeant vers des lieux d'hommage recouverts de bouquets de fleurs et de bougies. Quelques drapeaux français reviennent de manière récurrente, les forces de l'ordre et les pompiers sont en intervention sur la voie publique mais ne sont pas pour autant mis en valeur. Cette page web met en lumière des lieux et des acteurs d'une France ayant dépassé la phase de sidération et de panique, et qui a accepté l'événement, mais qui a encore besoin de se rassembler dans des lieux publics avant de pouvoir espérer à nouveau.

La recherche « Paris attacks » (annexe 5) génère un grand nombre de photos de foules unies autour des lieux de mémoire. On remarque également beaucoup de symboles renvoyant à l'imaginaire et aux stéréotypes propres à la France et Paris (couleurs tricolores, Tour Eiffel). La photo de ce drapeau français planté sur un parterre de fleur devant le Carillon est récurrente : le drapeau qui peine à flotter donne l'image d'une nation en première ligne, mais qui bien que meurtrie tient, encore debout, les bouquets tapissant le sol font référence aux victimes innocentes tombées le soir du 13 novembre. Dans son ensemble, la recherche évoque un pays pleurant ses enfants devenus martyrs.

La recherche « Anschlag in Paris » (annexe 6) aboutit à une mosaïque à dominante sécuritaire : des militaires en posture d'autorité (photo en contre-plongée de forces de l'ordre sous la Tour Eiffel), des détails sur l'enquête criminelle associée (clichés de terroristes), des interventions policières coordonnées. Il n'y a pas de place pour la tragédie et le deuil. L'événement semble être abordé selon l'angle sur la résolution de la crise. Les responsables ont-ils été arrêtés? Comment prévenir les futurs attentats? Quels dispositifs sécuritaires mettre en place?

La recherche « 巴黎攻击 » (annexe 7) donne des situations “prises sur le vif”, prenant toutes place la nuit-même du drame. Ce sont majoritairement des situations de panique et d’urgence, avec des équipes et des personnes qui semblent totalement dépassées. Les sites relayeurs chinois n’hésitent d’ailleurs pas à montrer des victimes gisant à-même le trottoir, qu’elles soient recouvertes d’un drap ou non. Pour le lecteur, se construit l’image d’une France plongée dans le chaos et qui n’a pas le temps de réaliser ce qui lui arrive en raison de la soudaineté de l’attaque sur fond de sensationnalisme.

La comparaison de ces recherches démontre à quel point l’origine des auteurs conditionne le traitement d’un événement. Autour du même événement, plusieurs interprétations sont construites, mais on constate que des tours Eiffel et drapeaux tricolores faisant partie d’un imaginaire commun, reviennent régulièrement pour aider le lecteur à recontextualiser la scène. Le filtrage plus ou moins manifeste de l’image favorise la divergence des interprétations. Ainsi dans la recherche en chinois, des photos très crues et qui pourraient être considérées comme impubliables dans notre espace public français, sont utilisées, et la violence qui en découle oriente davantage le propos.

La sur-dramatisation des faits et des images qui à elles-seules pourraient résumer l’événement, participent à construire une destination et l’ensemble des stéréotypes qui en constitue l’ossature dans l’imaginaire des publics éloignés. Ainsi la destination Paris évoquera aussi bien une scène de guerre envahie par le chaos qu’une destination meurtrie qui résiste.

2) Une sphère numérique irriguée par les réseaux sociaux

La révolution internet s’est dans un premier temps caractérisée par l’ouverture vers une somme de services et de savoirs quasiment infinie et accessible en un clin d’œil. Puis l’arrivée du collaboratif et du participatif a posé les bases du « Web 2.0 ». Ce dernier se caractérisant par l’importance majeure accordée à l’interaction entre utilisateurs et interface. L’internaute n’est plus seulement spectateur, il devient producteur, voire créateurs de contenus en partageant des articles et des liens divers, en commentant des actualités ou en évaluant des

produits. De ce fait, le “feedback” numérique généré par l’internaute a sensiblement bouleversé les manières d’informer, de distraire ou de faire du commerce sur internet, aidé d’années en années par des technologies proposant des connections de plus en plus performantes. Dans le monde de l’information et de la communication, c’est un bouillonnement d’idées et de débats, et l’actualité y devient inépuisable. Ce phénomène est emblématiquement incarné par l’omniprésence des réseaux sociaux numériques et applications mobiles dans nos vies (en 2016, Facebook comptait 1,13 milliard d’utilisateurs actifs chaque jour et Whatsapp, 1,03 milliard⁴⁸). A noter que dans ce mémoire, ce que nous entendons par *numérique* correspond au terme général sous lequel on désigne tous les dispositifs technologiques qui permettent une mise en contact, un échange et la constitution du sentiment de l’être-ensemble dans un espace commun, pour un nombre substantiel de personnes⁴⁹

2.1) L’internaute : un nouvel acteur dans le traitement et la circulation de l’information

L’information circule aujourd’hui selon une mécanique de viralité, principalement par le partage de “posts” sur les réseaux sociaux où l’internaute, lui-même, trouve là un cadre adapté pour s’exprimer et se construire une identité numérique par le biais de son activité en ligne. L’utilisateur s’adresse ainsi à d’autres usagers via des plateformes relationnelles dédiées à un cercle de personnes. Sur Facebook, ce cercle correspond à un groupe plus ou moins circonscrit de proches identifiables ou zone d’interconnaissance (même si les frontières de ces créations de relations de proche en proche peuvent aisément être transgressées par qui en a la volonté, ce qui se caractérise dans l’expression “ajouter n’importe qui”), tandis que sur Twitter ou Youtube, la plupart des interactions auront lieu avec de parfaits inconnus ou des personnalités publiques. Ce phénomène renvoie à deux dynamiques des processus d’individualisation : un processus de subjectivation, qui conduit les personnes à extérioriser leur identité dans des signes qui témoignent d’une capacité à faire (écrire, photographier, concevoir, monter) et un processus de simulation, qui les conduit à endosser une diversité de rôles exprimant des facettes multiples, et plus ou moins réalistes, de leur personnalité⁵⁰. Les sites communautaires du “Web social” procurent soutien et reconnaissance mutuels et jouent un rôle de soupape d’expression, de dévouement et donc de soulagement. Plus qu’un outil de traitement de

⁴⁸ <http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/1125265-nombre-d-utilisateurs-de-facebook-dans-le-monde/>

⁴⁹ A. Keen, *Le Culte de l’amateur. Comment l’Internet tue notre culture*, Paris, Scali, 2008.

⁵⁰ Cardon, Dominique. « Réseaux sociaux de l’Internet », *Communications*, vol. 88, no. 1, 2011, pp. 141-148.

l'information les réseaux sociaux sont avant tout un nouvel outil dans la sociabilité des individus. L'affirmation sociale en notre époque se mesure dans l'influence qu'on peut avoir sur les autres internautes, dans la capacité à soulever des questions, à déclencher du débat autour, et véhiculer une opinion qui même si elle ne sera pas partagée par tout le monde, ne laissera personne indifférent. Le nouveau leader, c'est désormais le *mailleur*, le faiseur de réseaux⁵¹, en somme celui qui possède un large public d'abonnés dont la parole portera au-delà des simples cercles.

De par son nouveau statut, l'internaute franchit incessamment cette ligne de démarcation entre consommateur et producteur (il devient ce que Valérie Beaudouin appelle un *Prosumer*⁵²). Remontant des informations jusqu'à la saturation par le biais d'évaluations critiques, de commentaires, d'opinions ou tout simplement par sa manière de naviguer, il s'insère dans le processus d'innovation propre aux consommateurs-producteurs, et se retrouve obligé de s'adapter constamment aux desideratas (exprimés ou inconscients) des publics. La distance entre producteur-auteur et public devient extrêmement fine, et les fonctions de médiatisation de l'information dans la communication, c'est-à-dire l'idée d'un espace public où se formaliseraient les échanges communicationnels est remise en question.

Les enquêtes récentes montrent une croissance sensible des pratiques « amateur » depuis une vingtaine d'années⁵³.

Les internautes forment entre eux un vaste maillage tissé par des liens dits « faibles »⁵⁴, c'est à dire via des simples connaissances, des amis d'amis, des personnes croisées avec qui l'on garde contact mais avec qui il est inutile d'entretenir une relation assidue⁵⁵. Sur le web, la mise en contact entre utilisateurs se fait par le moyen d'algorithmes inhérents aux plateformes. Ainsi, pour obtenir une information, un internaute s'adressera naturellement à un moteur de recherche qui lui proposera une sélection de sites web classés selon leur pertinence, tandis que sur les réseaux sociaux, l'utilisateur se verra proposer régulièrement de s'abonner à des comptes dits leaders d'opinion susceptibles de l'intéresser ou bien de contacter des « amis » communs. La relation se fait donc de proche en proche et est confiée à des lignes de code

⁵¹ **Luc Boltanski et Ève Chiapello**, *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

⁵² **Beaudouin Valérie**. Prosumer. In: *Communications*, 88, 2011. Cultures du numérique [Numéro dirigé par Antonio A. Casilli] pp. 131-139;

⁵³ **O. Donnat**, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008*, Paris, La Découverte, 2009

⁵⁴ **Leterre Thierry**, « Note de lecture », *Rue Descartes*, 1/2007 (n° 55), p. 110-116.

⁵⁵ **D. Kaplan**, *Informatique, Libertés, Identités*, Paris, FYP, 2010.

informatique, c'est pourquoi l'idée d'un espace public du net évoquée précédemment est remise en question car pour toucher un « public », les canaux de communication sont multiples, et échappent aux processus de médiation et de médiatisation classiques. Ainsi, pour que des individus publient (au sens où leur "travail" est diffusé dans l'espace virtuel, et atteint éventuellement un lectorat), l'usage d'un espace public devient superflu. En poussant l'analyse plus loin, produire de l'information prime sur le fait de savoir si elle est jamais utilisée par quiconque, dès lors la potentialité de la réception du contenu n'est plus une composante rédhibitoire, d'où l'aspect virtuel de la communication sur les réseaux du contenu qui est déposé pour un usage virtuel. Ce que nous apprenons de l'Internet, c'est qu'il n'est nullement besoin de vivre ensemble selon des procédures ou des réalités pour pouvoir interagir sous la forme de l'interactivité (et non de l'interaction). L'échange est devenu un recueil, une trace. Les relations de communication s'émiettent au gré de « fils » d'information, dans un univers sans limite qui ne délimiterait pas l'information. S'il existe une sphère publique elle se fait sans public constitué, sans cette généralité communicationnelle qui forme d'ordinaire l'audience⁵⁶.

Devant la multiplication des sources, peut-être sommes-nous entrés dans une ère de l'infobésité⁵⁷. Ainsi, comme le suggère Thierry Leterre: l'Internet n'est nullement un «nouveau média», puisqu'on n'y trouve pas de publics identifiables ni de modèle de transmission linéaire entre l'émetteur et des récepteurs. Les médias ne sont qu'une manière de généraliser les actes de communication, et aujourd'hui puisqu'ils ne sont plus les seuls vecteurs de diffusion de l'information, leur fonction évolue, et ils doivent s'insérer dans ce flux horizontal de conversations, de partages, de commentaires et de recommandations. Sortir de leur condition de simple "média", n'est-ce pas là tout le paradoxe?

L'omniprésence des médiations numériques dans le quotidien a fait de la compréhension du comportement en ligne des individus l'enjeu principal des institutions politiques et des gouvernements, mais aussi de tous types d'entreprises. Décrypter le processus par lequel les gens trouvent, organisent et coordonnent des groupes de personnes ayant des intérêts communs mais aussi les mécanismes qui les amènent à solliciter et à partager des opinions et des idées au sein de ces mêmes groupes, devient un atout stratégique pour qui souhaite élaborer une communication efficace. Toutefois, aucun acteur dans le paysage entrepreneurial

⁵⁶ **Leterre Thierry**, « *L'Internet : espace public et enjeux de connaissance* », *Cahiers Sens public* 3/2008 (n° 7-8) , p. 203-217

⁵⁷ **Desbief Olivier**, « La veille technologique à l'ère des médias sociaux : content de ce que génèrent les utilisateurs. Le cas Twitter », *Hermès, La Revue* 1/2011 (n° 59) , p. 147-149

ou institutionnel ne peut se targuer d'en maîtriser tous les rouages, en raison d'une caractéristique essentielle : sa versatilité. Le temps digital évolue à une haute vitesse, et les comportements des internautes sont sans cesse modifiés, si bien que ce qui est pris comme parole d'évangile peut très bien devenir une erreur de débutant du jour au lendemain. Par conséquent, l'idée de segmenter la communauté en publics, ou en audiences, dans des interactions de réseau est périlleuse car elle se confronte à une impasse sociologique : son intangibilité.

2.2) Internet : Le récit polyphonique des internautes

Durant les événements du 13 novembre, les réseaux sociaux numériques ont une nouvelle fois joué un rôle clé dans la couverture des attentats, puisqu'à la fois canaux de diffusions d'informations aux sources infinies et interfaces d'interaction avec une opinion numérique s'affranchissant des limites physiques. Le dispositif technologique (smartphones, routeurs) offrant à ses utilisateurs une réactivité quasi-instantanée et un transport de l'information pouvant devenir viral, le soir des attentats de nombreux témoins présents sur place ont à leur manière, couvert les faits en mettant en ligne en quasi-temps réel des vidéos et photos de la situation dans les minutes et les heures qui ont suivi les attentats. Et comme lors des attentats de Charlie Hebdo, tout est parti de messages postés par des anonymes sur Twitter, source principale des discussions autour des attentats⁵⁸ (**annexe 8**). Durant cette nuit, des inconnus se sont même pris à jouer aux apprentis-journalistes en questionnant les réactions des passants autour des cafés mitraillés avant de diffuser leurs enregistrements sur les réseaux sociaux.

Dans la cacophonie générale (**annexe 9**), internet a également été le terrain de jeu de fausses rumeurs (hoax), d'informations erronées et autres dérives (trolls, photos choquantes et propagande). De fausses alertes (liées à des jets de pétards) ont été relayées sur les réseaux sociaux et ont contribué à un climat de panique (**annexe 10**), des mensonges faisant état de fusillades dans divers quartiers de Paris ont été diffusés dans un but malveillant. Et ce, malgré les recommandations des institutions publiques (**annexe 11**).

⁵⁸ <http://www.slate.fr/story/109925/reseaux-sociaux-attentats-paris>

Fort heureusement, ces pratiques coutumières de la toile (on en retrouve régulièrement lors de ce genre d'actualité (**voir annexe 12**)) restent globalement marginales. Les attentats du 13 novembre à Paris n'ont pas provoqué un déferlement de haine sur les réseaux sociaux et bien au contraire, on constate qu'une très large majorité d'entre eux est positive⁵⁹. Concrètement, sur les millions de commentaires publiés, les soutiens, les condoléances, l'indignation et l'entraide l'emportent largement sur le racisme ou la haine.

Qu'on soit d'accord ou pas avec la légitimité et la pertinence de leur action, tous ces anonymes ont en tout cas montré que leur démarche s'est révélée bien plus réactive que celle des médias classiques ou des autorités publiques dans la couverture des événements, et ont joué un rôle majeur dans le récit de l'événement⁶⁰. Toutefois on pourra reprocher à l'installation de ce présentisme médiatique par les internautes et les médias classiques d'avoir assurément contribué à instaurer un climat de terreur exacerbé par des informations brutes lâchées sans aucune forme de traitement ou de nuancement, en particulier lorsque ces infos portaient une puissance évocatrice élevée (*tweets* émis depuis l'intérieur du Bataclan (**annexe 13**) ou vidéos/photos de quartiers en proie à des coups de feu).

La fameuse encyclopédie en ligne Wikipédia, n'est pas en reste dans la mise en récit des attentats⁶¹. Alors même que le vendredi 13 novembre 2015 entre 21h20 et 21h53, des bars et des restaurants des Xe et XIe arrondissements parisiens étaient fusillés et qu'aux abords du Stade de France, des kamikazes se faisaient exploser, le premier contributeur Wikipédia avait déjà créé une page intitulée «Fusillade du vendredi 13 novembre 2015» (titre de page qui a été modifié peu après, **annexe 13.1**).

Dès lors, c'est une succession de contributeurs qui se relayera pour élaborer une page Wikipédia la plus complète et fiable possible. Et ce, avant même que les principaux sites d'actualité n'aient encore publié d'article complet sur les événements, et le premier bulletin de l'AFP, n'arrivant qu'à 22h20.

Le fonctionnement collaboratif propre à la plateforme a toutefois été source d'âpres débats au sein de la communauté puisque dans premier temps, l'article en question a été retiré par un

⁵⁹ http://www.lexpress.fr/actualite/societe/attentats-de-paris-sur-les-reseaux-sociaux-vous-tentez-de-positiver_1737518.html

⁶⁰ <http://www.sudouest.fr/2015/11/17/le-role-des-reseaux-sociaux-pendant-les-attentats-de-paris-2188640-5166.php>

⁶¹ <http://www.slate.fr/story/110605/wikipedia-attentats-13-novembre>

administrateur avant d'être ensuite discuté entre ceux qui étaient convaincus qu'il fallait republier immédiatement l'article, et ceux qui pensaient qu'il fallait d'abord attendre que la situation se décante pour pouvoir livrer des informations plus complètes et plus structurées. A l'origine, un affrontement historique entre deux grandes tendances sur Wikipédia. D'un côté les *suppressionnistes*, qui veulent une encyclopédie qualitative avec moins d'entrées, et de l'autre les *inclusionnistes*, qui considèrent que puisque l'on peut avoir un maximum d'articles, il faut en intégrer autant que possible. Finalement, l'article sera republié un peu après 23 heures, sous le titre «Fusillades du 13 novembre 2015 à Paris». Derrière, ce sont de nombreux administrateurs dits « patrouilleurs » qui effectueront une veille assidue afin de corriger les informations postées sur la page. Les modifications se font au gré des dernières informations qui se multiplient à la télévision, à la radio, sur les sites web et sur Twitter et sont répercutées sur Wikipédia. Le rythme est effréné (décompte du nombre de victimes, informations démenties), et on recense environ une modification par minute (**annexe 13.2**). Les actes de vandalisme ou les fausses rumeurs existent mais demeurent marginaux car ils sont repérés assez vite avant d'être supprimés, leur temps de vie en ligne est donc dérisoire comme l'exemple cette intervention imaginaire du GIGN aux Halles (**annexe 13.3**).

Wikipédia n'a certes pas pour vocation d'être un site d'actualité donc n'est pas initialement disposée à réagir « à chaud », mais elle s'est pourtant laissée embarquer au rythme de la frénésie numérique et médiatique (réseaux sociaux, médias d'information continue) autour des attentats de Paris. La grande communauté Wikipédia s'est activée en temps quasi-réel pour mettre en récit un événement qui prenait forme sous les yeux des rédacteurs, et se chargeait de sens au fur à mesure que les dernières tombaient. Le critère d'urgence n'est pas un levier propre à l'encyclopédie dont la vocation est d'inscrire sur un support des faits historiques tangibles et indiscutables, et dans le cas de cet événement, l'amalgame de ces armées d'afficionados et de néo-rédacteurs, a abouti à une course folle de course pour l'écriture de l'Histoire avec un grand H. Soit une ribambelle de brouillons sans cesse modifiés, supprimés, dénaturés, contestés, vandalisés et triturés dans tous les sens. Au cœur de ce phénomène, un traumatisme collectif et un profond désir d'apporter sa contribution à un événement qui restera à la postérité. Les chiffres parlent d'ailleurs d'eux-mêmes : au total, la page des attentats du 13 novembre comptera, au 27 novembre 2015 au soir, plus de 4200 modifications depuis sa création. Sur les 24 premières heures, l'article aura été modifié à plus de 1220 reprises, soit une modification toutes les 70 secondes en moyenne. Et à titre de comparaison, celle sur les attentats contre Charlie Hebdo avait été modifiée à plus de 820 reprises sur le

même laps de temps. La page sur les attentats du 13 novembre a été consultée plus de 500.000 fois en quinze jours. Preuve que l'évènement ne ressemblait à aucun autre.

II) Le point de vue ordinaire : un quotidien à réinventer ?

1) Une population largement impactée par les attentats de Paris

Les attentats de Paris se sont singularisés par un écho médiatique sans précédent mais également par un impact massif sur une population dépassant largement le simple cercle des victimes et de leurs proches, ainsi que des services de secours (pompiers, policiers ou ambulanciers) se trouvant confrontés directement à ces derniers.

Les jours et les semaines suivant les attentats, les services médicaux et les cellules psychologiques ont été saturés par des flux massifs de personnes ayant besoin d'une écoute ou d'une assistance psychologique⁶². Parmi eux, se trouvaient de nombreux sujets n'ayant pas vécu les attentats sur place, ou n'ayant aucune relation familiale ou sociale avec les victimes mais qui se sont pourtant retrouvées atteintes psychologiquement ou en souffrance, exprimant des troubles allant de l'anxiété au choc post-traumatique, en passant par de fortes angoisses. Une des raisons s'explique par le fait que l'onde de choc ne s'est pas simplement limitée au cercle susnommé, mais a également touché le cercle plus large des connaissances qui connaissaient forcément de près ou de loin un disparu ou un rescapé des attentats de Paris en raison du vaste maillage de la population.

Seulement, cette seule raison ne suffit pas à expliquer le phénomène car la déflagration de l'évènement et de sa puissance dramatique a frappé une large partie du territoire et a eu des conséquences collectives désastreuses auprès de personnes éloignées géographiquement ou socialement du drame. Ce que confirme Jean-Michel Coq : "En province, il y a certes l'idée que ces choses-là ne peuvent arriver qu'à Paris, mais dans certaines grandes villes, il y a une angoisse plus diffuse. C'est toujours le cas lors d'évènement violents, il y a toujours un traumatisme individuel et un ressenti collectif, comme une contamination sociale très forte

⁶² http://www.lemonde.fr/vie-etudiante/article/2015/11/20/apres-les-attentats-vous-n-etes-pas-oblige-d-aller-bien_4814544_4468406.html

qui se diffuse dans la population. Cette hypersensibilité est très présente et demeure très longtemps, comme pour les mouvements de foule paniquée par le moindre signe évoquant un attentat. La violence et l'imprévu en sont la cause, et l'imprévu a des effets traumatiques collectifs et individuels avec cette idée d'impréparation et de surprise. Le 13 Novembre, on a basculé en quelques secondes d'une situation banale dans un quartier festif à une situation de guerre où des gens sont assassinés. Le basculement brutal a saisi les gens, on a parlé de sidération. Et puis, il faut dire que nous ne vivons pas dans une culture de la sécurité comme en Israël ou certains pays anglo-saxon". Cette notion de sidération semble commune aux nombreuses disciplines étudiées jusque-là. Ainsi, si en biologie, la sidération désigne un « arrêt complet des organes d'un organisme, généralement sous l'effet d'un accident », elle pourrait désigner un événement si extraordinairement intense et brutal que tous types de publics sur le coup ne comprennent absolument pas ce qui leur arrive. Dans ses travaux sur les attentats du 11 septembre, Daniel Dayan⁶³ décrit un fait extrêmement inhabituel à la télévision: des images d'origines diverses et non travaillées qui défilent en boucle sur l'écran, montrant les avions percutant les tours jumelles, et dont la caractéristique la plus criante est qu'elles sont muettes. Ces images violentes sont subjectives, elles passent par la grille des représentations personnelles, et comme affirme Dayan, elles engagent « plusieurs autres dimensions et notamment une dimension thérapeutique, une dimension cognitive, une dimension rituelle ».

Ce volet psychologique que nous aborderons au cours de ce mémoire permettra de dégager des pistes d'études à travers ces études cliniques et retours de terrain dont le communicant devra s'inspirer. L'assistance aux victimes étant le premier pas dans la reconstruction des victimes et des populations, mais également une grande source pour la collecte d'informations terrain. Par ailleurs, les égards et l'approche préconisés par les spécialistes serviront de base pour la construction d'un discours et des éléments de langage adressés à une population protéiforme mais réunie dans la sidération, toujours dans l'unique but de mener à la reconstruction.

⁶³ **Legris Patricia**, La terreur spectacle, terrorisme et télévision, **Daniel Dayan** (direction). In: Quaderni, n°64, Automne 2007. Environnement et expertise : entre science et politique, quelle légitimité ? pp. 129-133

2) Conséquences psychologique des attentats sur la population

2.1) Conséquences individuelles : L'état de syndrome post-traumatique

Dans la presse et la bibliographie autour des attentats, un thème revient de manière récurrente : l'état de stress post-traumatique (ESPT)⁶⁴. Il s'agit d'un trouble psychique apparaissant suite à l'exposition d'un individu à un événement traumatique subi⁶⁵ tel que les blessures, les menaces, les accidents, les agressions ou tout événement grave dont quelqu'un peut être témoin ou acteur. Enfant ou adulte, l'ESPT peut affecter n'importe quel type d'individu, et plus particulièrement les personnes ayant été exposées de manière répétée à des événements à haut potentiel traumatisant, ce qui explique que les enfants de parents traumatisés ou les secours hospitaliers soient des populations à risque.

En ce qui concerne les symptômes, ils peuvent apparaître immédiatement après l'événement déclencheur ou bien plus tard (dans un délai allant de plusieurs semaines à plusieurs mois après). Les populations atteintes par un état de stress post traumatique présentent en général trois catégories de symptômes.

- Reviviscences : elles revivent constamment l'événement traumatisant sous forme de flashbacks, d'irruption d'images et de scènes, et rejouent l'événement dans leur esprit.
- Évitement : elles tentent à tout prix d'éviter les situations renvoyant à l'événement
- Activation neurovégétative : elles présentent des manifestations d'anxiété.

Les victimes peuvent ainsi soudainement se sentir en grande détresse, comme si l'événement allait se reproduire, de plus, ces symptômes sont exacerbés lorsqu'ils sont en présence d'indices reliés de manière directe ou indirecte à l'événement traumatique en question.

Outre la douleur de l'événement au quotidien, les répercussions des attentats de novembre peuvent avoir des conséquences sur la santé physique et mentale, mais aussi sur la vie sociale, professionnelle, affective des personnes. L'état de stress post-traumatique peut être ainsi décrit comme une réaction de survie de l'organisme et du psychisme face à un événement, ayant été vécu de manière tellement violente ou brutale qu'il demeure "vivant" dans la mémoire à court terme de l'individu, déclenchant chez lui des réactions propres à l'anxiété. On dira que l'événement n'est pas digéré psychiquement et n'est pas intégré comme

⁶⁴ http://www.lemonde.fr/europe/article/2016/03/23/attentats-a-bruxelles-des-symptomes-de-stress-post-traumatique-peuvent-etre-reactives_4888369_3214.html

⁶⁵ http://www.clinique-psychologues-montreal.ca/problematique.php?prob_id=33

un souvenir, le cerveau le revivant constamment comme s'il était omniprésent ou imminent. La majorité des troubles d'ESPT surviennent après le mois consécutif à l'événement traumatique, toutefois, mais certains individus auront à ce point anesthésié et oublié l'événement, que l'ESPT resurgira des mois, voire des années, après ledit événement (on parlera d'ESPT à survenue différée).

Mais comme le souligne le Pr. Thierry Baubet, à la tête de la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP) de Seine-Saint-Denis⁶⁶, l'état de stress post-traumatique ne peut pas concerner des personnes qui n'ont pas été directement exposées. Ce qui n'empêche pas que ces événements peuvent générer chez tout le monde des réactions anxieuses, ou dépressives, mais elles sont en général transitoires, et ne durent pas plus de quelques jours ou quelques semaines.

Il est donc nécessaire de faire la distinction entre deux types de populations : les populations qui ont été directement exposées aux attentats de novembre, (présence sur place, proches des rescapés ou personnes endeuillés), et la population générale. Car l'origine de leurs maux n'est pas la même ni le traitement, et donc l'approche relationnelle qui en résulte. Un ESPT n'est diagnosticable par un professionnel qu'à partir d'un mois après l'événement déclencheur. Il n'empêche que de nombreuses personnes peuvent éprouver des symptômes s'en approchant nettement.

Par ailleurs, des travaux effectués sur la relation entre médias et impact psychologique sur le téléspectateur dans le cas des attentats du 11 septembre ont démontré une corrélation entre durée d'exposition à ces images diffusées en boucle et gravité de l'atteinte sur une population téléspectatrice⁶⁷.

⁶⁶ http://www.lemonde.fr/europe/article/2016/03/23/attentats-a-bruxelles-des-symptomes-de-stress-post-traumatique-peuvent-etre-reactives_4888369_3214.html

⁶⁷ **Schlenger W, Caddell J, Ebert L, et al.** Psychological reactions to terrorist attacks. Findings from the national study of american's reactions to September 11

2.2) Conséquences psychologiques communautaires

Le dessein du terrorisme est d'instaurer un climat d'insécurité, de crainte et de terreur en faisant planer une l'idée d'une menace imminente mais imprécise, suffisante pour influencer profondément les activités professionnelles, économiques et sociales d'une société en modifiant les comportements de ses habitants. Des précédentes recherches ont démontré qu'en période de crise, ces derniers adoptent des comportements de méfiance, sont saisis d'anxiété dans des espaces publics lorsqu'une situation inhabituelle se déroule sous leurs yeux ou même sans raison. Certaines réactions d'évitement et de phobies communautaires deviennent alors handicapantes. De plus, à la suite d'un attentat, l'apparition de comportements à risque, avec une augmentation de la consommation de tabac, d'alcool et de médicaments psychotropes dans la population générale est généralement constatée.

“Tout acte terroriste constitue pour nos sociétés démocratiques une véritable agression psychologique et émotionnelle, capable d'engendrer de profondes blessures au sein de la population”⁶⁸.

Toutefois, contrairement aux idées reçues, passées les premières heures, la réaction collective de la société s'exprime rarement sous forme de panique ou d'agressivité. On assiste plutôt à des démarches de soutien communautaire, se manifestant sous forme de dons de sang, d'aide spontanée pour aider les sinistrés, et dans le cas des attentats de Paris, de nombreuses victimes se portant un secours médical ou psychologique entre elles.

⁶⁸ Conséquences psychologiques individuelles et communautaires du terrorisme, **Pierre-Nicolas Carron, Philippe Reigner, Bertrand Yersin, Stefan Vetter**, Rev Med Suisse 2008; 2115-2119

3) L'accompagnement psychologique et le soutien aux victimes du terrorisme

3.1) Exemple des attentats de 95

Pour aborder ce sujet, nous nous sommes basés sur les travaux de recherche de Carole Damiani⁶⁹ sur l'accompagnement thérapeutique de sujets directement exposés aux attentats du RER St-Michel 1995.

La psychologue explique que le secours à ces populations a consisté dans un premier temps à contenir l'afflux d'excitations et la souffrance très aiguë des victimes grâce à une verbalisation adéquate. Ainsi, en érigeant ce cadre, l'expérience traumatique a pu peu à peu devenir réelle, se représenter et s'inscrire dans une histoire appartenant au passé. La verbalisation de la souffrance a permis aux victimes d'élaborer le sens que cet événement a pris pour elles, la praticienne témoigne du fait que : "Les premiers entretiens nous ont donc directement confrontés à la sidération, l'irreprésentabilité et l'indicible." Cependant, parler dans le but d'évacuer l'émotion ne suffit pas et peut même se révéler nocif sans reprise réflexive. Le second travail, lui, doit s'effectuer dans le temps, et comprend une réflexion sur la nécessaire prise en compte et une distinction entre les réalités psychique et événementielle. Dès lors il s'agit de resituer l'événement dans une histoire singulière et de restaurer une continuité psychique.

Aussi, l'écoute du praticien se doit d'être réparatrice et la mise en mots doit favoriser la prise de distance. Les conflits et les tensions ressentis par les victimes résultent d'une effraction psychique, et l'acte thérapeutique ne se réduit donc pas à leur simple évacuation, mais vise à en favoriser la remémoration et l'élaboration. Au cours du temps, des sentiments néfastes comme la douleur, la dépression et la culpabilité finissent par s'estomper, l'événement évolue vers un souvenir non destructeur ni persécuteur. Et même si le désir d'un hypothétique oubli salvateur peut demeurer un désidérata profond, l'acte thérapeutique ne permet pas de guérir, il permet de retrouver le chemin de la vie, le temps n'en est que l'unique remède.

La condition en est de se détacher de la tentation de s'accrocher au bénéfice du statut de victime, voire même de victime culte ou de victime fétiche. C'est à la fois en donnant un sens à l'événement qu'ils parviendront à se dégager d'un statut de victime qui pourrait les assujettir.

⁶⁹ Damiani Carole, « Le soutien psychologique des victimes du terrorisme. Modalités et enjeux », *Topique* 2/2003 (N°83) , p. 173-185

On ne guérit pas d'une telle blessure qui fera toujours intimement partie de soi, on apprend à vivre avec.

Jean-Michel Coq explique que "dans sa relation aux patients victimes d'attentats, il privilégie une approche de proximité qui consiste à prendre de prendre des nouvelles les trois premiers mois, puis aux dates "anniversaires" qui ont tendance à réveiller les traumatismes car le traumatisme est assimilable à une lame de fond chez la personne, qui la ronge peu à peu avec des cauchemars, des flashbacks, des dépressions, une hypersensibilité". Même s'il le reconnaît : "Je suis un protocole précis qui a ses avantages et ses inconvénients, mais il n'est pas évident de garder ce lien professionnel intact, car lorsqu'un patient me propose un café en dehors, je dois refuser même si le patient m'est très sympathique."

3.2) Mobilisation des secours le soir du 13 novembre

Le soir des attentats, les services d'aide médicale d'urgence (SAMU) sont immédiatement mobilisés et la cellule de crise de l'AP-HP est ouverte. Dans la foulée, le déclenchement du « plan blanc » est décidé à 22h34 : ce qui implique une mobilisation de tous les hôpitaux, un rappel des équipes et une ouverture de lits supplémentaires pour faire face à l'arrivée massive de blessés. Bien qu'élaboré, il y a 20 ans, c'est la première fois que le plan blanc est déclenché en France⁷⁰. Dans l'ensemble, les services médicaux se félicitent d'avoir pu faire face à la demande et réussi à gérer l'urgence. Du côté des services de psychologie, des Cellules d'Urgence Médico-Psychologiques (CUMP) sont mises en place pour une intervention imminente puis à moyen et long-terme⁷¹. Au cœur de ce dispositif, Jean-Michel Coq a principalement pris en charge des rescapés indemnes du Bataclan ayant fait l'expérience de

⁷⁰ "The medical response to multisite terrorist attacks in Paris" **Martin Hirsch, Pierre Carli, Rémy Nizard, Bruno Riou, Barouyr Baroudjian, Thierry Baubet, Vibol Chhor, Charlotte Chollet-Xemard, Nicolas Dantchev, Nadia Fleury, Jean-Paul Fontaine, Youri Yordanov, Maurice Raphael, Catherine Paugam Burtz, Antoine Lafont**, on behalf of the health professionals of Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (APHP) Published online November 24, 2015

⁷¹ http://www.psychologues-psychologie.net/index.php?option=com_content&view=article&id=295:les-interventions-des-psychologues-apres-les-attaques-terroristes-du-13-novembre-2015&catid=83&Itemid=125

l'horreur afin de prévenir le développement d'un sentiment d'abandon et donc l'émergence d'un ESPT.

Même s'ils étaient préparés à l'urgence, aucun professionnel n'était prêt à affronter un phénomène d'ampleur inconnue jusque-là. Entre l'horreur des scènes de carnage, les victimes agonisantes et implorantes, le "tri" des blessés devant être traités en urgence, et le terrible sentiment d'impuissance qui décrète qu'il ne sera pas possible de sauver tout le monde⁷², les secouristes ont été pour beaucoup été considérablement impactés. De plus, du personnel a parfois dû commencer à travailler sur les lieux alors que la situation n'était pas encore totalement sécurisée, se trouvant à la merci d'une risque de surattentat, ou dans le cas inverse du Bataclan où les pompiers ont dû attendre que les forces de l'ordre sécurisent les lieux dans la crainte d'explosifs dissimulés pour pouvoir intervenir. Une fois l'urgence passée, beaucoup de ces personnels réalisent ensuite qu'ils ont aussi été touchés, parfois, pendant un ou deux jours, la personne ne va rien demander car elle est dans un état de retenue, d'inhibition, voire de sidération. Mais lorsque cette phase se transforme en angoisse, en souffrance, voire en stress traumatique, il peut alors y avoir une détresse, exprimée ou non. Par expérience des précédentes catastrophes, médecins et pompiers se sont vite rendu compte des problèmes provoqués par des secouristes bouleversés, impactés trop fortement par les événements. Des cellules psychologiques ont été mises en place pour les accompagner et les soutenir dans l'après. Dans ce genre de cas, il est important de réagir vite car le choc post-traumatique doit être rapidement traité pour éviter le développement d'une pathologie qui, elle, nécessitera un suivi. Jean-Michel Coq confirme ainsi que ces debriefings psychologiques réservés à des événements exceptionnels ont été mis en place très tôt mais que dans cette situation de crise aiguë, ils n'ont été pas faciles à organiser en raison du grand nombre de personnes impliquées et de par le fait que le besoin ne sera pas forcément exprimé (la démarche se basant sur le volontariat pour une raison de confiance entre médecin et patient). Des groupes de parole et d'écoute ont ainsi fonctionné sur l'expression du vécu de chacun. En réalité transmettre aux secours le sentiment qu'ils peuvent aussi être aidés est d'une importance majeure. Un personnel déclinant ces soins sera tout de même surveillé dans la durée pour s'assurer qu'il ne soit pas en danger.

⁷² <http://www.humanite.fr/apres-les-attentats-soigner-les-soignants-secourir-les-secouristes-594285>

4) Vers la reconstruction citoyenne ou comment imaginer une communication réparatrice

Dans la littérature, un autre terme associé à l'ESPT revient de manière récurrente : celui de résilience. En sciences de la matière, la résilience correspond à la "propriété physique d'un matériau de retrouver sa forme après avoir été comprimé ou déformé⁷³". Dans le domaine de la psychologie, l'analogie est flagrante puisqu'elle se définit comme un phénomène consistant à pouvoir revenir d'un état de stress post-traumatique.

La résilience est ici évoquée dans son cadre clinique mais dans son écrin symbolique, sa valeur est conséquente puisque l'absence de résilience au sein d'une population signifie également la victoire des terroristes. Une résilience qui fonctionne réduit l'impact émotionnel et psychologique de l'acte terroriste et le dépouille de son potentiel de terreur, en unissant toute la population contre les auteurs de l'attentat. De plus en affichant une position et une volonté politiques renforcées et soutenues par sa population unie, une destination-urbanité peut court-circuiter la stratégie du terrorisme consistant à répandre sidération et prostration.

Le concept de résilience peut ainsi se décliner sous deux aspects :

- Résilience individuelle : capacité de chacun à dépasser le traumatisme, et d'aider les autres victimes à l'aide de moult dispositifs (groupes de soutien, associations).
- Résilience sociétale : capacité d'une destination et de ses habitants de survivre et conserver ses habitudes, ses valeurs fondatrices et ses droits (libertés individuelles, valeurs républicaines).

Au même titre que l'acte thérapeutique vise la résilience d'un individu, la communication se doit elle aussi de s'adresser à un public pluriel et divers dans sa composition. Comme évoqué précédemment, une destination telle un rescapé doit se détacher de son statut de victime pour se reconstruire au risque de se sentir survictimée par la justice (sentiment de colère contre toute la société en entier). La résilience repose ainsi sur le sens qu'on accorde à sa vie, à sa capacité à rebondir.

De ce fait, la communication adaptée d'un gouvernement envers sa population est donc cruciale pour bénéficier de son adhésion, Une information précise, de qualité, et fournie par

⁷³ <https://fr.wiktionary.org/wiki/r%C3%A9silience>

des autorités en qui la population se reconnaît et a confiance constitue la pierre angulaire du concept. La préparation de la population (plans alertes attentats, applications, dispositifs antiterroristes visibles), la planification des plans d'intervention et l'existence d'épisodes similaires permet en sus de limiter les sentiments d'impuissance et d'inquiétude.

La finalité pour un pays est de dépasser ce choc collectif en s'appuyant sur la mobilisation et la solidarité engendrées dans le sillage de la terreur⁷⁴ ou comment transformer ce drame en quelque chose de résolument positif et optimiste. La pensée collective engendre des mouvements de solidarité, qui font que le traumatisme collectif a finalement un sens, et une existence /importance qui ne saurait être remise en question.

5) Mutations dans les pratiques urbaines post-attentats : des lieux à reconstruire

En tout temps de l'histoire de l'humanité, les lieux frappés par la violence ont toujours généré fascination et attraction auprès des populations, comme si ces endroits n'existaient plus dans l'inconscient collectif qu'à travers une idée-stéréotype prenant sa source dans le drame.

Le *Dark tourism* désigne généralement tous types de visites de lieux associés à la mort et à la souffrance et en particulier, les lieux de massacres de masse et de génocides contemporains. Phénomène drainant des populations aux motivations multiples, les lieux frappés par les attentats le soir du 13 novembre 2015 n'ont pas échappé à la règle, puisque quelques jours après les faits, une foule de curieux s'est amassée aux abords du Bataclan. Ces derniers, venus prendre des *selfies* devant la salle de concert ou pour rechercher les impacts de balles incrustées dans le mobilier urbain⁷⁵ ont attisé l'indignation de nombreux riverains par leur voyeurisme affiché. Ces trente dernières années ont vu une montée en puissance de la mise en tourisme de ces lieux patrimoniaux dans l'industrie du tourisme, amplifiée par les relais médiatiques et débouchant sur la création d'attractions touristiques ou de parcs à thème

⁷⁴ <http://www.sciencesetavenir.fr/sante/cerveau-et-psy/20151116.OBS9561/attentats-de-paris-transformer-la-peur-en-quelque-chose-d-autre.html>

⁷⁵ <http://rue89.nouvelobs.com/2015/12/15/les-riverains-bataclan-ont-marre-selfies-262484>

historique. On citera entre autres exemples les tunnels de *Cu Chi*, l'un des lieux les plus symboliques de la guerre du Vietnam, où les touristes ont la possibilité d'essayer des armes de l'époque ou de revêtir les uniformes Viêt-Cong ou bien « Grūto Parkas » (Lituanie)⁷⁶, un parc d'attraction sur le thème de « l'occupation soviétique », misant sur une architecture et une ambiance inspirées des goulags de l'époque.

L'exemple le plus connu est certainement le camp de concentration préservé d'Auschwitz-Birkenau où le visiteur en plus de la visite du lieu historique s'y voit proposer un panel de prestations annexes susceptibles d'indigner quelques visiteurs (boutique de souvenirs, restaurants, cartes postales, etc...).

Pour N. Wadbled⁷⁷, le tourisme de commémoration s'oppose fermement au tourisme culturel historique plus classique, dont la manière d'inculquer des valeurs se fait par le moyen d'informations historiques destinées à être apprises et une concentration réflexive du visiteur lui permettant d'apprendre ou d'intégrer lesdites informations. Dans le cadre du *Dark tourism*, la relation instaurée entre le visiteur et le lieu de "tourisme" se fonde, elle, sur une attention et une réceptivité centrées sur le ressenti du visiteur. L'enjeu ne serait pas de conserver, mais d'utiliser ou de « consommer » un événement, chacun tirant de sa visite une conscience à la fois de sa propre identité historique et des préceptes permettant de juger l'action présente.

Cette approche axée sur l'émotion qu'offre le tourisme de commémorative suscite de nombreuses critiques, telles que la manière dont le point de vue patrimonial sur un événement se fait en dehors de son historicisation et de la transmission d'un savoir historien contextualisé. Cette situation pouvant même créer un désintérêt pour la spécificité historique de chaque événement qui se retrouve ainsi "deshistoricisé"⁷⁸. De plus, le fait que ce soit la dimension morale qui donne son sens pédagogique au tourisme obscur laisse supposer qu'il ne s'agit donc pas d'un tourisme culturel historique associé à un intérêt principal pour le savoir mais pour une valeur ressentie. Autre crainte énoncée : le fait que ces valeurs transmises font appel au ressenti des visiteurs et non à leur réflexion, pourrait avoir comme effet pervers un sentiment de plaisir associé à une trivialisat[i]on de l'événement.

⁷⁶ <http://visionscarto.net/disneylandisation-guerre>

⁷⁷ **Nathanaël WADBLED**, « Les fonctions du tourisme obscur », *Téoros* [Online], 35, 1 | 2016, Online since 05 September 2016, connection on 26 October 2016. URL : <http://teoros.revues.org/2851>

⁷⁸ **Williams, Paul**, 2007, *Memorial Museums: The Global Rush To Commemorate Atrocities*, Oxford-New York, Berg

Pire encore, il est reproché au *Dark tourism* d'avoir des conséquences contre-productives dans la transmission du savoir historique, puisqu'étant valorisé comme un spectacle (mise en scène, artifices contribuant largement à l'immersion totale du visiteur) où l'intérêt de l'événement historique se perdrait au profit d'un intérêt formel et éloignerait de la compréhension et de la vérité de l'événement⁷⁹. Cette transmission échappant à la réflexion associée au savoir historien est indissociable de celle de la mise en place d'un spectacle à la place d'un dispositif d'apprentissage.

Le thème du *Dark tourism* soulève inéluctablement la question aristotélicienne de la catharsis, ou de la possibilité de prendre du plaisir à un spectacle qui suscite l'horreur car dans la mesure où l'intérêt se porte sur le spectacle et non plus sur l'événement auquel il fait référence, ce sentiment peut naître. La dimension de loisir deviendrait prépondérante et déterminerait les autres dimensions de l'expérience de visite; et au final l'événement pourrait se transformer en images à consommer. Le tourisme obscur deviendrait alors une pratique récréative fondée sur le plaisir et non une pratique éducative. Ce qui est dénoncé ici n'est pas cette recherche de sensations chez le visiteur, mais le risque qu'elle devienne la raison d'être du tourisme obscur.

Il n'est néanmoins pas imprudent d'affirmer que la fascination pour la mort et les désastres ou les drames est indissociable de l'histoire de l'homme. Ce mélange d'émotions entre attraction et aversion, par le moyen de l'horreur et de la tragédie, est aussi visible dans la musique, la littérature, l'art, la télévision, ou le jeu vidéo. Le *Dark tourism* ne fait finalement qu'emprunter une dynamique déjà adoptée par d'autres supports⁸⁰. Dès lors, des interrogations d'ordre moral nous viennent à l'esprit, est-il répréhensible que le récit d'événement tragiques puisse être perçu comme un divertissement?

Être présent dans ces lieux funestes c'est également l'occasion d'en dérober un éventuel objet-souvenir, pratique caractéristique d'une époque très individualiste en même temps en quête de repères identitaires. Les selfies et leur diffusion sur les réseaux sociaux en sont la forme la plus poussée, les curieux du *Bataclan* avec leurs photos, repartent donc avec une preuve tangible porteuse d'une fascination exacerbée.

Toutefois, la critique de la trivialisaton et du plaisir dans une société de loisir ne signifie pas nécessairement un refus de ces dimensions, car si le ressenti est dévalorisé par rapport à la

⁷⁹ Lennon, John et Malcolm Foley, 2000, *Dark Tourism. The Attraction of Death and Disaster*, Londres, New York, Continuum.

⁸⁰ Fabrice FOLIO, « *Dark tourism* ou tourisme mémoriel symbolique ? », *Téoros* [Online], 35, 1 | 2016

réflexion, il peut également apparaître comme y menant. L'engouement actuel pour le tourisme sombre ne devrait-il pas plutôt être perçu comme symptomatique d'une époque contemporaine dont les propriétés ont pour conséquences d'amplifier mécaniquement ce phénomène?

On pourra également souligner le fait que l'expérience présente et sensorielle demeure unique comparée aux autres canaux de diffusion que sont les livres, les films et les contenus multimédias historiques. Être sur place, respirer et ressentir le lieu, le « vivre » devient sans nul doute un nouveau moyen d'intéresser des publics, et de pouvoir en parler car comme le théorise Dewey : « La vie de la mémoire est d'abord émotionnelle »⁸¹.

Il ne faut pas perdre de vue pas que l'attrance pour le drame fascine et demeure le principal argument commercial de ces attractions touristiques, il est aussi nécessaire de réfléchir à l'idée que même si toute trace de civilisation intègre inévitablement les marques du barbarisme, l'inverse est tout aussi vrai : tout moment d'histoire lié au barbarisme est un document édifiant sur la résistance et la résilience. Au même titre que les stéréotypes funestes que les attentats ont épinglé à la destination Paris, ces traces historiques chargées de sens et de symboles de résistance (il faut se rappeler de la grande manifestation du 11 janvier 2015 réunissant à Paris une soixantaine de chefs d'état dans le même cortège) sont inéluctablement des signes forts qui peuvent être véhiculés dans l'imaginaire collectif.

Gérôme Truc explique dans ses travaux sur le mémorial de Ground Zero⁸² que le besoin que nous avons de localiser nos souvenirs, de les ancrer dans des lieux matériels, et le marquage symbolique de l'espace qui en résulte comportent de toute évidence une dimension affective. Ainsi, à partir du présent chacun reconstruit le souvenir qu'il a vécu de l'événement jusqu'au jour de sa rencontre avec Ground Zero. Et à l'instar des photographes amateur tournant autour du Bataclan, les visiteurs de Ground Zero photographient, captent en une image l'empreinte de l'événement (dans le cas de tours jumelles, l'immense vide laissé par la disparition des tours) pour pouvoir resituer l'événement dans leur souvenir et constater par eux-mêmes, en gardant une photographie comme preuve. Dans *La Topographie*⁸³, Halbwichs explique en

⁸¹ **Dewey, John**. 2003. *Reconstruction en philosophie*. Traduction de Patrick Di Mascio. Pau/Paris : Presses universitaires de Pau/Farrago/Léo Scheer.

⁸² **Gérôme Truc**, "Venir à Ground Zero, se souvenir du 11-Septembre.", *EspacesTemps.net*, Travaux, 28.04.2015

⁸³ **Halbwachs, Maurice**. 2008. *La Topographie légendaire des évangiles en Terre sainte*. Paris : Presses universitaires de France.

effet que, dès que le souvenir d'un événement s'attache à un lieu, celui-ci se dédouble : à sa forme réelle, se juxtapose une forme symbolique et immuable rivée à ce souvenir.

L'enjeu d'une ville/destination comme Paris sera d'adapter sa politique de communication vers l'extérieur en conséquence pour ne pas sombrer dans le tourisme voyeuriste et au contraire profiter de cette aura médiatique pour construire une nouvelle image à destination des potentiels visiteurs.

Conclusion de la deuxième partie :

Cette partie consacrée aux écritures des attentats a permis de mettre en valeur le rôle d'influence majeur qu'ont joué les médias d'information continue et les internautes. Les premiers ont pu mettre en place rapidement un dispositif rodé et éprouvé qui a permis de faire rapidement circuler les dernières informations une fois tombées, tandis que les seconds se sont illustrés par la diffusion de captations photos, vidéos ou bien de posts. La coexistence de ces deux sphères a abouti à une complémentarité efficace dans la couverture de l'événement puisque les médias ont relayé les contenus diffusés sur les réseaux sociaux tandis que les internautes ont eux-mêmes partagés sur leurs fils d'actualités des interviews et des paroles d'experts provenant de chaînes TV grand public. Cependant, cette omniprésence informationnelle a également participé à créer une ambiance pesante au sein de la population. L'étude du corpus Google a montré que l'interprétation de l'événement selon les zones géographiques s'orientait clairement selon les filtres culturels de chaque destination. La révolution du web 2.0 a dans sillage, entraîné des modifications profondes dans les relations d'influences entre personnes, l'internaute devenant un acteur à part entière du paysage informationnel peut produire et relayer des informations au sein de ses propres réseaux, participant à un système échappant à toute forme de médiation classique mais prenant une place de plus en plus importante dans l'existence des personnes. Basée sur des tendances, des partages, des adhésions, la viralité des contenus est toutefois une science inexacte et échappe à toute forme de prédictibilité puisque ne respectant aucun schéma communicationnel classique. Toutefois, les nombreux hoax, témoignages, écritures Wikipédia, publiés en temps réel ont montré qu'une vraie frénésie populaire s'était emparée de l'événement, et qu'il va falloir compter dessus à l'avenir. Les impacts psychologiques observés ont souligné la dimension exceptionnelle de l'onde de choc ressentie sur le territoire, voire au-delà. Et l'interview de Jean-Michel Coq a permis d'éclaircir des notions relevant du champ de la psychologie et de l'accompagnement post-traumatique. L'étude de ces pratiques cliniques a également servi de fil d'Ariane dans la composition de ce travail, un parallèle entre la reconstruction réelle des patients et la reconstruction d'une destination a été évoqué. Enfin, nous avons pu voir à travers quelques exemples comment les lieux, vestiges de faits dramatiques, et à la fois meurtris symboliquement se chargeaient de stéréotypes morbides drainant des publics voyeuristes, certains devenant tendant même vers le *Dark tourism*, une pratique touristique qui ne fait pas l'unanimité.

Partie 3 : Une Relation au local revisitée : la communication de crise

Introduction de la troisième partie :

Cette partie aura pour axes principaux la résolution de crise et la reconstruction. Le domaine de la communication de crise sera explicité et diverses réflexions tournant de son action réelle et symbolique seront réalisées. Une étude de corpus comprenant des hashtags de solidarité (#Porteouverte, #RechercheParis) sera entreprise pour identifier l'influence de ces initiatives numériques dans le déroulé de la crise. Puis nous verrons comment les lieux peu à peu se reconstruisent, pour devenir des lieux de convivialité et de chalandise. L'analyse d'un corpus fait de *tweets* humoristiques permettra de mettre en exergue les ressorts de l'humour « salvateur ». Et enfin, nous poserons une réflexion sur la réactualisation de la communication de crise face au terrorisme moderne, et développerons l'idée de repenser la communication en suivant plusieurs pistes de réflexion.

I) La communication de crise face aux attentats

1) Le rôle de la communication de crise

La communication de crise est un domaine de la communication institutionnelle dont on doit l'invention par Ivy Ledbetter Lee en 1906, c'est une discipline transversale qui concerne l'ensemble des domaines de la communication. Faisant partie de procédure de gestion de crise, sa fonction consiste à répondre à une situation de crise à l'externe comme en interne, et ses objectifs sont les suivants :

- Être au cœur de la gestion de crise dans le but de limiter les conséquences directes de la crise (alerte des clients ou des populations, consignes, communication de coordination des opérations).
- Défendre des enjeux propres à l'organisation en crise, limiter les polémiques et protéger la réputation.

Historiquement deux écoles s'opposent :

- Les rationalistes : la communication doit s'appuyer sur des faits précis : dates, quantités, volumes, chiffres, statistiques, études scientifiques.
- Les symbolistes : la communication doit être visuelle car elle est basée sur des valeurs, des émotions, de l'affect autour des thèmes de l'image et de l'émotionnel.

Le choix de ces méthodes dépend du type de crise à gérer et du mécanisme qu'il génère. Dans le cas d'une simple inquiétude, alors une communication basée sur des infos précises et du factuel suffit tandis que dans le cas d'une peur profonde ou d'un traumatisme, il est nécessaire de composer une communication qui rassure avec l'utilisation de messages symboliques et humains. Toutefois, on estime en général qu'aux premières heures de la crise c'est le registre de l'émotion qu'il faudra solliciter, tandis que la période suivante serait plus propice à un discours rationnel basé sur la réflexion.

Le communicant de crise est en concertation directe et permanente avec le ou les dirigeants de l'organisation (entreprise privée, institution publique, association) et la cellule de crise. Les parties prenantes avec qui la communication de crise compose sont des acteurs sensibles du fait de leur relation à la crise, et de leurs rôles et statuts dans son déroulement. La grande difficulté est de composer en même temps avec tous ces interlocuteurs aux enjeux et

motivations différentes puisqu'ils peuvent être opposants, soutiens, relais d'information ou leader d'opinion. De plus, tous ces protagonistes peuvent évoluer dans leur rôle ou position selon la tournure que prend la crise. Pour la communication de crise, il est crucial d'identifier très vite l'influence qu'ils peuvent avoir sur l'organisation, qu'ils soient internes ou externes, à celle-ci et d'en tirer le meilleur parti pour tendre vers la sortie de crise.

Le communicant de crise dispose dans sa mission de nombreux outils comme la cellule de crise, le journal de bord, le média training, le darksite (ces points seront développés dans la partie des recommandations).

2) Champ d'action et réflexion autour de la fonction

Dans un contexte d'omniprésence de plateformes d'information et d'instantanéité de circulation des nouvelles, l'explosion du nombre de crises a mis la communication de crise au cœur du processus de réparation et d'amélioration des organisations face aux urgences. De plus, ce contexte a démontré à quel point ces organisations étaient vulnérables lorsqu'elles étaient prises dans des tempêtes médiatiques et numériques⁸⁴. Avec la démocratisation de la participation en ligne, les risques se sont multipliés de manière exponentielle, puisque n'importe qui - du client mécontent à l'association de consommateur - peut devenir une menace concrète. Désormais, consommateurs, militants, citoyens disposent de médias accessibles, disponibles en permanence pour exprimer leur mécontentement et mobiliser leurs pairs : blogs, forums des grands sites, en plus des réseaux sociaux. Ce nouveau contexte augmente la pression sur les entreprises, les institutions qui doivent monter une communication impeccable et par conséquent efficace. Ce que l'on retiendra de la crise quelle que soit sa nature (catastrophes, irrégularités comptables, accidents d'exploitation, emprunts toxiques), c'est que les dysfonctionnements internes de l'entreprise seront révélés au grand jour.

⁸⁴ **Michel Ogrizek/Jean-Michel Guillery**, La communication de crise (ed Que sais-je)

Prendre en considération non pas un seul mais des publics hétérogènes qui possèdent chacun leurs objectifs, leur agenda, leurs sensibilités et leur rapport à la crise est une priorité dans l'établissement du plan de communication de crise. Ainsi pour faire le tri du flux important des publics qui vont s'intéresser à « notre crise », il faut distinguer ces publics à l'aide d'une matrice intérêt / légitimité. En priorité, il est important d'identifier les personnes ou groupes sociaux directement impliqués et impactés dans la crise qui deviennent les publics légitimes à protéger, et qui doivent faire l'objet de toutes les intentions et considérations.

Dans un deuxième temps, une écoute attentive doit être mise en place pour comprendre la signification de la crise pour ces publics, analyser leur relation à la crise (émotions, perceptions, ressentis) pour mieux recueillir leurs besoins et leurs attentes, La construction d'un cadre normatif ad hoc (ou périmètre des discours et de leur formulation) concrétisant la relation de l'institution aux publics légitimes est par conséquent un enjeu majeur. En délimitant cet espace symbolique, on protège à la fois métaphoriquement et physiquement les publics impactés des menaces externes, la considération et l'attention de l'institution protectrice y prend toute sa mesure, et les représentations symboliques et fantasmées s'y façonnent.

Si protéger les publics légitimes devient une priorité c'est aussi parce que l'opinion publique et la presse se rangent automatiquement du côté de ces derniers, les transformant malgré eux en leaders d'opinion de la crise. C'est pourquoi associer les publics prioritaires dans une construction commune, permet de construire une communication de crise digne, rationnelle, respectueuse des publics, légitime et souvent de limiter les terrains d'affrontements. Avec une communication possédant ces qualités, il sera plus facile de gagner la confiance des publics et de sortir la tête haute d'une crise. Dès lors, il ne faut jamais perdre de vue ces publics, même au cœur de la crise et particulièrement lorsque cette dernière est finie sans oublier de respecter l'intimité de la crise dans des relations privilégiées avec les publics légitimes plutôt que de céder aux sirènes de la médiatisation à outrance.

D'après Myriam Delouvrier et Didier Heiderich⁸⁵, le message "est un bien symbolique commun et non des éléments de langage transmis par un émetteur vers un récepteur prié de les comprendre et de les approuver". En effet, il serait réducteur de représenter le schéma communicationnel en se basant sur une transmission de l'information linéaire et unidirectionnelle alors que la réalité des relations en société constitue un maillage hautement plus complexe tant les ramifications sont innombrables. Le récepteur se doit d'être avant tout

⁸⁵ <http://www.communication-sensible.com/download/relation-et-legitimite-en-communication-de-crise>

considéré à travers son rôle communautaire et sa relation avec un émetteur ne doit en aucun cas constituer un simple canal de communication. L'essence de la communication est de se mêler de la relation entre groupes sociaux et entre individus, à travers diverses réflexions et pour créer les conditions d'une communication. Elle assure une parfaite cohérence entre toutes les communications dans le respect des publics et de la loi.

Pour être admise dans une société, l'institution se définit dans un système de légitimités co-construit dans la relation et déployé dans des unités de temps, de lieu et d'action qui respectent ce que la communauté « tient pour juste ». Cet espace physique et temporel où institution et publics sont tombés d'accord sur des valeurs communes devient le point de départ d'une réflexion. La notion d'historique mais surtout de retour d'expérience devient une composante vitale puisque construire une stratégie de communication sans tenir compte d'un héritage relationnel antérieur à la crise (et donc des enjeux cachés) est voué inexorablement à l'échec.

En réalité, la communication est avant tout une question de ponctualité et de mesure. La plupart du temps, la cause du refus d'un message ne vient pas du message lui-même, mais de sa formulation, de l'instant choisi ou du lieu. Pour qu'un message soit écouté, il faut déjà que les publics soient disposés à l'entendre. Chaque choix communicationnel se fait alors à l'aune des espaces de légitimité susnommés, ceci permet de définir ce qui est possible ou non de formuler à un instant donné, si on a le droit s'exprimer sur ce sujet ou non, et si c'est bien le bon moment. Car il est nécessaire de rappeler que les crises sont initialement perçues par le biais émotionnel, entre colère, peur, dégoût, sidération ou tristesse, toute nouvelle sera considérée à travers le prisme culturel de chacun et un message mal formulé peut avoir des effets contre-productifs.

3) L'organisation de la communication de crise

La communication de crise fonctionne par cycles qui se décomposent en trois temps :

En amont : cette phase préparatoire est la plus conséquente car de sa qualité dépendra la résolution de la crise et la survie de l'organisation. Pour la gestion de crise, il est d'usage de faire dans un premier temps un recensement exhaustif de toutes les crises potentielles, de

concert avec les divers acteurs représentant toutes les fonctions de l'entreprise puis de s'interroger sur leur potentialité. Une élaboration de scénarios de crise peut également être envisagée, elle consiste à se représenter la crise afin de concevoir des protocoles touchants à des règles de conduite, des éléments de langage, une planification des actions à mener en vue d'une réactivité lors de l'arrivée de la crise. Le retour d'expérience des précédentes crises en est le ciment.

Au niveau opérationnel, il est indispensable de monter une cellule de crise qui se chargera de d'organiser la gestion de crise une fois celle-ci survenue. Avec un effectif de quinze personnes maximum, cette cellule est composée d'acteurs-clés principaux travaillant en réseau pour résoudre la crise (un exemple de composition de cellule de crise se trouve en **annexe 14**). Elle doit faire preuve de flexibilité et d'humilité, des exercices de simulation doivent être régulièrement organisés pour réactualiser des procédures et des comportements. Et une check-list totale et exhaustive doit être rédigée pour ne pas rencontrer de défaillances d'ordre matériel et logistique (activation des outils logiciels et télécoms, listing des personnes à contacter, agendas, salles de travail, etc...).

Un document unique doit être rédigé au préalable : le plan de communication de crise. Celui-ci structure toutes les actions à mener et sert de guide de référence pour tous les acteurs. Dès lors, le plan doit être audible par tous les acteurs et doit être communiqué en amont à toutes les parties prenantes. Ce plan doit être cohérent, objectif et renseigner tous les champs suivants : messages à envoyer dans l'urgence, finalités, publics visés, canaux de communication empruntés, organisation relationnelle, actions, scénario, typologie des crises. Le plan de communication est l'aboutissement de la stratégie de communication (point qui sera développé dans les préconisations). Enfin, des formations des porte-paroles aux discours et éléments de langage doivent être régulièrement entreprises.

Au cœur de la crise : Aux premiers signaux annonciateurs de la crise, il est urgent d'établir un diagnostic rapide de la situation, car l'événement exige des prises de décisions rapides. Avant de déclencher les alertes, il faut s'interroger sur les conséquences de cette décision et s'interroger sur le risque réel, et sur les objectifs prioritaires de l'organisation à moyen-long terme, autrement dit, que peut-on accepter de sacrifier et que veut-on protéger à tout prix ? Les parties prenantes devront être informées aussitôt l'alarme déclenchée et tout du long de la crise.

Entre la simulation de la crise et la réalité, il y a généralement un écart significatif, et c'est pour ça que la cellule de crise doit faire preuve de grandes capacités d'adaptation, être prête à déconstruire ce qui a pris des mois à être constitué. La principale difficulté est de faire face à un flux tendu d'événements et de sollicitations, tout en arrivant à poser clairement une stratégie basée sur le concret d'une situation où les chaînes d'acteurs sont complexes à prendre en compte. Le plan de communication ne doit pas être suivi à la lettre mais doit donner les grandes lignes de base pour une gestion de crise efficace et une prise de décision véloce. La gestion de crise comprend l'urgence (soigner les blessés, identifier les victimes), la recherche des causes et des coupables (en vue d'interpeller les terroristes), la protection des populations civiles et des personnels d'urgence, et l'anticipation des impacts potentiels des événements et les enjeux potentiels. Même pris dans le feu de l'action, le communicant de crise doit imaginer la suite possible des événements et fixer le regard sur l'horizon de la sortie de crise.

En aval : une fois la phase de cicatrisation stabilisée, les communications d'après-crise devront décrire comment la crise a été résolue et être envoyées aux publics cibles (internes comme externes) appropriés par les canaux de diffusion adéquats (site Internet, communiqués de presse). Les retours d'expérience sont examinés. La remise en cause des procédures antérieures, l'autocritique des comportements internes, l'archivage des notes/ enregistrements/ argumentaires/ communications, et le bilan de la gestion de la crise aideront à améliorer la future organisation de l'entreprise, et pourquoi ne pas en profiter pour rebondir? C'est un processus de reconstruction à la fois interne comme externe.

II) L'espace numérique : Vers une reconstruction des hommes et des lieux

1) Réseaux sociaux et mobilisations

1.1) Initiatives citoyennes : analyse d'*hashtags* sur Twitter

Le corpus a été choisi pour étudier l'importance des réseaux sociaux numériques dans la diffusion de mouvements de solidarité à partir du 13 novembre, mais aussi pour illustrer les mécanismes de circulation et de transformation de l'information dans ces espaces d'expression publique. En outre, le but sera d'analyser quels discours se tiennent derrière ces

dispositifs, quels nouveaux acteurs institutionnels émergent dans le paysage numérique et leur rôle dans le soin de l'habitant comme de la destination.

#PortesOuvertes (annexe 15)

Au soir des attentats, un mouvement de psychose généralisée s'est emparé des Parisiens, les laissant souvent atterrés et parfois désœuvrés. Dans la panique générale, beaucoup cherchèrent prestement à rentrer chez eux, ou au moins à se mettre à l'abri dans des restaurants et des bars ayant tiré leur rideau de métal. Une partie des transports ayant été interrompue et certains des quartiers ayant été bouclés, beaucoup ne purent regagner leur domicile au cours de la nuit. *#Porteouverte* est une initiative qui a vu le jour sur les réseaux sociaux dès que les premières demandes de refuge pour la nuit sont apparues sur *Twitter*. Le principe fut le suivant: mettre en relation des internautes à la recherche d'un abri, et ceux proposant de la place chez eux via ce *hashtag*.

On observe pour ce *hashtag* un grand succès populaire, et même si le nombre de personnes réellement secourues est inquantifiable, ce fut symboliquement une belle démonstration de solidarité et d'utilisation efficace des réseaux sociaux car quiconque émettait le souhait de participer à cet élan pouvait le faire librement depuis son compte utilisateur, l'ultraréactivité des gens connectés permit ainsi de rendre un grand service à des populations déboussolées. Ce dispositif a démontré que des initiatives d'anonymes pouvaient influencer sur un drame de cette ampleur, et participer à une entraide générale et concrète.

Un autre *hashtag* de ce type nommé *#Bedforawayfans* a également été déployé le 11 avril 2017 suite aux trois expositions ayant visé le bus des joueurs du club de foot Borussia Dortmund et entraîné le report de leur match contre l'A.S Monaco au lendemain⁸⁶. Afin d'accueillir les supporters monégasques ne sachant pas où dormir, est né spontanément ce *hashtag* pour les mettre en relation avec les habitants de la région qui pouvaient leurs ouvrir leurs portes. Comme en attestent les nombreux clichés montrant des supporters des deux camps réunis sous le même toit, et publiés autour du fil de discussion en question, cette

⁸⁶ http://www.huffingtonpost.fr/2017/04/11/dortmund-appelle-a-accueillir-les-fans-de-monaco-pour-la-nuit-l_a_22035989/?utm_hp_ref=fr-homepage

initiative en plus de son utilité propre, a permis de véhiculer une image de fraternité inhérente au football, et au sport en général (**annexe 15.1**).

#RechercheParis (voir annexe 16)

Devant l'effroi généralisé et le nombre élevé de personnes touchées par ces fusillades, les réseaux sociaux furent le théâtre de toutes les émotions. Ainsi, le *hashtag* #RechercheParis a été introduit dans un contexte de détresse humaine, prenant forme sous une recherche d'informations qui s'est organisée sur les réseaux sociaux avec la multiplication de *tweets* dédiés. L'extrême inquiétude et la détresse générées par l'impossibilité des hôpitaux - devant l'urgence de la situation - de dévoiler une liste des victimes engendrèrent ces *tweets* désespérés, aux contours de bouteilles jetées à la mer. Du 13 au 14 Novembre 2016, le mot-clé a été utilisé près de 600 000 fois sur *Twitter*.

Les corpus étudiés montrent que ce *hashtag* a principalement été utilisé par des personnes sans nouvelles de leurs proches depuis le soir des tueries. Les *tweets* de ces personnes contiennent principalement des portraits ou des descriptions des personnes recherchées, elles sont postées dans le but d'être relayées au maximum, et de récolter des informations ou la moindre piste. Ce dispositif n'est pas sans rappeler les attentats du 11 septembre 2011 à New York, et particulièrement les images de ces personnes scrutant les larmes aux yeux le mur de l'hôpital *Bellevue* intégralement recouvert d'affiches de personnes disparues. Cette recherche organisée sur les réseaux sociaux a complété les dispositifs officiels du Ministère de l'intérieur (site internet securite.interieur.gouv.fr, permettant de signaler des disparitions, avec la promesse d'être recontacté rapidement) et de l'Assistance publique des hôpitaux de Paris (mise en place d'un numéro pour obtenir des informations sur l'identité des personnes hospitalisées).

Ce *hashtag* a également été utilisé pour diffuser les dernières informations obtenues auprès des officiels. Parfois un blessé qui a été pris en charge par l'assistance publique, parfois un décès officialisé, afin que l'information se propage et arrive aux cercles plus ou moins proches des victimes.

Enfin, une dernière catégorie de *tweets* se distingue par des témoignages à la composition détaillée et poignante. Il s'agit de personnes qui ont partagé une expérience commune des attentats avec des inconnus, puis ont été séparés dans la panique générale. Ce qui frappe à la lecture de ces messages, c'est que certains de ces auteurs ont été secourus de manière héroïque par des gens qu'ils ne connaissaient ni d'Eve ni d'Adam, ou qu'ils furent eux-même à l'initiative d'actes de bravoure ayant permis de sauver des vies. Le propos apparaît comme sincère, exprimé à la première personne et usant d'un vocabulaire lié à l'émotion. Derrière ces écrits, le besoin de savoir si la personne qu'on a aidée est encore en vie ou tout simplement le besoin de pouvoir dire merci à son ange gardien, cette quête de vérité pour reconstituer une sorte de puzzle personnel semblant faire partie de la reconstruction⁸⁷.

#RechercheParis et #Porteouverte sont des utilisations pratiques et efficaces des réseaux sociaux, ces initiatives inattendues nées de l'imagination fertile d'internautes ont été le catalyseur d'une organisation de la recherche entièrement gérée par les internautes eux-mêmes dans le dessein d'une action de solidarité globale et mutualisée rendant les actions de solidarité bien plus efficaces dans le temps et l'espace. Ces élans spontanés ont démontré également que les personnes désireuses d'aider pouvaient *réellement* influencer sur la crise à leur échelle et contribuer à créer quelque chose de grand, d'exceptionnel et de poignant. Bien que les mécaniques de cette solidarité communautaire numérique restent encore vagues, il est évident que ce sont les sentiments de fraternité, d'apaisement, de dévouement et de civisme qui se dégagent de ces mouvements sociaux. Institution et habitants convergent vers le même but : une résolution de la crise, et la cicatrisation des plaies. Reste à savoir comment ces deux parties peuvent conjuguer leurs efforts, une chose est certaine : il y aura toujours une étincelle inattendue prête à enflammer le tonneau de la solidarité citoyenne.

⁸⁷ <http://www.slate.fr/story/111389/nouvelle-identite-rescapes-attentats>

1.2) Cas de dispositifs numériques déployés pour la sortie de crise

La mobilisation en ligne derrière ces *hashtags* n'a été rendue possible que par l'utilisation spontanée des médiations numériques (appareils connectés et plateformes numériques) incarnée majoritairement par les réseaux sociaux Facebook et Twitter. Un dispositif spécifique a été déployé aux premières minutes de la crise : le **Safety check de Facebook** (voir annexe 17). Cet outil lancé en 2014 est régulièrement utilisé en cas de crise majeure, et offre la possibilité à son utilisateur de se signaler "en sécurité" auprès des contacts de son réseau et donc de les rassurer sur son statut du moment. Il fonctionne ainsi comme une sorte de recensement en ligne qui serait centralisé autour d'une plateforme unique. Ce dispositif a permis à ses utilisateurs de prendre des nouvelles de leurs proches et d'en donner afin de se rassurer, mais également d'éviter à un trop grand nombre de participer à la saturation des lignes téléphoniques.

En activant cette fonctionnalité, le plus grand réseau social au monde exploite habilement les multiples possibilités offertes par les technologies modernes en œuvrant pour une sortie de crise (celle de la panique générale du 13 novembre), mais surtout s'adjoint un rôle majeur, voire essentiel dans un contexte de grande détresse, se substituant même aux autorités locales.

Mieux encore, *Facebook*, derrière son Safety Check, valorise son image en valorisant un bon usage de sa base de données d'abonnés (dans un contexte où les géants du web sont accusés de dérober les informations confidentielles de leurs abonnés), et il légitime sa dimension citoyenne en se rendant indispensable aux yeux d'une population. Toutefois, le fait que *Facebook* se substitue à l'Etat et son rôle dans la prise en charge des citoyens soulève des questions de légitimité de l'un et de l'autre. Mais, il est bon de rappeler que seul Facebook (entre autres géants du web) avait les capacités techniques et logistiques pour déployer un tel réseau de mise en relation de personnes en un temps record ce soir du 13 novembre.

Une autre initiative, gouvernementale cette fois-ci, est à souligner : le lancement en juin 2016 de l'application SAIP dont l'utilité est de prévenir ses utilisateurs de toute attaque terroriste dans un délai de quinze minutes maximum. Malheureusement, il aura fallu un temps de latence de 3 heures à l'application pour signaler les attentats de Nice (alors que la tuerie s'est déroulée

vers 22h30, l'alerte n'a été publiée qu'à 1h34 dans la nuit du jeudi 14 au vendredi 15 juillet)⁸⁸. Ce camouflet cinglant a révélé au grand jour l'amateurisme dont ont fait preuve les autorités dans l'investissement accordé au développement de l'application. SAIP avait au préalable été critiquée pour n'être utilisable que sur deux systèmes d'exploitation mobiles (sur trois que compte le marché), et sa vulnérabilité à la saturation des réseaux 3G ou 4G. Cet échec qui malheureusement restera ancré dans l'opinion doit toutefois servir de piste d'exploration pour la démocratisation de futurs outils de communication : l'usage du téléphone apparaissant comme le moyen le plus vélocé pour transmettre des informations d'importance vitale. Sur les plateformes de notation en ligne, l'application SAIP a été dévaluée par ses utilisateurs, conférant à l'administration publique une réputation de "ringard" du numérique. Si les autorités veulent susciter l'adhésion des gens et démocratiser ses applications, elles devront investir davantage dans une veille technologique et sociale, et une analyse poussée des phénomènes de mode ancrés dans la société, mais également s'inspirer des standards technologiques et fonctionnels imposés par les acteurs majeurs du marché des technologies numériques.

2) Initiatives des médias

La publication des portraits des victimes

En hommage aux victimes des attentats, plusieurs médias (*Libération*, *Le monde*) publient en ligne dans les jours suivants des portraits en mémoire des 130 victimes. Le récit le plus appuyé sera celui *du Monde* qui créera une plateforme web dédiée avec une interface de navigation ergonomique construite pour l'occasion, chaque profil est ainsi accompagné d'une photo et d'un texte descriptif que les journalistes ont rédigé à partir d'entretiens réalisés auprès de proches et de membres des familles endeuillées⁸⁹, avec pour consigne que les éléments fournis par ces derniers correspondent à l'image qu'ils voulaient que l'on conserve dans ce souvenir collectif (**voir annexe 18**). Le journaliste explique : "*Nous avons voulu leur donner un visage, raconter qui elles étaient, leur rendre leur vie, à travers ceux qui les connaissaient et*

⁸⁸ http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/07/21/pourquoi-l-application-alerte-attentat-n-a-pas-fonctionne-le-soir-de-la-tuerie-de-nice_4972750_4408996.html#DPJgcRUE0EL6Rppu.99

⁸⁹ http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/26/un-memorial-pour-les-morts-du-13-novembre_4818363_4809495.html

les aimaient". L'autre finalité affichée de ce travail est que ce mémorial réponde au vœu des proches que les victimes demeurent le symbole du Paris des Lumières, au XXI^e siècle, d'une capitale attaquée pour son pluriculturalisme. Par ailleurs, au cours de ce projet, la rédaction du *Monde* confie s'être laissée aller à faire du journalisme d'empathie⁹⁰ car portée par l'adhésion des lecteurs. Une grande majorité des familles de victimes a certes donné son accord et son concours mais pour d'autres, la médiatisation survenue dans un contexte d'immense douleur a été très mal vécue⁹¹, souvent comme une intrusion dans une sphère privée ou les médias n'ont pas leur place. La déontologie des journalistes du *Monde* aura été impérative pour garantir le respect des desideratas de chaque famille.

Le mémorial, une page d'accueil au départ constellée de silhouettes plongées dans l'obscurité, a commencé à se remplir de portraits d'hommes et de femmes au fil des jours. Les ombres se sont dévoilées et ont laissé place à des portraits courts mais poignants, qui frappent d'emblée de par leur narration relativement mesurée mais déférente envers ces vies fauchées. En refusant de faire usage du pathos ou de dresser des portraits hagiographiques des disparus, on peut deviner le refus des auteurs de faire de ces personnes des martyrs. Bien au contraire, l'idée fut de partir des souvenirs des proches, devenus porteurs de mémoire, et de se concentrer sur des anecdotes ou des moments bien précis pour humaniser des personnes qui ne sont ni chiffres ni statistiques mais des personnes uniques avec leur personnalité propre, leur parcours personnel et leur philosophie de vie. Comme l'explique Jérôme Truc⁹² : "ces ressorts affectifs ne peuvent toutefois jouer qu'à une seule condition : que les victimes nous apparaissent comme des personnes singulières, au même titre que nous et nos proches, avec un nom, un prénom, un visage et une histoire."

A la vue de cette mosaïque funeste, c'est la diversité des personnes, de leur âge, sexe, origines, activités, qui fait sens, comme si c'était la France dans toute la richesse de sa population qui était frappée. Ce travail collectif et hétérogène, dégage dans l'ensemble une authenticité narrative et un traitement pudique. Le choix d'un mémorial hébergé sur une plateforme en ligne (et donc dématérialisé) semble être une décision judicieuse.

⁹⁰ http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/12/22/en-memoire-du-13-novembre_4836254_4809495.html

⁹¹ <http://www.la-croix.com/Actualite/France/Faut-il-publier-des-portraits-des-victimes-des-attentats-2015-11-19-1382400>

⁹² **Jérôme Truc**, « « Je, tu, il, nous sommes Charlie » : ce que se sentir concerné veut dire », *Métropolitiques*, 26 janvier 2015

Au passage, cette initiative fait écho au projet "Portraits of grief" au bénéfice duquel le *New York Times* avait rédigé le portrait de près de 2500 victimes⁹³ des attentats du 11 septembre 2001 pour les mettre en ligne sur son site. Mais également au *National September 11 Memorial & Museum* au sein duquel se situe une salle aux murs immenses recouverts de photographies des victimes et d'autres effets personnels légués par leurs familles (**voir annexe 19**). De nombreux bancs sont disposés pour que les visiteurs puissent faire une halte et des boîtes de mouchoirs en papier sont également proposés, afin qu'ils puissent essuyer leurs larmes. C'est une invitation à l'émoi au milieu de cette mosaïque de visages inconnus dans lesquels chaque visiteur est susceptible de se reconnaître.

A travers ces initiatives, on se refuse à réduire les défunts à un chiffre et à un statut de victimes, au contraire, ils humanisent ces personnes en les narrant à travers une histoire et par la même occasion les empêchent de sombrer dans l'indifférence.

Profil psychologique et narcissisme TV des terroristes :

Depuis Charlie Hebdo et les massacres perpétrés en Europe, nombre de personnes (citoyens, intellectuels, universitaires, politiques, journalistes) ont exprimé leur ras-le-bol de voir systématiquement s'étaler à la une des journaux le portrait des assassins et la narration détaillée de leur parcours de radicalisation, contribuant à développer une *staracadémisation* des terroristes⁹⁴. Avec un traitement médiatique surabondant, le risque de faire le jeu de la propagande terroriste en lui accordant une notoriété se pose, et en mettant des visages, une histoire, une famille, n'est-ce pas là le moyen de personnaliser l'attentat, de lui donner les traits humains et de représenter le sacrifice du martyr de manière encore plus symbolique ?

Dans une société de l'image à la puissance sémantique considérable, chacun se met en scène sur les réseaux sociaux (y compris les terroristes) en diffusant des récits de leur vie scénarisée (sur une *timeline*⁹⁵) en vue de susciter l'adhésion d'un public versatile, et par la même occasion

⁹³ <http://www.nytimes.com/interactive/us/sept-11-reckoning/portraits-of-grief.html>

⁹⁴ <http://www.leblogducommunicant2-0.com/humeur/medias-anonymat-des-terroristes-pas-la-panacee-mais-un-premier-pas-significatif/>

⁹⁵ Frise chronologique informatique ou fil d'actualité numérique.

d'acquérir une forme de célébrité, l'apothéose consiste en un acte ultime dont la finalité est de susciter une fascination et une glorification autour de sa personne. Chez les djihadistes, cet acte consiste à mourir en "héros" télévisuel, une mort en direct pour devenir médiatiquement éternel. C'est avant tout un acte narcissique.

Pour briser cette stratégie de la haine, quatre médias (Europe 1, BFMTV La Croix et Le Monde) ont aussitôt décidé de ne plus citer les patronymes des terroristes et de ne plus publier de photos d'eux (**voir annexe 20**). L'autre raison de ce choix est de limiter le risque de créer des vocations chez des jeunes publics qui pourraient caresser le fantasme de défier la mort en se représentant leurs propres obsèques ou ce que l'on dira d'eux une fois morts,

Toutefois, le risque principal de cette mesure est de raviver les braises de la théorie du complot car ces informations à haut risque circulent déjà dans les médias étrangers et de propagande islamique, et sont donc facilement consultables. Dissimuler l'information pourrait alimenter l'idée qu'on nous cache quelque chose, et donc créer un sentiment de défiance envers les médias traditionnels et éventuellement le gouvernement. .

Au final, cette initiative se révèle fort intéressante car elle met le doigt sur un thème pertinent qui est celui de la motivation narcissique de l'acte des terroristes prenant sa source dans la légitimation médiatique (si autant de journaux parlent de l'acte terroriste, c'est que celui-ci était exceptionnel, et qu'il avait finalement raison d'*être*). Il demeure cependant délicat de jongler entre liberté d'expression et diffusion d'informations compromettantes. Encore faudrait-il que les médias s'entendent autour d'une éthique pour court-circuiter les théories du complot.

3) Comment les lieux se mettent récit sur les réseaux sociaux ?

Les lieux associés aux attentats de Paris sont inéluctablement devenus le théâtre des événements qui s'y sont produits ou bien qui s'y produiront. L'histoire s'est écrite dans la salle du Bataclan, les terrasses de cafés, et la place de la République qui sont devenus des protagonistes au centre de l'événement. Après les attentats, une rupture s'est créée avec l'existant, et les lieux se sont spontanément chargés de symboles et de significations les plus divers.

Aborder ce corpus de lieux emblématiques permettra de voir ce qu'ils sont devenus plusieurs mois après les faits, comment les publics s'approprient les lieux, mais également comment les lieux, eux-mêmes se narrent, et se mettent en scène sur le web. De la même manière, si l'on participe à la réparation des personnes et d'un imaginaire commun, peut-on reconstruire des destinations?

La Place de la République

La Place de la République est un lieu de grand passage où convergent des grands axes et des lignes de métro, elle n'est pas aussi prestigieuse que la place Charles de Gaulle ou la place Vendôme, bien plus courues, pourtant en moins d'un an, elle a obtenu un statut d'exception dans l'imaginaire collectif parisien. Bien que non directement touchée par les attentats, les Parisiens y ont, sans mot d'ordre politique, convergé vers, le soir-même du massacre de Charlie Hebdo, rue Nicolas Appert à quelques centaines de mètres plus loin. Et les mêmes Parisiens marcheront pour la République dans la plus grande manifestation jamais recensée en France⁹⁶, le dimanche 11 janvier 2015, et stationneront de longues heures sur cette place devenue centre du monde.

Au-delà de cet aspect symbolique, la place déchainera toutes les passions pendant des semaines avec le défilé des camions de chaînes TV d'information continue à l'affût de la moindre actualité, et un flux constant de passants s'arrêtant avec attention devant le mémorial improvisé au pied de la statue de Marianne. Les Parisiens lui ont conféré un imaginaire politique tout à fait inattendu.

L'observation de la place et de ses occupants, menée de mai à juillet 2016 a permis de recenser les nombreuses occupations des riverains et plus précisément comment ils s'emparent de cet espace dont la principale caractéristique est d'être vaste et très peu occupée par le mobilier urbain (**annexe 21**). Ainsi de nombreuses manifestations et rassemblements aux causes défendues multiples ont pu être observées (retrait de la loi Travail dite "loi El-

⁹⁶http://www.lemonde.fr/societe/article/2015/01/11/la-france-dans-la-rue-pour-defendre-la-liberte_4553845_3224.html

Khomri”, demande de libération de prisonniers politique, causes humanitaires). La place est également un lieu de vie puisqu’elle est peuplée de nombreuses personnes assises en train de lire, de téléphoner ou d’attendre quelqu’un, des concerts sauvages sont parfois organisés, de nombreux skaters trouvent là un exemple “spot” pour faire leurs figures, les enfants jouent avec le miroir d’eau, tandis que d’autres habitants sont tranquillement installés en terrasse.

Un autre phénomène de réappropriation de la place a également été observé, celui de Nuit debout⁹⁷. Accompagnant ce mouvement, des foules de gens rassemblées en assemblées générales libres et en discussions participatives, se relayant nuit et jour pour garder intacte la flamme d’une contestation sociale qui se veut apolitique et sans leader, ni-portes paroles. Ainsi, de nuit comme de jour, ces groupes de discussion organisés spontanément participent à faire de la place une petite tribune libre où chacun peut écouter et exprimer son opinion. Autre conséquence de l’occupation des lieux, le décor urbain a été considérablement modifié avec l’ajout de nombreux messages politiques et traits d’ironie disséminés un peu partout.

Les objets laissés par le public seront finalement enlevés en août 2016 pour être archivés par la mairie de Paris, et la place nettoyée. Des plaques commémoratives sont déposées en novembre 2016 sur la place de la République dans tous les sites touchés par les attentats de Paris et de Charlie Hebdo (**annexe 22**).

Au final, il est intéressant de constater à quel point ce point la place de la République a été métamorphosée depuis les attentats de 2015. De par les nombreuses facettes qu’elle dévoile, la République est protéiforme: symbolique, car lieu de ralliement et de résistance politique et sociale, lieu de passage du quotidien et d’activités futiles. Réunir dans un lieu commun tous types de personnes aux motivations diverses, c’est certainement cela la fonction de l’agora qu’est devenu la République⁹⁸.

⁹⁷ **Nuit debout** est un mouvement social qui a commencé le 31 mars 2016 dont le but est de construire une « convergence des luttes » en occupant les places publiques (dont la plus connue est la place de la République). Nuit debout est organisé en commissions (coordination, logistique, communication, etc.), et les prises de décisions se font par consensus lors d’assemblées générales

⁹⁸

http://www.huffingtonpost.fr/2016/01/09/place-de-la-republique-statut-exception-attentats-_n_8944836.html

Les terrasses parisiennes et #Jesuisenterrasse

La nuit du drame, les terrasses de cafés du Xe et XIe arrondissement de Paris et leurs occupants ont été pris pour cibles par les terroristes les transformant en indescriptibles scènes de carnage. Apparu peu après le drame, le *hashtag* #Jesuisenterrasse a été spontanément partagé sur les réseaux sociaux. Ce “trending topic” encourage les internautes à prendre une photo en terrasse de café ou restaurant, et à la diffuser dans un *tweet* ou sur *Instagram* avec le *hashtag* susnommé pour être référencé.

Dans ce corpus de *tweets* (**annexe 23**), on remarque tout de suite, que ce sont la joie et l'insouciance qui sont mis en scène avec ces verres qui s'entrechoquent, ces visages qui sourient et ces légendes enthousiastes. Ils prennent la forme de l'amitié et de l'espoir, et introduisent des protagonistes qui éprouvent une certaine satisfaction, voire une fierté à faire quelque chose d'aussi ordinaire que de boire un verre. Bien au contraire, l'acte ordinaire n'est plus si ordinaire que ça, il est devenu un geste plein de sens, et c'est pour cela qu'on l'affiche sur les réseaux sociaux. Cet ordinaire est ce à quoi il faut revenir après des événements d'une telle ampleur, quitter l'exceptionnel pour revenir à de l'habituel.

Le phénomène a immédiatement été perçu comme acte de résistance bien que dénoncé comme une stratégie marketing dissimulée des cafetiers pour faire du profit en surfant sur le drame. Une résistance face aux recommandations du gouvernement à limiter les sorties dans les lieux publics mais surtout face à la menace terroriste qui dans ses actes, condamne et punit les français et leurs pratiques. Car s'asseoir en terrasse est représentatif d'un mode de vie et de valeurs inhérentes à conception des libertés individuelles propres à la culture française.

Le message adressé aux ennemis doit être clair : les attentats n'ont rien changé puisque la vie continue.

4) L'humour, un premier pas vers la résilience ?

4.1) Analyse de corpus de tweets humoristiques

Après les attentats de Charlie Hebdo puis de Paris, les réseaux sociaux se sont faits l'écho de nombreux traits d'humour, de dessins humoristiques, de pieds de nez aux terroristes à leurs préceptes extrémistes. Phénomène de grande ampleur et à propagation instantanée, le rire fut tout désigné comme échappatoire unanime et virale dans cette étendue de tristesse. Dans ce paysage, le rôle des humoristes - qu'ils exercent dans des vidéos en ligne (Youtube) ou devant un public - a été considérable. A l'instar de l'humoriste britannique John Oliver⁹⁹ qui le dimanche 15 novembre dans son émission « Last Week Tonight » a rendu hommage à la France en se fendant d'une diatribe initiée par ses mots : « *Après les moments de silence nécessaires et appropriés, j'aimerais vous offrir un moment de jurons* », l'envolée fut perçue comme de l'humour libérateur et donc massivement appréciée¹⁰⁰. On peut également citer Megan, une "Youtubeuse" qui a cumulé quatre millions de vues sur Facebook pour sa vidéo de « réponse » aux terroristes au lendemain des attentats de Bruxelles du 22 mars 2016. Cette dernière explique son succès de la même façon : « Quand on éclate de rire, pendant quelques secondes, on oublie tout. »¹⁰¹

Quel que soit l'attentat, on observe toujours le même rituel post-traumatique, des vidéos d'internautes (et parfois d'humoristes), des tweets humoristiques, des blagues sous la forme d'événements Facebook qui constituent un exutoire collectif en ligne. Le comportement des internautes autour de ce thème de l'humour est une piste d'étude pertinente. C'est pourquoi une étude de corpus de tweets relatifs attentats de Bruxelles et de Paris a été menée, dans le but de révéler quelles sont les caractéristiques et les sens cachés derrière ces mots d'humour.

⁹⁹ http://bigbrowser.blog.lemonde.fr/2015/11/16/john-oliver-offre-a-letat-islamique-un-gros-moment-de-jurons/?utm_campaign=Echobox&utm_medium=Social&utm_source=Facebook

¹⁰⁰ La vidéo de John Oliver a récolté 12000 likes et environ 4000 partages sur la page facebook du Monde, ce qui est considérable. Chiffres datés du 8/7/20146.

¹⁰¹ <http://bigbrowser.blog.lemonde.fr/2016/04/01/rire-pour-se-consoler-trois-humoristes-racontent-leur-succes-post-attentats-sur-internet/>

Tweets humoristiques (annexe 24)

Les réseaux sociaux foisonnent de ces traits d'humour et images détournées pour les besoins du rire. Ceux qui ont été sélectionnés pour cette étude ont eu un succès dithyrambique en ligne et dans les médias. Bien que la notion d'humour soit subjective, il faut bien constater que ces compositions sont globalement très bien pensées, et très efficaces.

Le ton utilisé est globalement du domaine de l'absurde et du potache, et les auteurs jouent aussi bien sur des stéréotypes aussi bien parisiens ("le parisien à cheval sur les règles de conduite dans l'escalator") que nationaux ("le travail de nuit"). Ces petites moqueries sur les Parisiens parlent évidemment aux locaux qui se retrouveront parfaitement dans cet humour, car elles participent à construire un profil-type du Parisien approprié par ces derniers. Mieux encore, ces clichés sont devenus partie intégrante de l'identité parisienne, de son territoire et des symboles qui y sont reliés. Un sentiment massif de fierté urbaine s'est emparé des esprits, les Parisiens affichant un attachement soudain à ce que les fanatiques religieux ont voulu leur enlever : leurs valeurs, leur mode de vie, et leurs libertés individuelles. Le summum de ce thème résulte en ce concentré d'autodérision qu'est le *tweet* sur la "capitale des abominations et des perversions". L'absurdité de la citation suggère l'idée que malgré le drame humain, l'effronterie qui est un trait de caractère propre à l'identité parisienne, est restée, elle, intacte. De plus, en associant Paris et tous ses habitants à ce *tweet*, l'auteur insinue que la ville et ses habitants font bloc, qu'ils ne sont pas détruits mais au contraire bien plus forts puisqu'ils font montre de ce sens de l'humour qui pourrait paraître incongru mais justifié dans ce cas précis.

Le *tweet* de la "Polo" se place plutôt dans le registre de la raillerie. En moquant les terroristes à travers le prisme d'un raisonnement franco-français, pour leur manque de savoir-vivre ("la dernière de sa vie") et de la misérabilité de leur existence ("vie de merde"), l'auteur fait coup double puisqu'il touche le kamikaze dans son amour-propre en le comparant à un faible d'esprit manipulé jusqu'au bout, et développe un sentiment de revanche chez un lecteur encore plein de colère et d'indignation. A ce *tweet* railleur, s'ajoute celui des calendriers "vendus" par des brigades d'intervention qui illustre l'intervention du RAID du 18 novembre à Saint-Denis, visant à démanteler la cellule à l'origine des attentats de Paris. Avec ce trait d'humour sardonique, l'auteur de ce *tweet*, prophétise l'issue de l'intervention (qui se soldera par un succès) et par la même occasion condense la somme de la vindicte de l'opinion publique.

Si les populations se sont empressées de relayer ces objets humoristiques et de remplir les salles de spectacles comiques, c'est bien parce qu'il y avait une réelle nécessité de rire après une telle période d'intense tension et paranoïa. Aussi, la dédramatisation par des blagues qui ne font de mal à personne a soulagé des habitants mais en riant de concert, les Français véhiculent l'image d'un pays résolument tourné vers la reconstruction, et l'optimisme.

#BrusselsLockdown (annexe 25)

Le 22 Novembre 2015, la police de Bruxelles a publié des recommandations destinées aux riverains de ne pas diffuser ou relayer d'informations susceptibles de gêner son travail et d'être profitables aux terroristes, afin de mener une opération antiterroriste dans le plus grand secret.

C'est ainsi que le fil de discussion *#BrusselsLockdown* (qu'on peut traduire par : le verrouillage de Bruxelles) a été pris d'assaut par une armada de *lolcats*, des petits chats mignons qui pullulent sur Internet, publiés par des internautes rivalisant d'imagination pour alimenter ce sujet. Les belges ont à leur manière, aidé la police en noyant dans la masse de publications toute information qui pourrait s'avérer délicate et brouiller les pistes dans un contexte extrêmement sérieux. Certains médias ont même joué le jeu, comme le quotidien «Le Soir» en publiant des photos de chats sur son site internet pour illustrer les interventions en cours.

4.2) Aspect théorique de l'humour thérapeutique humaine et cohérente

Il est intéressant de voir comment cette mobilisation générale, qui est certainement partie d'une simple plaisanterie, a déchainé les passions et incité les Belges à se lâcher totalement afin de contribuer à la réussite des opérations antiterroristes. La convergence de toutes ces contributions numériques teintées d'enthousiasme laisse apparaître en filigranes les contours d'une d'unité nationale faisant front à l'extrémisme religieux.

En ce qui concerne les effets de l'humour dans les situations de violence et de chocs traumatiques, on retrouve dans la littérature, les travaux de J.C. Perry¹⁰² qui explique dans ses expériences que ses sujets d'étude réagissent aux conflits émotionnels ou aux facteurs de stress internes ou externes en faisant ressortir les aspects amusants ou ironiques du conflit ou des facteurs de stress, comme si la voie de l'humour était une soupape naturelle. Mieux encore, le bénéfice de l'humour serait collectif car il aiderait à relâcher la tension provoquée pour le sujet émetteur de la plaisanterie mais aussi pour toutes les personnes autour. Il fait également remarquer qu'une part d'autocritique ou de vérité se dissimule souvent derrière l'humour.

Inoescu¹⁰³ confirme ces hypothèses puisqu'il explique que "l'aspect défensif de l'humour épargne à la personne en difficulté les affects douloureux que sa situation devrait entraîner et permet, grâce à la plaisanterie, d'éviter jusqu'à l'expression de ces affects, c'est-à-dire des plaintes qui seraient justifiées". En d'autres termes, l'humour serait une échappatoire bien plus salvatrice car moins douloureuse pour la personne accablée, une manière d'exprimer son mal-être sans passer par la verbalisation d'une profonde tristesse légitime mais parfois difficile à assumer.

Pour ce volet sur les effets bénéfiques du rire, les travaux de Moussaoui Abderrahmane¹⁰⁴ sur le rôle dans le contexte de crise que fut l'Algérie des années 90 ont été les bienvenus. En caractérisant le rire dans les moments les plus graves comme une manière de manifester son mépris ou son indifférence à l'égard d'une situation politique, l'auteur confirme que l'humour permet à l'opprimé de prendre une forme de revanche et de démythifier une menace qui s'est accaparée tous les esprits.

Le rire serait un réflexe mécanique naturel relevant d'une forme d'instinct de préservation qui se déclencherait face à une situation qui, de par sa violence et sa portée dramatique engendrerait une incompréhension car trop difficile à entendre. Toutefois rire d'une réalité trop dure à encaisser est à la fois le signe de l'incapacité à la verbaliser, à la raisonner, mais aussi une des manières de la domestiquer, de l'appivoiser. L'humour devient ainsi signe de

¹⁰² **J Christophe PERRY et coll**, Mécanismes de défense : principes et échelles d'évaluation, Elsevier Masson, 2009

¹⁰³ **Serban INOESCU et coll**, Les mécanismes de défense, Nathan Université, 2003

¹⁰⁴ **Moussaoui Abderrahmane**, 2013, « Rire en situation de violence. L'Algérie des années 1990 », Terrain, n° 61, pp. 122-133.

résistance durant les heures difficiles car en se moquant de ce qu'on craint et déteste, on se rassure, on se réaffirme et on reprend espoir.

III) Pourquoi et comment repenser la communication de crise liée aux attentats ?

1) Que défendre, qui défendre ?

Ces préconisations ont été rédigées en prenant le parti d'une cellule de crise institutionnelle qui serait au service de l'Etat français et dont le but serait de défendre ses intérêts et ceux de la population française.

Derrière les nombreuses victimes des attentats de 2015, s'est exprimée à l'évidence une volonté de s'attaquer à des métiers (journalistes, policiers), des religions (juifs) et des pratiques de société (café, restaurant, match de foot, concert). Derrière, c'est la laïcité, les libertés individuelles, le droit de s'exprimer et tous les symboles constitutifs de la République Française qui ont été ciblés.

Paris n'a pas seulement été impactée en tant qu'entité géographique, elle l'a tout autant été en tant qu'entité psychologique. C'est aussi parce que Paris, à l'instar de Londres, Madrid, ou New-York incarnent des mégapoles cosmopolites, carrefours des cultures et des religions, et figures de proue du monde occidental que tant de personnes à travers le monde ont pu s'identifier. L'enjeu de la communication de crise sera de défendre vaillamment cette représentation de Paris et de la France en général que le monde s'est construit, ce qui y inclut nécessairement les valeurs fondamentales qui la soutiennent.

La communication qu'a adoptée le gouvernement en réponse aux attentats terroristes de 2015 a reposé sur trois piliers : la rapidité de la communication, la fermeté, et la mobilisation des citoyens. Après chaque événement, le gouvernement a engagé une réaction immédiate : le Président de la République François Hollande s'est rendu sur les lieux du drame (Charlie Hebdo) et a fait une intervention télévisuelle le soir du 13 novembre 2015. En autorisant et en

sécurisant la marche gigantesque du 11 janvier 2015, les autorités ont trouvé là une manière de rassembler une grande partie de la population française derrière ce moment d'effervescence collective¹⁰⁵, symbole planétaire d'unité nationale (bien que les motivations intrinsèques des foules aient tout de même divergé de par leur nature). Le ton des officiels s'est durci après les attentats de Novembre avec l'utilisation d'un vocabulaire de guerre, et l'application de mesures telles que l'état d'urgence (dont François Hollande annonça l'application à la télévision tandis que la prise d'otages du Bataclan était encore en cours). Autre aspect significatif de la communication gouvernementale : la dignité et l'empathie. En effet, la classe politique au pouvoir a adopté une posture basée sur le recueil et l'hommage aux victimes, prenant par conséquent de la hauteur face aux querelles et tentatives de récupération politique¹⁰⁶. Comportement auquel Jean-Michel Coq entend donner raison : 'Il faut préparer les gens, être proches d'eux, accepter d'aller se laisser aller à ses émotions sans forcément pleurer avec eux. Le pire des comportements serait l'indifférence.'

Si l'on considère que les messages de l'exécutif sont destinés à rassurer l'opinion sur les mesures destinées à limiter les actions terroristes et à protéger lesdites actions en cours, alors on peut considérer que la communication qui a été déployée pour l'assaut de St-Denis a été une réussite car aucune fuite n'a entravé l'opération et le quartier a pu être sécurisé en vue de la neutralisation des terroristes. Les interventions de Damrémont et de l'Hyper casher méritent également d'être citées.

Dans une époque de menace permanente où les attentats sont susceptibles de se répéter, les services de communication de crise de l'Etat joueront nécessairement un rôle prépondérant dans la prévention des futures catastrophes. Il est forcé de reconnaître que reconstruire une destination et réinjecter de la confiance dans sa population est un projet précaire en raison de l'épée de Damoclès terroriste mais les épatantes capacités de mobilisation des plateformes en ligne, et l'engouement citoyen massif observé autour des *hashtags Brusselslockdown* et *Porteouverte* n'ont été que les réflexes mécaniques d'un gigantesque appareil de solidarité. Ce sentiment de commune appartenance à la nation française et les multiples motivations des personnes mobilisées pour une appartenance territoriale, la liberté d'expression ou un « vivre ensemble », ne sont en fait que l'expression de ce que G. Truc appelle "la solidarité à la

¹⁰⁵ **Emile Durkheim**, *Les formes élémentaires de la vie religieuse. Le système totémique en Australie*, Presses universitaires de France, coll. « Quadrige Grands textes », 2008, 647 p., EAN : 9782130567516.

¹⁰⁶ https://www.challenges.fr/politique/hollande-au-congres-une-lecon-de-dignite-presidentielle-pour-sarkozy_53094

première personne du singulier¹⁰⁷. Un ressort affectif tirant sa source dans le lien intime et personnel que l'on peut développer individuellement face à une situation dramatique, et qui a énormément été sollicité avec la mise en récit (et donc la singularisation) des victimes sur les réseaux sociaux dont la démocratisation a déclenché la genèse d'un rapport particulier au drame, teinté d'empathie, voire de familiarité.

Au vu de toutes ces personnes prêtes à se mobiliser spontanément pour des causes dites "nobles", se pose la question de la possibilité de les inclure dans de futurs plans de gestion de crise. En d'autres termes, la population française peut-elle être mise à contribution dans de futures campagnes de communication comme figures thuriféraires de valeurs précieuses et fondatrices d'une qualité de vie à la française ? S'il est délicat de s'avancer sur les mécanismes de cette solidarité à la première personne du singulier (au risque d'être accusé d'instrumentaliser la population), il paraît en revanche beaucoup plus plausible de prédire que les réseaux sociaux symboliseront le futur de la communication de crise de la destination Paris.

Mais quelles stratégies adopter pour parler à une population aussi disparate et variée ? Jusque-là, la communication de crise a marché au niveau symbolique (manifestation et hommages aux victimes, discours de rassemblement dans l'hémicycle) mais a échoué au niveau technique (incompréhensions autour de l'état d'urgence). Il n'y a pas de règle absolue, une bonne communication de crise est un savant mélange de ces deux approches. On serait tenté de privilégier la méthode de la communication symbolique qui n'est plus ni moins qu'un positionnement symbolique des enjeux du débat sur le terrain émotionnel. Mais cette méthode se fait détriment de la pensée et ne valorise pas les progrès lents et les mesures concrètes. Créer un sentiment de confiance sans actions concrètes pour empêcher les crises à venir est stérile, voire contreproductif. La stratégie devra s'adapter à un contexte, et être à l'écoute des desideratas d'une audience versatile, et donc faire preuve de pédagogie et d'empathie pour faire passer des campagnes de prévention, mais surtout d'adaptabilité et de réactivité car chaque crise est différente des autres.

Comme le suggère Jean-Michel Coq : "La communication de crise qui fonctionne doit être rassurante [...] L'information peut considérablement faire baisser la pression, et amener les gens à prendre des bonnes conduites de sauvegarde. Mais l'absence de communication de crise élaborée peut amener à des catastrophes. La confiance est le ciment de toute relation

¹⁰⁷ **Gérôme Truc**, « « Je, tu, il, nous sommes Charlie » : ce que se sentir concerné veut dire », *Métropolitiques*, 26 janvier 2015.

entre une population et son gouvernement, une sorte de graal à atteindre pour le communicant de crise, avec deux finalités distinctes : sortir de la crise et reconstruire une destination. Si la confiance est brisée alors, une communication ne peut plus fonctionner, et les recommandations et actions des autorités sont alors minimisées voire remises en cause. Pire, si les capacités d'un gouvernement à mettre à l'abri ses citoyens sont remises en question, alors des comportements irresponsables voire néfastes peuvent apparaître spontanément dans la population. Il en découle que dans le cadre d'une gestion de crise, la collaboration du public ciblé est indispensable. Il ne paraît pas exagéré de supposer que la stratégie de communication, si elle veut aller dans le sens de la cohésion nationale, devra jouer sur l'attachement aux valeurs françaises et faire preuve de cohérence et de bienveillance, surtout dans un contexte où la rumeur et le moindre doute peut faire effet boule de neige .

Dans ces préconisations, le parti pris a été de se focaliser pleinement sur les habitants de Paris et de plus loin encore. S'il est d'usage de se tourner vers les gatekeepers ou KOL (Key Opinion leaders) lorsque l'on veut ajouter de la crédibilité à son propos, il faudra se tourner vers les représentants de la ville de Paris les plus légitimes, ceux qui l'habitent au quotidien. Face à la menace, se constituer un large éventail d'alliés et de relais de confiance sera une solution plausible.

2) Les médiations numériques au cœur de la résolution de la crise

Avant d'aborder ce volet opérationnel, il est nécessaire de faire la distinction entre les différents moments de la communication de crise afin d'adapter ses actions en fonction du contexte. Ainsi, pour plus de clarté, on séparera arbitrairement deux types de périodes constitutives de la crise : *au cœur de la crise* et *hors de la crise*.

Au cœur de la crise, le temps se déforme et l'urgence devient l'obsession, dès lors se mesure le degré de préparation et l'anticipation de la crise. L'objectif est de solliciter tous les moyens et effectifs nécessaires pour rapidement sortir de crise, ce qui correspond à protéger et secourir les populations en détresse, sécuriser les lieux, répondre aux sollicitations de toutes les parties prenantes, communiquer les consignes de sécurité, donner les bonnes informations aux journalistes, etc...

En dehors de la crise, la notion de temps n'a plus la même signification, une attaque peut arriver à tout moment, mais il n'y a plus d'urgence puisque la crise est passée. C'est l'heure de la prévention et de la reconstruction, les actions de type hommages, deuil, et réinjection d'espoir dans la population sont de mise.

Le secret de la réussite des médiations numériques au cours de ces dernières années a été de modifier considérablement la perception des notions d'espace et de temps dans les interactions humaines. Ainsi grâce à la rédaction et l'envoi quasi-instantané d'informations à une ou bien une multitude de personnes se situant à n'importe quel endroit du globe (pour peu qu'il ait accès à internet ou un réseau GSM), le gouvernement n'aura pas d'autre choix que de devoir maîtriser totalement l'outil numérique pour escompter ne serait-ce que les prémices d'une communication réussie. Pour se faire, il lui faudra devenir crédible au niveau des pratiques numériques, et lancer des projets ambitieux.

2.1) La communication pendant la crise

Dans un premier temps, un travail de compréhension d'une population sous le choc d'un attentat récent a été effectué dans le but de lister les urgences et les interrogations auxquelles il faut répondre en priorité. Les préoccupations suivantes serviront de leviers d'influence pour établir des préconisations efficaces. Il en résulte les situations suivantes :

- Comment savoir si ses proches sont indemnes ?
- Comment faire si l'on veut aider (don de sang, logement, don d'argent, etc...) ?
- Quelles sont les consignes à suivre pour rester en sécurité ?
- Comment informer un maximum de personnes que l'on est sain et sauf ?
- Comment connaître tous les dispositifs d'entraide, d'assistance et d'écoute ?
- Comment connaître toutes les mesures prises pour assurer la sécurité de la population (transports magasins, etc...) ?

La première caractéristique d'une communication de crise efficace est une communication qui est maîtresse de son information, et dont la parole fait autorité auprès du grand public. L'information doit être quantitative, dans le sens où aucun canal de diffusion ne doit être écarté car chacun public possède sa source d'information propre, mais aussi qualitative, ce qui s'exprime par des informations solides, précises, intelligibles et surtout cohérentes, en parlant « d'une seule voix ». Ce qui démontre qu'il faut donc une seule porte d'entrée et de sortie dans la cellule de crise. S'il est vital de représenter une source d'information fiable c'est parce que l'acceptation d'une crise (l'opinion publique) dépend beaucoup de la qualité des réactions suscitées lorsqu'elle survient. Dans un contexte aussi critique qu'un attentat, les publics se tourneront naturellement vers leur gouvernement avec une confiance exacerbée et des attentes exceptionnelles, à l'affût du moindre faux pas. Par conséquent, des comportements mensongers ou mal interprétés peuvent mettre un terme à la confiance accordée et décrédibiliser toutes les prochaines communications.

Consulter un site Web devient le premier réflexe pour un public inquiet par une crise, et notamment les journalistes puisqu'une grande majorité débutent leur travail sur leurs articles par des recherches internet et consultent les flux d'actualités, c'est pourquoi l'activation d'un **site de crise ou darksite** est indispensable. Il s'agit d'une pratique courante qui correspond à mettre en ligne un site web ou un blog créé pour diffuser des informations officielles visant à désamorcer une crise ou à enrayer la rumeur. Préparé de longue date, il ne sera activé qu'en cas d'urgence et son intérêt réside dans la mise en ligne immédiate. Les *darksites* permettent en outre de diffuser des informations pratiques sur la conduite à tenir en cas de problème (voir **annexe 26**). Dans le cas des attentats français et la probable récurrence des événements, il serait plus pertinent de développer une application dédiée qui véhiculerait dans l'urgence les informations utiles et des consignes de sécurité, afin de balayer un large nombre de personnes sur le territoire. L'idée serait de créer une plateforme inspirée de SAIP qui soit prête à être déployée 24/24h à supporter de grandes charges de connexions simultanées, et deviendrait la source de référence crédible vers laquelle chacun pourra se tourner lors de moment de grande détresse. Véritable annuaire de référence, l'appli doit pouvoir proposer les rubriques nécessaires pour répondre à toutes les questions recensées plus haut.

Autour de la plateforme de référence, une veille active sur les réseaux sociaux doit également être mise en œuvre avec l'aide d'une stratégie de community management (animation de pages dédiées sur les réseaux sociaux) ambitieuse. L'objectif d'une page institutionnelle ou d'un compte public est d'accumuler un maximum d'abonnés ou de followers pour que sa parole porte le plus loin possible. C'est donc au gouvernement français de devenir un leader

d'opinion, une autorité numérique en faisant montre de réactivité et de polyvalence en amenant une présence institutionnelle sur tous les réseaux d'importance. Un bon community management consiste à répondre immédiatement aux commentaires négatifs des internautes de manière explicite et humble, de bloquer les nuisances des trolls¹⁰⁸, de solliciter d'autres leader d'influences sur le web, de relayer les *hashtags* les plus favorables, voire d'en créer, de remercier tous les internautes qui ont pris part aux mouvements de solidarité, d'exposer les actions qui seront mises en œuvre, de donner des informations utiles sur l'enquête en cours et de parfois savoir se taire pour laisser la place au recueillement. Une mise en garde toutefois, avant de faire circuler des faits ou d'en débattre avec les internautes, le premier réflexe à adopter est d'en vérifier la véracité.

Les effets concrets d'une bonne campagne se mesurent par le gain d'un grand nombre de "vues", des contenus qui sont abondamment partagés et des fils de discussion très fournis. La stratégie consiste à être présent sur les réseaux sociaux majeurs tels que Facebook, Twitter ou Youtube pour augmenter les flux d'internautes vers la grande plateforme évoquée précédemment, et la faire gagner en notoriété et en réputation. Bien entendu, tout ceci ne peut se faire sans préparation, et en amont le plan de communication préconise la rédaction de messages-types à personnaliser une fois la situation apparue.

Le cas de la gestion de l'attentat du marathon de Boston¹⁰⁹ par la police locale est une bonne démonstration des effets bénéfiques de ce type de campagne. Ainsi, en ayant su réagir rapidement et efficacement en utilisant les réseaux sociaux, elle s'est adressée aux victimes et les spectateurs tandis qu'elle s'efforçait de rassembler les faits pour enquêter sur l'attaque. Peu après les événements, elle a indiqué en temps réel où les coureurs s'étaient rassemblés et comment se mettre à l'abri. Puis, au cours de la chasse à l'homme qui a suivi, elle a communiqué avec les habitants de Boston, posé des questions, donné des conseils, confirmé des informations sur les réseaux sociaux et a au bout du compte contribué à resserrer les liens au sein de la population.

¹⁰⁸ Dans le monde de l'Internet et du web, les **trolls** désignent des intervenants qui initient volontairement des polémiques sur un forum de discussion, un blog ou un réseau social dans le seul but de provoquer les autres intervenants et de générer des réactions en retour.

¹⁰⁹ Le double attentat du marathon de Boston est une attaque terroriste survenue le lundi 15 avril 2013 à Boston, lors de la 117^e édition du marathon de la ville, durant laquelle deux bombes ont explosé. Les bombes ont détoné à 13 secondes d'intervalle tuant trois personnes et en blessant 264 autres.

La maîtrise de sa réputation numérique (référencement naturel) :

Maitriser les résultats de recherche est primordial pour empêcher que ceux-ci soient dominés par une crise et la couverture médiatique défavorable qui en découle. Comme évoqué précédemment dans l'étude des recherches sur Google images, une présence dans les domaines et les pages d'intérêt deviennent des enjeux stratégiques. Même si cet aspect semble davantage tenir du webmarketing (et donc de l'adaptation aux algorithmes des moteurs de recherche) que de la communication, il demeure néanmoins essentiel en ce qui concerne la notoriété et la maîtrise de son image. Il est donc nécessaire que ses propres sites institutionnels se positionnent dans le haut de page des recherches associées aux thématiques qu'elles entendent défendre et maîtriser, et s'accaparer un certain imaginaire numérique. Ainsi, des audits réguliers doivent être envisagés pour évaluer les positions organiques existantes des sites web stratégiques puis les faire remonter pour s'approprier les résultats de recherches pertinentes tous supports confondus (sites web, articles de presse, images et vidéos). Il est évident qu'en raison de la versatilité du web, on ne peut pas garantir de pouvoir contrôler tout ce qui est publié sur le net, et encore moins d'empêcher que des informations négatives s'affichent dans les résultats de recherche, car le but réellement recherché est d'en réduire les dégâts.

2.2) Hors la crise

De toute évidence, l'effort qui a été fourni en pleine crise ne doit surtout pas s'arrêter dès que les signes de cette dernière s'estompent. Même silencieux, les impacts du terrorisme sont encore gravés pour longtemps dans les esprits, entre alors une phase d'inquiétude ou la vie reprend peu à peu son cours normal. La communication de crise doit bien sûr anticiper la crise à venir, mais elle peut aussi aider à reconstruire, ce qui signifie rassurer une population en lui redonnant confiance en la capacité des autorités à assurer la sécurité de chacun. Réinjecter de l'espoir et de l'insouciance au sein d'une population est le meilleur moyen d'adresser au monde le message d'une nation forte, qui a des capacités de rebond considérables.

En s'appuyant sur le site web/application préconisé dans le chapitre précédent, la stratégie de communication numérique consisterait à lancer des campagnes régulières de revalorisation

du territoire et d'encensement de la qualité de vie française, en plus de la ligne éditoriale "courante" faite d'articles sur l'avancement des enquêtes judiciaires, sur les projets d'attentats déjoués, les dernières mesures antiterroristes, les initiatives citoyennes pour la reconstruction des victimes ou les consignes de sécurité à démocratiser. Les campagnes en question s'appuieront sur une série de reportages et de dispositifs participatifs mis en scène par des personnalités issues de la société civile. Dans un premier temps, courtes vidéos à potentiel viral sur des thématiques propres à l'identité parisienne (visite d'un quartier de Paris, éloge de la culture française (musées, architecture, littérature), art de vivre à la française (cafés, bars, restaurants, théâtre, etc...)), ce sera l'occasion de montrer un autre aspect de Paris, celui de ceux qui y vivent, travaillent, s'amuse. En faisant de ces inconnus des ambassadeurs, les témoins privilégiés de la vraie "vie" parisienne, on façonne également une très belle vitrine pour les touristes étrangers qui pourront se faire une toute autre représentation de la destination France.

Dans cette entreprise, il est nécessaire de trouver de nombreux alliés pour se positionner sur le large maillage de la sphère numérique. Ainsi, faire passer des discours par le moyen de personnalités publiques reconnues (cinéma, humoristes, comédiens, sportifs) ou de créateurs de contenus web (Youtubers notamment) possédant déjà une crédibilité au sein de leur public semble être une première piste à explorer pour rendre un message institutionnel bien plus, "branché" tout en restant consistant.

De plus, en créant des manifestations publiques sur le thème de "tous ambassadeurs citoyens", ce sont de nombreux citoyens qui pourront prendre part à une grande dynamique citoyenne. Agoras publiques, murs de libre expression, concours de *selfies* autour d'un *hashtag* citoyen, distribution de badges à arborer, festivals du vivre ensemble, ce seront tout autant d'invitations à libérer la parole (parole qui est justement menacée par le terrorisme islamiste) et à afficher une belle unité. Il est vrai qu'en multipliant ces actions, la communication à ce moment précis prend une tournure fortement symbolique mais cette approche semble justifiée car le projet se veut justement déconstructeur de stéréotypes.

Ces derniers temps, le gouvernement semble avoir compris l'importance de ces technologies et toute l'ampleur de leur effet de représentativité. L'exemple encourageant du site www.toujourslechoix.fr lancée le vendredi 18 novembre 2016 par le gouvernement français peut servir d'inspiration pour les actions à venir. Cette campagne de prévention contre l'embrigadement jihadiste, a reçu une très bonne réception par les médias et les publics. Par

le moyen d'un site internet dédié, l'internaute se retrouve dans un parcours interactif, façon jeu de rôle, composé d'une suite non linéaire de vidéos tournées à la première personne. Le "joueur" peut choisir d'incarner Emma ou Mehdi, qui tous deux seront approchés par des recruteurs au djihad, et à l'instar d'un livre dont vous êtes le héros, deux choix sont proposés à l'internaute et influent directement sur la suite du scénario (**annexe 27**). En choisissant le même terrain de chasse numérique que les recruteurs djihadistes¹¹⁰, le gouvernement français adapte enfin son outil de communication aux pratiques et habitudes des jeunes publics, mais surtout "déringardise" son image institutionnelle. La réussite du projet ne tient pas seulement à son canal de communication mais essentiellement aux moyens cinématographiques mis en œuvre pour apporter une véritable crédibilité dans l'expérience d'immersion (bonne direction d'acteurs, scénario et dialogues consistants, images et sons de qualité) et atteindre les esprits les plus vulnérables.

3) Une relation aux médias parfois tumultueuse

La relation avec les journalistes est quelque chose d'extrêmement sensible car l'approche journalistique des différents médias varie considérablement selon les intérêts informationnels de chacun. Une conférence de presse ou un communiqué de presse aura par conséquent des réceptions divergentes. S'il a été reproché aux médias d'avoir eu des comportements de nature à compromettre des enquêtes policières ou mettre la vie de civils en danger, il ne faut cependant pas stigmatiser la profession en rajoutant de la défiance à leur encontre car l'intérêt de la presse et la pression médiatique sont généralement les symptômes d'une crise et non la crise elle-même. Et de plus, faire des médias un bouc émissaire "facile" sur lequel taper en situation d'échec est une solution, qui en plus d'être moralement répréhensible, est précaire à long-terme.

Pour bien préparer une communication, il faut en amont alimenter un annuaire recensant les différents médias "partenaires" et y renseigner les types de relations préconisées, le type de lectorat, et les coordonnées des interlocuteurs privilégiés. Il faut préparer à l'avance un certain nombre de communiqués de presse, et le moment venu toujours être pédagogue et cohérent

¹¹⁰ http://www.sciencesetavenir.fr/high-tech/cyber-terrorisme-un-recrutement-en-4-phases_35824

dans ses interventions publiques. Face aux intox, il est nécessaire de monter très tôt au créneau pour les désamorcer avant qu'elles ne prennent de l'ampleur. En adoptant une posture honnête (en se gardant de divulguer les informations confidentielles), bienveillante, la communication devient plus crédible.

Bien entendu, même si les médias ont une certaine tendance à être attirés par les sujets plus dramatiques (donc plus vendeurs), il ne faut surtout pas hésiter à valoriser la bonne gestion de la crise, les discours d'espoir, et de rappeler aux médias trop oppressants que les publics légitimes ont également le droit de se recueillir dans leur propre intimité.

En réalité, il n'y a pas de méthode miracle, chaque média possède son propre raisonnement, et il faut tenter d'identifier ce qui intéresse chaque parti dans le but de rédiger du contenu qui intéressera, puis désamorcera les futurs articles néfastes venant de ces derniers. La relation avec le journaliste doit se baser sur des relations de confiance type win-win. Et il ne faut pas perdre de vue que l'objectif du journaliste est d'intéresser son public et de lui donner des infos pertinentes. Le pire serait de protéger les gens de la vérité, de faire la rétention d'information pour les publics concernés, sans pour autant prôner une transparence aveugle.

Au vu de récentes sources de conflits entre médias et autorités (circulation de fausses informations, débriefing post-attentats avec analyses des "erreurs" des terroristes dans la fusillade du Bataclan, diffusion d'informations sensibles), il est nécessaire que la profession et les autorités s'entendent sur une charte éthique de conduites à éviter dans les situations d'empressement.

4) Une sensibilisation à la communication de crise d'entreprise

Un autre aspect stratégique de la communication de crise qu'il serait intéressant de démocratiser au sein des sociétés et des divers organismes est la communication interne. En effet, la communication de crise n'est pas la chasse-gardée des seuls spécialistes, elle peut très bien s'appliquer et surtout se préparer dans tout type d'organisation, quel que soit son activité. Une entreprise qui a intégré la culture de crise au sein de son organisation se distingue par sa capacité permanente à faire face à l'inattendu, et où chaque employé sait ce qu'il est censé faire en cas de crise. Par ailleurs, les membres d'une équipe veulent savoir ce qu'on

attend d'eux dans ce genre de situation, même si cela consiste tout simplement à continuer à travailler comme d'habitude.

S'il faut citer un exemple de réussite de ce genre, c'est bien le témoignage de la société *Presse citron*¹¹¹ (entreprise belge spécialisée dans la presse hightech) qu'il faut présenter. L'entreprise a appliqué sa propre gestion de la crise suite aux attentats de Bruxelles en communiquant en interne principalement sur les réseaux sociaux publics et d'entreprise. L'entreprise avait au préalable monté une cellule de crise composée de personnels internes pour rédiger les processus et les messages à délivrer dans l'urgence. Face à la crise, de nombreuses consignes de sécurité des autorités publiques (**annexe 28**) et informations pratiques (solutions de retour à la maison, impacts sur l'activité) auprès de tous les collaborateurs (quel que soit leur position géographique) en prenant le soin de vérifier que chaque public ciblé avait bien reçu l'information. La communication multicanal (e-mail, intranets, réseau social d'entreprise) a été la clé de cette bonne gestion de crise car elle a permis à chacun de s'exprimer, de communiquer de manière rapide et d'organiser les échanges autour de flux de discussion de manière réactive et efficace.

5) Du délicat usage de l'enquête ethnographique et de l'humour : proximité et distanciation

Piste 1 : Enquête-terrain auprès de publics touristes

Une idée imaginée dans ce travail mais non réalisée faute de temps, aurait été de mener une enquête-terrain auprès de touristes étrangers et nationaux dans divers monuments parisiens. Le but étant de questionner ces personnes sur leur ressenti quant à ce nouveau paysage sécuritaire ainsi que leurs points de vue, et leurs motivations de voyage. Une première ébauche de guide d'entretien a été établie, ce document servira de base pour interroger les touristes. Bien que le faible nombre de ressources en présence ne puisse pas permettre d'obtenir de vrais résultats sur le plan statistique et quantitatif, le petit échantillon d'entrevues permettra de définir des profils de voyageurs variés, et donnera des résultats du point de vue qualitatif telle une photographie du paysage touristique parisien (**voir annexes 29 et 30**).

¹¹¹ <http://www.presse-citron.net/reseaux-sociaux-internet-mobile-communiquer-en-interne-suite-a-un-attentat/>

Piste 2 : l'humour "salvateur" ?

Comme nous avons pu le voir, le ressort de l'humour se déclenche spontanément chez l'homme après un traumatisme collectif synonyme d'intense période noire pour une population. Véritable soupape de décompression à longue propagation, on ne pourra nier les effets cathartiques de cet aspect de l'homme, tout particulièrement lorsque les premières blagues autour des attentats et de Charlie hebdo ont commencé à essaimer. L'usage de l'humour dans de communication d'état pourra paraître malvenue voire dissonante, pourtant elle tend à se démocratiser. A la communication de l'Etat d'envisager ce ressort de l'humour afin de susciter l'adhésion autour de son message. Après tout, afficher l'image d'une société qui a gardé le sens de l'humour; c'est aussi montrer la résilience et l'intégrité d'une destination.

Nota Bene :

S'il est bien un regret que l'on pourra exprimer à la fin de ce travail, c'est certainement d'avoir dû renoncer à un aspect aussi important que l'étude de la réception, pourtant indispensable à tout développement dans le domaine des SIC. Même si la fragmentation de ce champ de recherche en une diversité d'approches et de méthodes semble démontrer que ce processus de réception est d'une grande complexité, introduire ces théories dans le but de comprendre les variations entre figure du spectateur et expérience effective aurait sans nul doute consolidé ces travaux. En particulier, dans un contexte où le Web 2.0 bouleverse les théories sur les relations production/réception, et où la question est de savoir alors sous quelles formes et à quelles conditions une participation médiatique est susceptible de se transformer en un engagement effectif sur le plan politique¹¹². Malgré toute sa complexité du sujet, Christine Servais¹¹³ la résume en une phrase « il semble que la réception [...] doive être décrite dans les termes d'une relation : en faisant dialoguer les héritages sémiotique et pragmatique, on décrit la relation plus ou moins contrainte que le texte/l'œuvre proposent au récepteur, et qui est susceptible de guider, voire de modifier sa relation au monde ».

¹¹² **S. Proulx** (2012), "La puissance d'agir des citoyens à l'ère numérique : cyberactivisme et nouvelles formes d'expression politique en ligne"

¹¹³ **Christine Servais**, les théories de la réception en SIC, les Cahiers de la Sfsic n°2012.

Conclusion de la partie 3 :

De cette troisième partie, il en ressort clairement que la médiation numérique devrait prendre une place de plus en plus importante dans la société et donc devenir un outil indispensable à toute organisation voulant optimiser sa communication de crise. Les nombreuses initiatives dites de « solidarité numérique » (#Porteouverte, #RechercheParis, safety check, hommages de la presse) ont démontré qu'il y avait eu une vraie mobilisation dans la société et dans divers domaines professionnels suite aux attentats de Paris, et donc de gens capables de faire bon usage des outils de communication actuels. S'il paraît trivial d'affirmer qu'une bonne communication de crise se fait largement en amont, il est nécessaire de rappeler que l'excellence opérationnelle en pleine crise n'est cependant pas négligeable. Ainsi une stratégie de communication résolument basée sur un échange permanent entre une organisation et sa population, empruntant un ton humble, humoristique et fédérateur, et maîtrisant parfaitement les arcanes (mobiles) de l'écosystème numérique constituerait une piste intéressante.

Conclusion générale

Le terrorisme fait incontestablement partie intégrante de l'histoire de la France, et chaque époque, chaque génération a connu ses heures sombres, vivant dans l'angoisse d'une attaque meurtrière aveugle. Les attentats de Paris ont indéniablement secoué le pays à tel point qu'ils semblent avoir délimité dans le temps un avant et un après 13 Novembre, que certains surnommeront le « 11 septembre français ». Ces actes terroristes sont le reflet d'un terrorisme moderne motivé par des doctrines religieuses, et surtout façonné par des individus ayant assimilé tous les mécanismes du fonctionnement de notre monde occidental. En s'amalgamant à ce système, et en s'y dissimulant pour mieux se retourner contre lui, le terroriste parvenait à propager une onde de choc extraordinaire dans la population, en insufflant l'idée d'une insécurité maximale pérennisée par le fait que la menace venait de l'intérieur, et donc était partout.

A tous les niveaux, les répercussions furent conséquentes : tourisme, économie, société, médias, démocratie, sécurité, législation, politique, aucun domaine n'y a échappé. Mais les attentats de Paris n'étaient pas seulement l'expression de ce nouveau terrorisme mondial, ils étaient aussi le miroir opaque de ceux qui en furent les victimes : notre propre société. Celle qui au moment des faits se connectait sur des plateformes de consommation, d'information ou de socialisation, cette société qui s'est construite dans un monde où l'instantanéité de l'information et de la communication a permis d'effacer les frontières, ces derniers ont eu pour premier réflexe d'allumer leur écran aux premiers coups de feu. L'onde de choc prit forme sous les contours d'une cacophonie médiatique, politique et numérique inédite en France, mettant en exergue les pratiques de collecte et de diffusion d'informations propres à notre société.

L'objet de ce mémoire a été dans un premier temps d'étudier cet événement à travers le regard des sciences sociales, en recherchant dans la littérature les travaux existants autour des concepts-clés pouvant délimiter le périmètre info-communicationnel du sujet étudié, et de les appliquer à ce cas concret. Ainsi, le chapitre consacré au terrorisme, et plus particulièrement l'esprit du terrorisme a démontré que l'objectif séculaire du terrorisme qui est de commettre des actes sanglants dans le but de pousser l'ennemi à commettre des erreurs sur le terrain militaire est restée la même, mais sa logique communicationnelle a considérablement changé de dimension au cours du temps. Son appropriation des techniques de diffusion d'information et des codes esthétiques du monde audiovisuel a sans aucun doute été à l'origine de la sidération généralisée du pays.

Dans un contexte sensible où la seule démonstration de l'existence de l'événement réside dans les traces laissées dans les esprits et dans les chairs - les écritures faites par l'homme et dans les villes - quels types de médiations existent pour aborder ce sujet grave dont la représentation est complexe et souvent traumatique ? L'étude de ce mémoire a permis de souligner la profusion et la variété des médiations existantes autour de ce thème fertile. Ainsi, y sont recensés des formats tels que le cinéma, le documentaire, la photographie, le roman, l'exposition ou même la rumeur populaire. Certains des dispositifs cités représentent des initiatives courageuses qui osent étudier le sujet à travers divers angles pour s'en faire une construction plus complète et objective, mais on se rend compte que chaque œuvre a son propre propos accompagné d'un traitement unique. Le rôle théorique de ces médiations est de construire un cadre de réflexion nouveau dans l'idée d'offrir du recul en réinjectant de la rationalité, et donc de se réapproprier le sujet en lui ôtant tout son symbolisme.

Dans la deuxième partie, nous avons étudié la manière dont les attentats avaient été écrits par les diverses parties prenantes. Ce fut l'occasion de se pencher sur le traitement de l'information dans l'urgence par les médias d'information continue classiques et surtout par la sphère socio-numérique, ces deux univers se complétant efficacement dans la couverture des attentats et le relais des informations, et ce, en étroite collaboration. La stupeur causée par la diffusion d'informations sensibles s'est particulièrement exprimée par le biais de la superposition du temps réel (donc de la réalité) sur les images des chaînes TV, causant ainsi effroi et fascination. Toutefois, ce qui a retenu notre attention est la diversité des sources d'informations amateurs qui ont contribué à apporter un témoignage des attaques « en direct » par le moyen de leurs smartphones, qu'ils fussent aux abords du Stade de France, près d'un des bars mitraillés ou dans une rue adjacente du Bataclan. Ce phénomène dit de la révolution web 2.0 n'est pas nouveau, mais il a pris une toute autre dimension dans le traitement de l'information. Autrefois passif, le téléspectateur en devenant internaute est devenu un acteur à part entière dans le paysage numérique, publiant tous types de contenus et relayant ceux qu'il souhaite. A l'ère de « l'infobésité » (Olivier Desbief), une nouvelle donne s'est mise en place dans le monde de l'info-communication, de nouveaux acteurs sont apparus : des influenceurs sur des chaînes Youtube, des pages Facebook ou des comptes Twitter rassemblent aujourd'hui des millions d'abonnés, bien plus que certaines TV généralistes... l'idée d'une ré-organisation progressive des rôles informationnels devient nécessairement une opportunité de choix pour la communication de crise.

L'aspect psychosocial de la réception de l'évènement a été également documenté par des publications de cliniciens mais surtout par Jean-Michel Coq dont l'expertise et le rôle dans l'accompagnement post-traumatique des victimes du terrorisme a permis de confirmer l'ampleur de l'impact sur la population même éloignée. Le praticien a également ouvert des pistes sur le thème de la reconstruction des victimes et des destinations (résilience) mais aussi réaffirmé le rôle primordial de la communication dans la relation de confiance que les institutions publiques entretiennent avec la population.

La reconstruction a d'ailleurs servi de fil rouge à la rédaction de ce mémoire, c'est pour cela que dans la troisième partie, l'accent a été mis sur les enjeux de la communication de crise, les pistes envisagées pour la sortie de crise, et le retour d'expérience qui a pu être effectué à partir des initiatives émanant spontanément de toutes les bonnes volontés.

Les impacts des attentats ont symboliquement endommagé des destinations, donnant naissance à de nouvelles pratiques de tourisme communément appelées « Dark tourism ». Ainsi, que ce soit la recherche de balles de fusils incrustées ou les selfies devant les lieux de commémoration, les espaces nouvellement chargés d'évocation dramatique drainent une foule de curieux fascinés par ces lieux, vestiges d'une histoire qui s'y est écrite au passé simple. Les cas de la place de la République et des terrasses parisiennes, espaces symboliques représentatifs des pratiques parisiennes, ont démontré qu'un lieu meurtri peut redevenir lieu de divertissement et de convivialité, de culture et de passion, point de convergence des passants et des courants.

Le soir des attentats, de nombreux dispositifs de sortie de crise ont été mis en place un peu partout sur la toile via les hashtags #Porteouverte, #Rechercheparis. Derrière ce sont une constellation de personnes issues de la société civile qui se sont mobilisées pour porter assistance aux victimes, aux proches des victimes et faciliter le travail des secours. Cette solidarité numérique a eu le mérite de se déployer au cœur de la crise, et certainement d'y jouer un rôle non-négligeable. Preuve que le large éventail de techniques de communication proposées par le web 2.0 a été utilisé avec ingéniosité, et a symboliquement conforté l'internaute dans son rôle d'acteur de la société.

Le rôle du communicant est d'une importance stratégique dans la résolution de la crise. En effet, la communication ne se résume pas à des éléments de langage transmis par un émetteur vers un récepteur mais à un vrai rôle qui consiste à se mêler de la relation entre groupes

sociaux et individus, à travers diverses réflexions pour créer les conditions d'une communication cohérente. D'après Myriam Delouvrier et Didier Heiderich, le message "est un bien symbolique commun, et le rôle du communicant de crise consiste à limiter les conséquences directes de la crise et défendre des enjeux propres à l'organisation en crise. Avant de lancer toute action, une véritable planification stratégique est indispensable. La communication de crise est une discipline où tout se fait en amont, et même si la part relevant de la réalisation (et souvent de l'improvisation) n'est pas négligeable, ce qui va déterminer le succès de l'opération est sa préparation. De nombreuses questions sur les symboles et les personnes à protéger, l'identification des publics prioritaires, la légitimité de l'organisation ou la formulation des messages doivent être soulevées, débattues puis intégrées dans la stratégie globale.

Ainsi, au cours de ce travail de réflexion, des propositions de plans de communication ont été faites. Elles consistent prioritairement à s'appuyer sur toutes les technologies modernes qui ne cessent de drainer des publics, en optimisant sa présence sur les plateformes du type réseau social, site de crise, applications mobiles. Ainsi, avec ces outils de communication massive, l'institution aura une véritable crédibilité numérique, indispensable si l'on souhaite accéder au rôle d'influenceur. Toutefois, une communication réussie n'est fondée que sur le partage et l'adhésion des internautes - ce qu'on désigne par viralité - ce qui signifie que l'état ne pourra y arriver seul, et qu'il faudra dans cette entreprise solliciter toutes les soutiens possibles à tous les niveaux. Les hashtags de solidarité laissent en tout cas augurer du meilleur sur ce point. La résolution de crise n'est pas la seule finalité, l'idée est de sortir encore plus fort qu'avant les attentats de Paris.

La problématique initiale a joué le rôle de boussole dans le développement de ce sujet, ainsi les observations relevées et les conclusions déduites semblent infirmer l'idée que cet événement majeur marque un avant et un après 13 Novembre de par les bouleversements engendrés dans les manières de construire la communication de crise, les comportements inédits dans la diffusion et le traitement de l'information, et dans les habitudes de vie et pratiques de la ville.

Bibliographie

Terrorisme et Société :

Jean Baudrillard, *L'Esprit du terrorisme* (2002)

Gérôme Truc, *Sidérations. Une sociologie des attentats*, Paris : PUF, coll. « Le lien social », 2016, 343 p.

Gérôme Truc, « « Je, tu, il, nous sommes Charlie » : ce que se sentir concerné veut dire », *Métropolitiques*, 26 janvier 2015.

Emile Durkheim, *Les formes élémentaires de la vie religieuse. Le système totémique en Australie*, Presses universitaires de France, coll. « Quadrige Grands textes », 2008, 647 p., EAN : 9782130567516.

De l'événement à la crise :

Bensa A. & E. Fassin, 2002, « Les sciences sociales face à l'événement », *Terrain*, n° 38, pp. 5-20.

Giust-Desprairies Florence, Levy André, « Introduction. Penser l'événement aujourd'hui », *Nouvelle revue de psychosociologie* 1/2015 (n° 19), p. 7-12

Farge A., 2002, « Penser et définir l'événement en histoire. Approche des situations et des acteurs sociaux », *Terrain*, n° 38, pp. 69-78.

Nora P., 1974. « Le retour de l'événement », in Le Goff J. & P. Nora (ss la dir. de), *Faire de l'histoire*, vol. I : *Nouveaux problèmes*, Paris, Gallimard, pp. 210- 229.

Aron J.-P., « Audiographie de l'événement », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 156-160.

A. Boltzinger, le concept clinique de crise bulletin de psychologie, t XXXV, n°355

Nora P., « L'événement monstre », in : *Communications*, n° 18, Paris, Seuil, 1972, p. 162-172.

Michel de Certeau, « Prendre la parole », in *Études*, juin-juillet 1968, repris dans *La prise de parole et autres écrits politiques*, Paris, Le Seuil, coll. « Points », 1994, p. 51.

Laborie P., 2001. L'opinion française sous Vichy. Les Français et la crise d'identité nationale, 1936-1944, Paris, Le Seuil.

Halbwachs, Maurice. 2008. *La Topographie légendaire des évangiles en Terre sainte*. Paris : Presses universitaires de France.

Marzano, Michela. « Qu'est-ce qu'une victime ? De la réification au pardon », *Archives de politique criminelle*, vol. 28, no. 1, 2006, pp. 11-20.

Médias et Médiations :

Linell, P. (2009). *Rethinking language, mind, and world dialogically*. Greenwich : Information Age Publications.

Jouët Josiane. Pratiques de communication et figures de la médiation. In: Réseaux, volume 11, n°60, 1993. Les médiations. pp. 99-120

Chloé Tazartez, « Fictionnalisation de l'attentat-suicide : surexposition d'un triple dispositif chez DeLillo, Binebine et Khadra », *TRANS-* [En ligne], 15 | 2013, mis en ligne le 24 février 2013, consulté le 30 septembre 2016. URL : <http://trans.revues.org/781> ; DOI : 10.4000/trans.781

Lojkine, Stéphane, *La scène de roman : Méthode d'analyse*, Paris, Armand Colin, 2002.

Gervais, Bertrand, « Éléments pour une compréhension de l'imaginaire contemporain », *OIC*, 19/01/11.

Philippe Aldrin. Penser les rumeurs : Une question discutée des sciences sociales. Genèses. Sciences sociales et histoire, Belin, 2003, pp.126-141.

G. Allport and L. Postman « The Basic Psychology of Rumor », in *Transactions of the New York Academy of Sciences*, n°2, vol. 8, 1945.

Fadia Nassif Tar Kovacs, *Les rumeurs dans la guerre du Liban: les mots de la violence*, Paris, CNRS Éditions, 1998.

Aurélia Lamy, « Les spécificités du traitement médiatique dans l'urgence. L'exemple des attentats du 11 septembre 2001 », *Communication et organisation*, 29 | 2006, 108-122.

Comolli J.-L., *Voir et pouvoir. L'innocence perdue : cinéma, télévision, fiction, documentaire*, Paris, Verdier, 2004.

Jean-Marc Vernier, "Pour une typologie des images télévisuelles", *in revue Quaderni*, n° 38, printemps 1999, pp. 99-102.

Carr David, « Y a-t-il une expérience directe de l'histoire ? La chute du mur de Berlin et le 11 septembre 2001 », *A contrario*, 1/2010 (n° 13), p. 83-94.

Lochard G., *La communication télévisuelle*, Paris, Armand Colin, 1998.

Legris Patricia, *La terreur spectacle, terrorisme et télévision*, **Daniel Dayan** (direction). In: *Quaderni*, n°64, Automne 2007. Environnement et expertise : entre science et politique, quelle légitimité ? pp. 129-133

S. Proulx (2012), "La puissance d'agir des citoyens à l'ère numérique : cyberactivisme et nouvelles formes d'expression politique en ligne"

Christine Servais, les théories de la réception en SIC, les Cahiers de la Sfsic n°2012.

Réseaux et internet :

Cardon, Dominique. « Réseaux sociaux de l'Internet », *Communications*, vol. 88, no. 1, 2011, pp. 141-148.

Keen, *Le Culte de l'amateur. Comment l'Internet tue notre culture*, Paris, Scali, 2008.

Beaudouin Valérie. Prosumer. In: *Communications*, 88, 2011. Cultures du numérique [Numéro dirigé par Antonio A. Casilli] pp. 131-139;

O. Donnat, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008*, Paris, La Découverte, 2009

D. Kaplan, *Informatique, Libertés, Identités*, Paris, FYP, 2010.

Leterre Thierry, « *L'Internet : espace public et enjeux de connaissance* », *Cahiers Sens public 3/2008* (n° 7-8), p. 203-217

Desbief Olivier, « La veille technologique à l'ère des médias sociaux : content de ce que génèrent les utilisateurs. Le cas Twitter », *Hermès, La Revue 1/2011* (n° 59) , p. 147-149

Luc Boltanski et Ève Chiapello, *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

Leterre Thierry, « Note de lecture », *Rue Descartes*, 1/2007 (n° 55), p. 110-116.

Communication de crise :

P. Lagadec, *Apprendre à gérer les crises*, Paris, Éditions d'Organisation, 1993, p.34.

Thierry Libaert. *La communication de crise*. Éditions Dunod – 4^e édition, 2010.

Michel Ogrizek/Jean-Michel Guillery, *La communication de crise* (ed Que sais-je)

Dark Tourism :

Nathanaël WADBLED, « Les fonctions du tourisme obscur », *Téoros* [Online], 35, 1 | 2016

Williams, Paul, 2007, *Memorial Museums: The Global Rush To Commemorate Atrocities*, Oxford-New York, Berg

Lennon, John et Malcolm Foley, 2000, *Dark Tourism. The Attraction of Death and Disaster*, Londres, New York, Continuum.

Fabrice FOLIO, « *Dark tourism* ou tourisme mémoriel symbolique ? », *Téoros* [Online], 35, 1 | 2016

Gérôme Truc, "Venir à Ground Zero, se souvenir du 11-Septembre.", *EspacesTemps.net*, Travaux, 28.04.2015

Dewey, John. 2003. *Reconstruction en philosophie*. Traduction de Patrick Di Mascio. Pau/Paris : Presses universitaires de Pau/Farrago/Léo Scheer.

Approches psychosociales :

Damiani Carole, « *Le soutien psychologique des victimes du terrorisme. Modalités et enjeux*», *Topique* 2/2003 (N°83), p. 173-185

Schlenger W, Caddell J, Ebert L, et al. Psychological reactions to terrorist attacks. Findings from the national study of american's reactions to September 11
Conséquences psychologiques individuelles et communautaires du terrorisme, **Pierre-Nicolas Carron, Philippe Reigner, Bertrand Yersin, Stefan Vetter**, *Rev Med Suisse* 2008; 2115-2119

J Christophe PERRY et coll, *Mécanismes de défense : principes et échelles d'évaluation*, Elsevier Masson, 2009

Serban INOESCU et coll, *Les mécanismes de défense*, Nathan Université, 2003

Moussaoui Abderrahmane, 2013, « Rire en situation de violence. L'Algérie des années 1990 », *Terrain*, n° 61, pp. 122-133.

Interventions médicales d'urgence :

"The medical response to multisite terrorist attacks in Paris" **Martin Hirsch, Pierre Carli, Rémy Nizard, Bruno Riou, Barouyr Baroudjian, Thierry Baubet, Vibol Chhor, Charlotte Chollet-Xemard, Nicolas Dantchev, Nadia Fleury, Jean-Paul Fontaine, Youri Yordanov, Maurice Raphael, Catherine Paugam Burtz, Antoine Lafont**, on behalf of the health professionals of Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (APHP) Published online November 24, 2015

Mémoires :

Charly Duplan, « La communication des maires sur les risques majeurs et en période de crise : Saisir des opportunités au-delà des contraintes », Mémoire de master professionnel information et communication, sous la direction de Karine Berthelot-Guiet, Paris, École des Hautes Études en Sciences de l'Information et de la Communication, 2015, 78 p.

Carmen Apostu, « La mobilisation citoyenne sur la twittosphère autour des attentats de janvier 2015 en France », Mémoire de master professionnel information et communication, sous la direction de Karine Berthelot-Guiet, Paris, École des Hautes Études en Sciences de l'Information et de la Communication, 2015, 90 p.

Anne Fessan, « COMMUNICATION DE CRISE AU CONSULAT GÉNÉRAL DE FRANCE A HONG KONG L'épidémie du SRAS du printemps 2003 », Mémoire de DESS en techniques de l'information et de la communication, sous la direction de Jean-Baptiste CARPENTIER, Paris, École des Hautes Études en Sciences de l'Information et de la Communication, 2003, 101 p.

Webographie

<http://la-bas.org/la-bas-magazine/textes-a-l-appui/alain-badiou-penser-les-meurtres-de-masse-du-13-novembre-version-texte>

<http://bibliobs.nouvelobs.com/idees/20160331.OBS7480/la-strategie-de-la-mouche-comment-quelques-terroristes-font-trembler-les-grandes-nations.html>

http://www.lemonde.fr/disparitions/article/2007/03/06/l-esprit-du-terrorisme-par-jean-baudrillard_879920_3382.html

https://fr.wikipedia.org/wiki/Terrorisme_en_France

<http://www.la-croix.com/France/Justice/Pour-victimes-dattentats-lexposition-mediatique-peut-aggraver-souffrance-2017-01-09-1200815671>

<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2017/04/20/01016-20170420ARTFIG00059-un-couple-de-fausses-victimes-des-attentats-de-nice-de-nouveau-condamne.php>

http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2017/04/19/les-affabulateurs-du-13-novembre-2015_5113367_4809495.html

http://www.lemonde.fr/m-perso/article/2016/10/21/ces-fans-qui-harcelent-les-rescapes-du-bataclan_5018140_4497916.html

www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/2015/06/29/32001-20150629ARTFIG00204-comment-signaler-les-photographies-macabres-de-l-attentat-en-isere.php

http://www.huffingtonpost.fr/2016/03/23/photo-attentat-bruxelles-aeroport-ketevan-kardava_n_9530998.html

<http://www.public.fr/Dossiers/Public-Buzz/Les-news-qui-buzzent/Public-bad-buzz-La-photo-des-deux-policiers-apres-les-attentats-detournee-par-Daesh-881819>

<http://sylvaindesmille.blogspot.fr/2016/10/apres-lattentat-un-film-documentaire-de.html>

<http://info.arte.tv/fr/daech-naissance-dun-etat-terroriste>

<https://i-d.vice.com/fr/article/nocturama-ou-comment-representer-le-terrorisme-au-cinema>

<http://www.leparisien.fr/chelles-77500/chelles-un-an-apres-ils-exposent-leurs-oeuvres-inspirees-des-attentats-du-13-novembre-11-11-2016-6316860.php>

http://www.huffingtonpost.fr/2016/09/16/attentats-novembre-archives-paris-journees-patrimoine_n_11993524.html

<http://www.20minutes.fr/monde/1838975-20160503-attentats-paris-bruxelles-kamikazes-honneur-exposition-danemark>

<http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2016/07/19/01016-20160719ARTFIG00330-pourquoi-tant-de-rumeurs-naissent-elles-pendant-les-attentats.php>

<http://www.slate.fr/story/121065/attentat-nice-nuit-tele-francaise-sombre>

http://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2015/02/12/traitement-mediatique-des-attentats-de-paris-le-csa-critique-radios-et-televisions_4575514_3236.html

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/1125265-nombre-d-utilisateurs-de-facebook-dans-le-monde/>

<http://www.slate.fr/story/109925/reseaux-sociaux-attentats-paris>

http://www.lexpress.fr/actualite/societe/attentats-de-paris-sur-les-reseaux-sociaux-vous-tentez-de-positiver_1737518.html

<http://www.sudouest.fr/2015/11/17/le-role-des-reseaux-sociaux-pendant-les-attentats-de-paris-2188640-5166.php>

<http://www.slate.fr/story/110605/wikipedia-attentats-13-novembre>

http://www.lemonde.fr/vie-etudiante/article/2015/11/20/apres-les-attentats-vous-n-etes-pas-oblige-d-aller-bien_4814544_4468406.html

http://www.lemonde.fr/europe/article/2016/03/23/attentats-a-bruxelles-des-symptomes-de-stress-post-traumatique-peuvent-etre-reactives_4888369_3214.html

http://www.clinique-psychologues-montreal.ca/problematique.php?prob_id=33

http://www.lemonde.fr/europe/article/2016/03/23/attentats-a-bruxelles-des-symptomes-de-stress-post-traumatique-peuvent-etre-reactives_4888369_3214.html

http://www.psychologues-psychologie.net/index.php?option=com_content&view=article&id=295:les-interventions-des-psychologues-apres-les-attaques-terroristes-du-13-novembre-2015&catid=83&Itemid=125

<http://www.humanite.fr/apres-les-attentats-soigner-les-soignants-secourir-les-secouristes-594285>
<https://fr.wiktionary.org/wiki/r%C3%A9silience>

<http://www.sciencesetavenir.fr/sante/cerveau-et-psy/20151116.OBS9561/attentats-de-paris-transformer-la-peur-en-quelque-chose-d-autre.html>

<http://rue89.nouvelobs.com/2015/12/15/les-riverains-bataclan-ont-marre-selfies-262484>

<http://visionscarto.net/disneylandisation-guerre>

<http://www.communication-sensible.com/download/relation-et-legitimite-en-communication-de-crise>

http://www.huffingtonpost.fr/2017/04/11/dortmund-appelle-a-accueillir-les-fans-de-monaco-pour-la-nuit-l_a_22035989/?utm_hp_ref=fr-homepage

<http://www.slate.fr/story/111389/nouvelle-identite-rescapes-attentats>

http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/07/21/pourquoi-l-application-alerte-attentat-n-a-pas-fonctionne-le-soir-de-la-tuerie-de-nice_4972750_4408996.html#DPJgcRUE0EL6Rppu.99

http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/26/un-memorial-pour-les-morts-du-13-novembre_4818363_4809495.html

http://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/12/22/en-memoire-du-13-novembre_4836254_4809495.html

<http://www.la-croix.com/Actualite/France/Faut-il-publier-des-portraits-des-victimes-des-attentats-2015-11-19-1382400>

<http://www.nytimes.com/interactive/us/sept-11-reckoning/portraits-of-grief.html>

<http://www.leblogducommunicant2-0.com/humeur/medias-anonymat-des-terroristes-pas-la-panacee-mais-un-premier-pas-significatif/>

http://www.lemonde.fr/societe/article/2015/01/11/la-france-dans-la-rue-pour-defendre-la-liberte_4553845_3224.html

http://www.huffingtonpost.fr/2016/01/09/place-de-la-republique-statut-exception-attentats-_n_8944836.html

http://bigbrowser.blog.lemonde.fr/2015/11/16/john-oliver-offre-a-letat-islamique-un-gros-moment-de-jurons/?utm_campaign=Echobox&utm_medium=Social&utm_source=Facebook

<http://bigbrowser.blog.lemonde.fr/2016/04/01/rire-pour-se-consoler-trois-humoristes-racontent-leur-succes-post-attentats-sur-internet/>

https://www.challenges.fr/politique/hollande-au-congres-une-lecon-de-dignite-presidentielle-pour-sarkozy_53094

http://www.sciencesetavenir.fr/high-tech/cyber-terrorisme-un-recrutement-en-4-phases_35824

<http://www.presse-citron.net/reseaux-sociaux-internet-mobile-communicer-en-interne-suite-a-un-attentat/>

Annexes

Questions	Intérêt
Pouvez-vous me raconter votre nuit du 13 Novembre ?	Récit du praticien sur le terrain des secours d'urgence
Les personnes que vous avez soignées sont-elles venues de leur propre chef?	En savoir plus sur l'accompagnement des victimes
Quels dispositifs avez-vous mis en place dans l'urgence et suite aux attentats pour protéger les personnels soignants et les équipes de secours de séquelles psychologiques ?	Mettre en exergue la gravité de l'événement.
A votre avis, quelle est la nature des traumatismes au niveau psychologique et les comportements nouveaux engendrés chez les victimes et les gens éloignés ?	Impact sur une population touchée directement ou indirectement.
Un an après le drame, on se rend compte que dans la population francilienne, de nombreuses personnes angoissent à l'idée de prendre les transports en commun, et parfois même s'y refusent.	idem
Que pensez-vous de l'intervention du Président Hollande le 16 novembre 2015 et de ses mots : «La France est en guerre» ?	Relatif à la communication institutionnelle
Continuez-vous à suivre des patients et quelles formes de relation entretenez-vous avec eux ?	Relation patient-psychologue
Cette proximité que vous appliquez a-t-elle été décidée en raison de l'exceptionnelle gravité des événements?	Relation patient-psychologue
D'accord mais quand le patient se laisse aller à ce besoin de se raccrocher à fond, ce besoin fait-il partie du processus de reconstruction ?	Position du praticien sur la frontière professionnel/humain.
Avez-vous des activités de conseil auprès d'institutions publiques permettant de mieux envisager la probabilité de nouvelles situations liées à des attentats ?	Comment le psychologue peut-il collaborer avec l'institutionnel ?
Comment interprétez-vous le concept de résilience ? La résilience est-elle la finalité de toute thérapie?	Approche de la résilience au niveau clinique et symbolique.
Les batailles des rescapés pour être juridiquement reconnues comme victimes sont indéniablement des étapes vers la reconstruction, mais n'est-ce pas là paradoxal quand on sait que la résilience passe également par un abandon de ce statut de victime?	Précisions sur le processus de reconstruction
Selon vous, que recouvre la communication de crise et quelle est sa pertinence et sa capacité réparatrice dans ce type de catastrophe au vu de votre expérience ? Et quels types de précaution faut-il prendre pour parler à une population encore sous le choc ?	Opinion et recommandations de l'urgentiste et du prescripteur au regard de la communication de crise en vigueur.

Annexe 1 : Guide d'entretien avec M. Jean-Michel Coq

Techniques/Economiques	
Défaits de produit/service Accidents dans les installations Panne informatique Information erronée, cachée Faillite Interne	Destruction majeure de l'environnement/accidents Défaillances du système à grande échelle Catastrophe naturelle OPA Crise gouvernementale Crise internationale Externe
Echech pour s'adapter/changer Défaillance organisationnelle Mauvaises communications Sabotage Altération du produit en usine Rumeurs, diffamations Activités illégales Harcèlement sexuel Maladies du travail	Projection symbolique Sabotage Terrorisme Enlèvements de dirigeants Altération du produit hors usine Contrefaçons Rumeurs, diffamations Grèves Boycotts

Annexe 2 : Tableau des risques selon la classification de P. Lagadec



Annexe 2.1 : Photographie de deux victimes des attentats de Bruxelles (prise par Ketevan Kardava)



Annexe 2.2 : Photographie de deux policiers le 15 Novembre 2015 à Paris (Prise par Benjamin Filarski)



Annexe 2.3 : Photographies de pièces de la collection d'objets collectés par les archives départementales et communales de Paris

Rappels sur le concept de Hashtag :

Le Hashtag est un mot-clé précédé du symbole # que les internautes utilisent dans leurs publications sur les réseaux sociaux. Ils permettent aux autres utilisateurs d'accéder aux contenus associés à ce mot-clé et ce, sans nécessairement être faire partie des « amis » ou « followers » des diffuseurs concernés. Toutes les personnes qui partagent des centres d'intérêts en commun sont ainsi en mesure de visualiser les publications des uns et des autres en fonction des Hashtags utilisés. Les publications ne sont donc plus limitées aux utilisateurs d'une communauté fermée mais peuvent atteindre des milliers d'abonnés, de fans et de clients potentiels

Rappels sur le fonctionnement de Facebook :

Facebook est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et documents, d'échanger des messages, joindre et créer des groupes et d'utiliser une variété d'applications. Le réseau de l'utilisateur s'agrandit en invitant d'autres utilisateurs à devenir "amis", les contenus publiés par les membres d'un réseau sont affichés sur un fil d'actualité et chacun peut ainsi interagir avec, en commentant, en aimant ou en partageant ce contenu.

Rappels sur le fonctionnement de Twitter :

Twitter est un outil de micro-blogging permettant la diffusion de messages courts (140 caractères) appelés *tweets*. Chaque usager peut ainsi ses diffuser ses tweets auprès de sa liste d'abonnés et suivre ceux des comptes auxquels ils se sont abonnés. Les usagers peuvent choisir de Retweeter (relayer sur son fil d'actualité un tweet existant), de commenter le tweet ou bien de l'approuver.

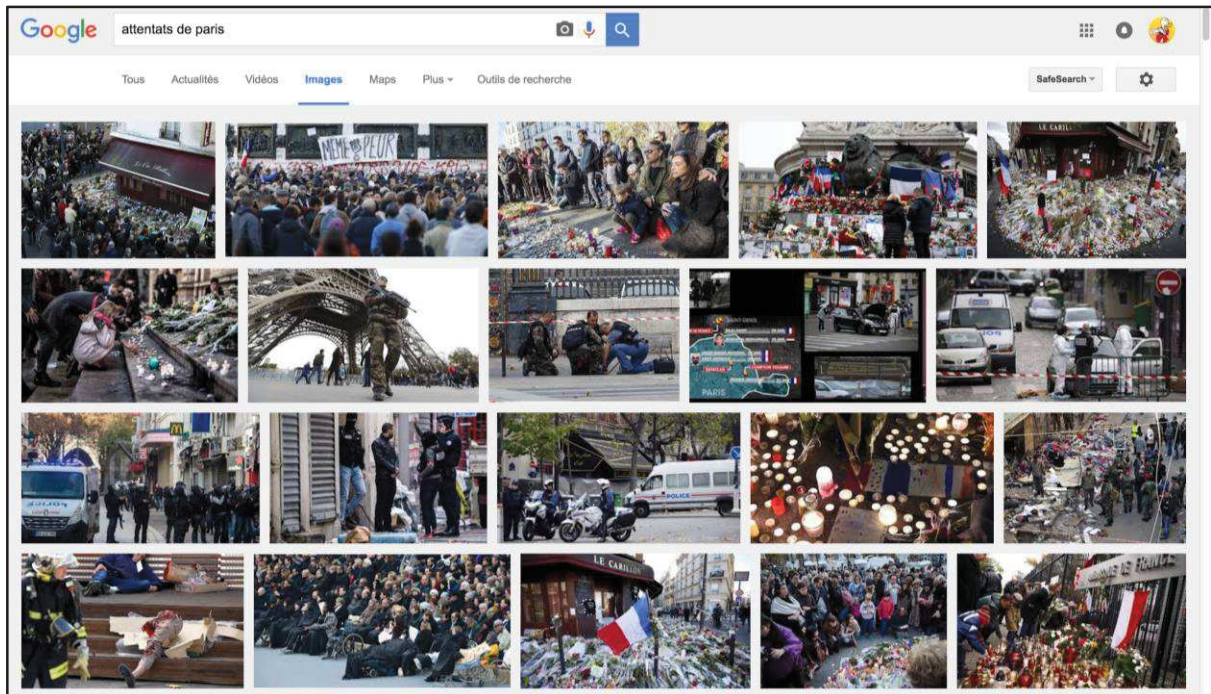
Rappels sur le fonctionnement de Youtube :

YouTube est un site web d'hébergement de vidéos sur lequel les utilisateurs peuvent envoyer, évaluer, regarder, commenter et partager des vidéos.

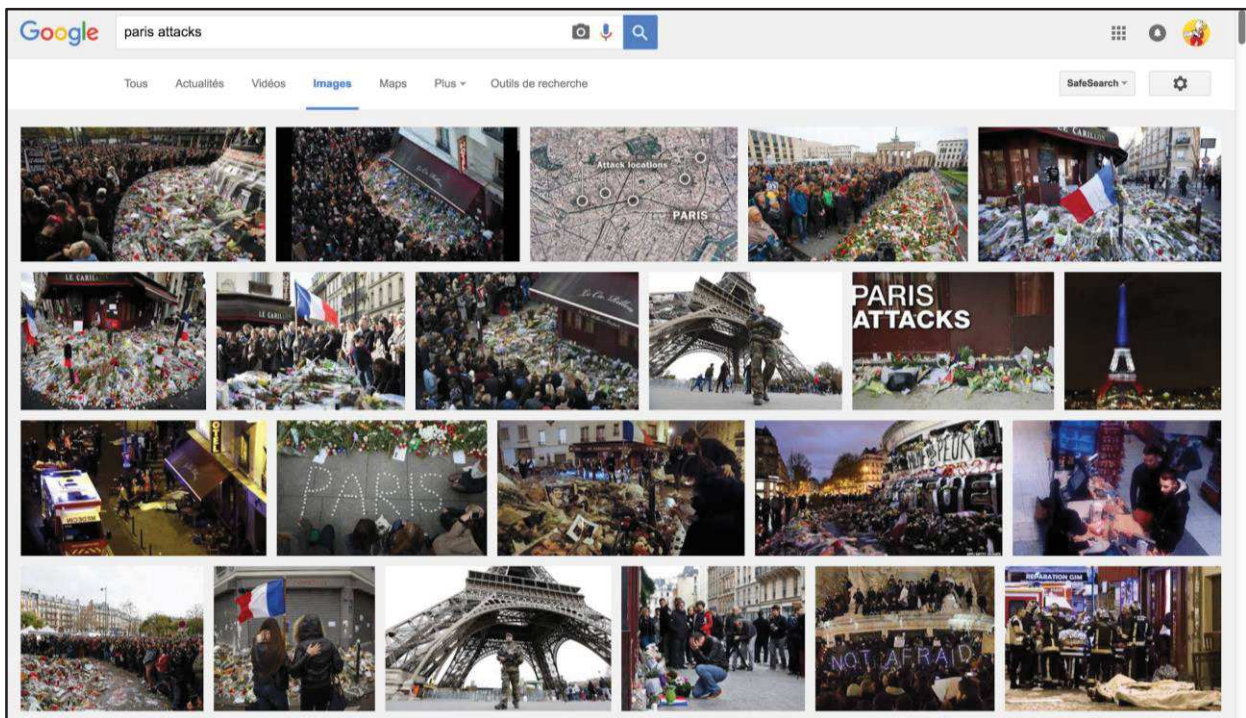
Annexe 2.4 : Aide à la compréhension sur les applications sur le fonctionnement des plateformes numériques sociales



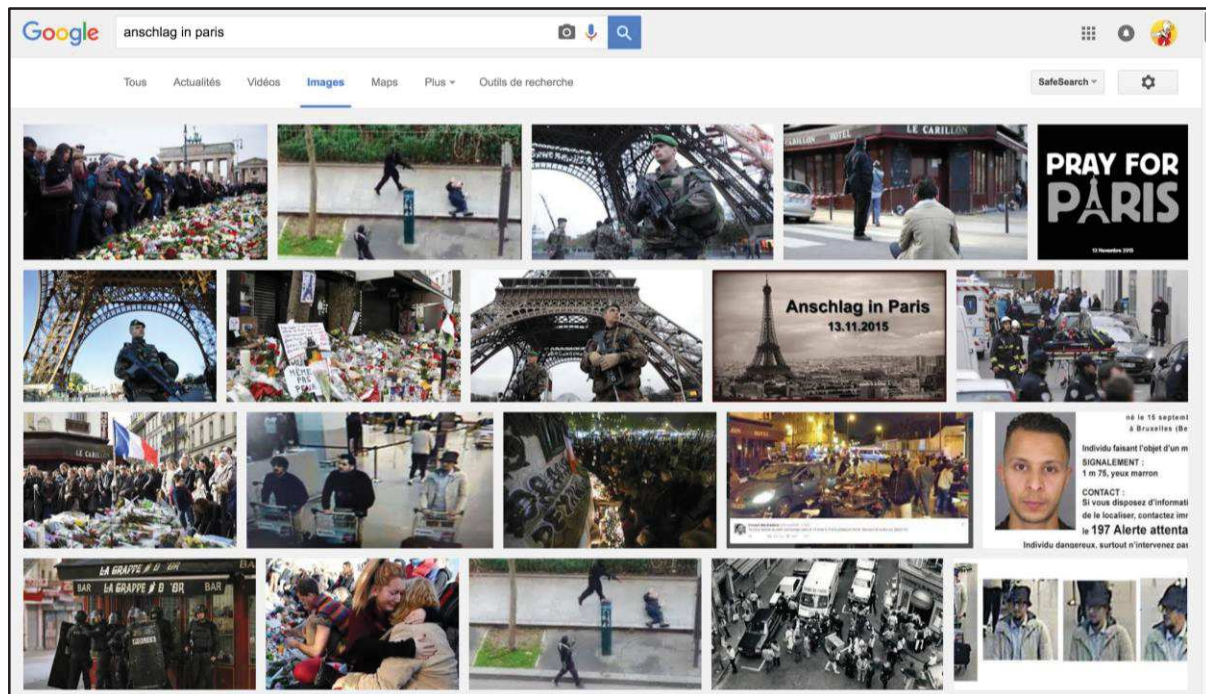
Annexe 3 : Capture d'écran de la chaîne BFM TV le soir du 13 novembre 2015



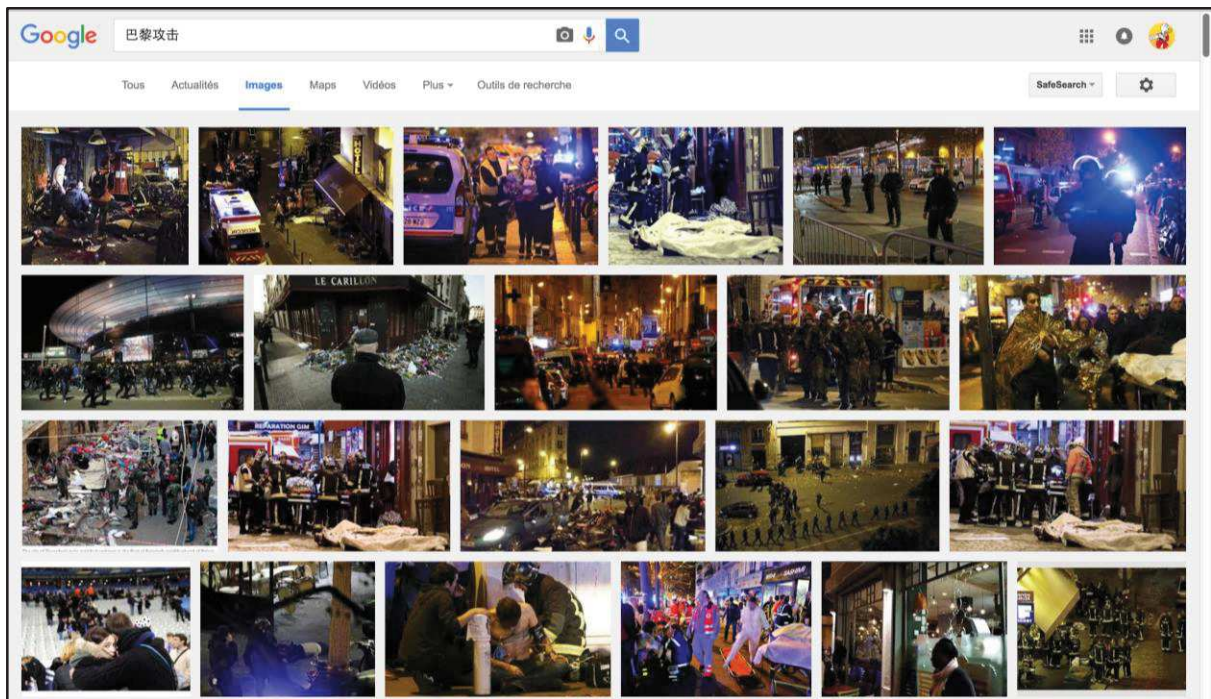
*Annexe 4 : Capture d'écran d'une recherche google images avec les mots-clés :« Attentats de Paris »
le 30 juin 2016*



Annexe 5 : Capture d'écran d'une recherche google images avec les mots-clés « Paris attacks » le 30 juin 2016



Annexe 6 : Capture d'écran d'une recherche google images avec les mots-clés « Anschlag in Paris » le 30 juin 2016



Annexe 7 : Capture d'écran d'une recherche google images avec les mots-clés « 巴黎攻击 » le 30 juin 2016



Annexe 8 : Sélection de tweets de témoignages du 13 novembre 2015



Annexe 9 : Tweet sur l'engouement autour des hastags reliés aux attentats



Annexe 10 : Tweet sur la circulation des rumeurs



Annexe 11 : Tweet de recommandations de la Police Nationale



Annexe 12 : Tweet sur une intox autour des attentats de Bruxelles



Annexe 13 : Tweet de témoignage depuis la zone du Bataclan



Annexe 13.1 : Page Wikipédia des attentats du 13 novembre, le 13 novembre 2015 vers 22h

- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:52 Céréales Killer (discuter | contributions) . . (4 665 octets) (+1) . . (→Réactions nationales) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:52 Gyrostat (discuter | contributions) **m** . . (4 664 octets) (+168) . . (→Voir aussi) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:52 Céréales Killer (discuter | contributions) . . (4 496 octets) (-2) . . (→Stade de France) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:52 Embu wiki (discuter | contributions) . . (4 498 octets) (+364) . . (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:51 L'amateur d'aéroplanes (discuter | contributions) **m** . . (4 134 octets) (+23) . . (→Stade de France : Angela Merkel - match ?) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:50 Michelvincenzo (discuter | contributions) . . (4 111 octets) (+30) . . (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:49 Michelvincenzo (discuter | contributions) . . (4 081 octets) (+4) . . (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:49 Jack Rabbit Slim's (discuter | contributions) **m** . . (4 077 octets) (0) . . (→Voir aussi) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:49 Jules78120 (discuter | contributions) **m** . . (4 077 octets) (+20) . . {{{Semi-protection}}} (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:49 L'amateur d'aéroplanes (discuter | contributions) **m** . . (4 057 octets) (+36) . . (Place de la République (Paris)) (annuler | remercier)
- (actu | diff) 13 novembre 2015 à 23:48 Michelvincenzo (discuter | contributions) . . (4 021 octets) (+29) . . (annuler | remercier)

Annexe 13.2: Historique des modifications apportées à la page Wikipédia des attentats du 13 Novembre entre 23h48 et 23h52, le 13 novembre

Rue Charonne (XIe Arrondissement)

Deux tireurs ont fait feu contre le bar *La Belle équipe*, au coin des rues Charonne et Faidherbe.⁸

Stade de France

Deux ou trois explosions, ayant eu lieu devant les portes J, D et H, ont été entendues presque simultanément près du stade et lors de la retransmission télévisée en direct. François Hollande qui était sur place, a été exfiltré avant l'issue du match^{3,1}.

Le match amical France-Allemagne (2-0) fut maintenu, afin d'éviter la panique³.


Les Halles

Selon *Le Monde*, le GIGN aurait été envoyé aux Halles peu après minuit⁹.

Annexe 13.3 : Page Wikipédia des attentats du 13 novembre, le 14 novembre 2015 vers 1h

Directeur de cellule	Il dirige le fonctionnement de la cellule, et est le garant de l'application de la stratégie de crise. Il définit les objectifs prioritaires.
Responsable des opérations	En liaison avec le PC, il engage, dirige et coordonne les actions techniques nécessaires.
Responsable logistique	Il dirige la mobilisation de tous les moyens d'interventions et de communication à mettre en œuvre à l'extérieur.
Responsable sécurité	Il envisage tous les aspects de la situation pouvant avoir un impact immédiat et différé sur la sécurité des personnes.
Responsable environnement	Il prévoit les impacts possibles sur l'environnement naturel et prend des décisions pour les limiter.
Responsable communication interne	Il liste et met en œuvre toutes les actions d'information pertinentes au sein de l'organisme, avec les chefs de département et liste les forces internes à solliciter.
responsable communication externe	Il anticipe les actions de communication à assurer en priorité, il identifie les acteurs à toucher et les messages à développer.
Responsable gestion des victimes	Il identifie les victimes et dressera et mettra en œuvre toutes les dispositions d'information et les aides qui pourront être opportunes.
Secrétaire général	Il établit le chronogramme de la crise. Et rappelle à ses collègues ce qui a été fait, et ce qui reste à faire.
Secrétariat	Personnel entraîné.

Annexe 14 : Exemple de composition d'une cellule de crise




Eliott LEHOUX
@vegipirate

Si des gens veulent se replier dans le 20ème, je vais faire du thé. Viendez. [#PortesOuvertes](#)

10:57 PM - 13 Nov 2015

↩️ ↻️ 77 ❤️ 15

[Follow](#)




Sébastien Gestiere
@Sebastien_G

[#PorteOuverte](#) à Marx Dormoy

12:58 AM - 14 Nov 2015

↩️ ↻️ 2 ❤️ 3

[Follow](#)



Francois D. ✈️
@F_Ducournau

Je suis dans le 13ème arrondissement Tolbiac Nationale- Si besoin j'ai 2 places de dispo ! [#portesouvertes](#) [#paris](#)

11:31 PM - 13 Nov 2015

↩️ ↻️ 122 ❤️ 16

[Follow](#)

Annexe 15 : Sélection de tweets référencés sous le hashtag [#PortesOuvertes](#)



Fisher Tiger ✨ @BraamsDonneil · 11 avr.
#bedforawayfans Vraiment meeeercé l'Allemagne



Annexe 15.1 : Tweet représentant des supporters de l'A.S Monaco et du Borussia Dortmund dinant ensemble

Muhammad Umar @TheMalyck · 19 nov. 2015
RT JasperMalfoy: Help les twittos es-ce que vous pouvez aider ce garçon?
#ParisAttacks #rechercheParis

JPCouard @jpcouard · 19 nov. 2015
#rechercheParis #ParisAttacks #AttentatsParis qqu'un sait-il si une liste des blessés a été publiée ?

Corentin Roussel @CorentinRoussel · 19 nov. 2015
Mon beau-frère qui était au #Bataclan aimerait retrouver ce couple please #RT #rechercheParis ParisAttacks twitter.com/gregorystoup/s...

pour le pire @samuellebela
On a retrouvé Amandine Roger elle est à l'hôpital elle est juste blessée au bras Dieu merci et vous aussi #PrayForParis
#RechercheParis
10:24 - 14 Nov 2015

#rechercheParis CAMILLE 15ANS 1M65 ENVIRON YEUX BLEUS/VERTS CHEVEUX CHÂTAINS CLAIRS, @MisterVonline #ParisAttacks pic.twitter.com/9NpqGJCmoY
— Larry luv (@hadidctton) November 14, 2015

Je recherche mon cousin qui était peut-être encore au restaurant #RechercheParis #ParisAttacks #NousSommesUnis pic.twitter.com/m2nCrONTNG
— Laugh Of Day (@klubnolk) November 14, 2015

#rechercheParis Une de mes plus proches amie, Marion, 1,70m, blonde, était au Bataclan hier soir. Aucune nouvelle. pic.twitter.com/allFypSmwF
— Steve Maubert (@SteveMbt) November 14, 2015

CatnGeek @CatnGeek · 19 nov. 2015
Twitter aide-nous a retrouver celle qui l'a aidée au #Bataclan, elle s'appelle Audrey, 40/50 ans #rechercheParis

Je doute du succès de l'entreprise, mais voilà, si les réseaux sociaux ont une utilité, ce devrait être celle-ci: je cherche à retrouver une personne présente au Bataclan vendredi. Elle ne semble pas, d'après les photos, faire partie des personnes restées sur le carreau. Elle s'appelle Audrey, dans les 45-50 ans, à vue de nez. Cheveux gris au carré, lunettes. Elle était invitée par le Bataclan. Elle était accompagnée d'un ami barbu. Située, pendant le concert, en haut des petits escaliers qui descendent du bar à la fosse, à gauche. Quand les tirs ont commencé et que la foule a paniqué, nous sommes tombés en bas des escaliers. Elle et son ami sont tombés sur moi et nous avons passé les 10-15 minutes suivantes comme ça, à attendre, au milieu des tirs. Audrey m'a probablement sauvé la vie. Parce que pendant tout ce temps, elle a chuchoté à mon oreille. "Comment tu t'appelles? Ça va aller, Myriam. Respire. Respire. Ne bouge pas. Ça va aller. On va s'en sortir. Respire. Ne regarde pas..." Elle était sur moi, elle aurait pu prendre des balles, et elle n'a pensé qu'à nous rassurer, son ami et moi. Elle m'a maintenue à flot. A la faveur d'un changement de chargeur, elle et son ami se sont levés, me libérant. J'ai couru comme un lapin sans me retourner. Je veux la retrouver, la remercier. La serrer dans mes bras. M'assurer qu'elle va bien, et son ami aussi. Si vous avez des contacts au Bataclan et que vous pensez savoir où je peux la trouver, contactez moi en mp, s'il vous plait. Merci.

TheBoss @HubauxRaynald · 19 nov. 2015
@JulienPearce @RECHERCHEPARIIS @PNationale #rechercheParis #FusilladeParis #Bataclan #PrayForParis LAVEZ VOUS VU??

Je t'ai portée dans mes bras jusqu'à un taxi. À l'angle de la rue Oberkampf et du boulevard des Filles du Calvaire. J'ai demandé au chauffeur de t'amener à l'hôpital le plus proche et de « se magner le cul ». Il devait être 22h15-20. Il y avait un jeune homme avec toi. Tu perdais beaucoup de sang. Tu disais avoir reçu une balle dans la fesse, mais j'ai remarqué que ta cuisse aussi avait été touchée. Tu es jeune, brune et tu portais un jean et un chemisier. Je ne sais rien d'autre de toi. J'espère que tu t'en es sortie. C'est tout ce que je veux savoir.

Annexe 16 : Sélection de tweets référencés sous le hashtag #RechercheParis

Modifier le profil

VORIS

Fil d'actualité

Messages 20+

Évènements

Contrôle d'absenc...

GES

Tout va bien ?

Il semble que vous soyez dans la région touchée par Attaques terroristes à Paris. Dites à vos amis que vous êtes en sécurité.

[Mettre à jour le statut de sécurité](#)

Julien Cadot, Nicolas Rebbot et 8 autres personnes sont signalés en sécurité.

Cherchez des personnes, des lieux ou d'autres choses

Attaques terroristes à Paris

CONTRÔLE D'ABSENCE DE DANGER FACEBOOK

Signalez que vous êtes en sécurité

Dites à vos amis que vous allez bien en signalant être en sécurité. Ils en seront avertis.

Prenez des nouvelles de vos amis

Retrouvez et prenez rapidement contact avec vos amis dans la zone. Signalez qu'ils sont en sécurité si vous savez qu'ils vont bien.

Votre statut de sécurité

Qui verra ceci ?

Guillaume Champeau

Votre ville actuelle est définie sur Paris

[Commenter](#)

Je ne suis pas dans la zone affectée

Je suis en sécurité

Tous les amis dans la zone (127) ⇅

Rechercher vos amis

Annexe 17 : Capture d'écran d'un compte Facebook déployant le safety check du 13 Novembre 2015

www.lemonde.fr/attaques-a-paris/visuel/2015/11/25/enmemoire_4817200_4809495.html

Le Monde.fr LE MÉMORIAL DU « MONDE » AUX VICTIMES DES ATTENTATS DU 13 NOVEMBRE

#EnMémoire

130 personnes ont trouvé la mort dans les attaques du 13 novembre à Paris. Brutalement arrachées à ceux qui les côtoyaient chaque jour, elles font aujourd'hui partie de notre univers, à tous. Elles ne nous quittent plus. Nous refusant à les réduire à un chiffre, 130, et à un statut, celui de « victimes », nous avons voulu leur donner un visage, raconter qui elles étaient, leur rendre leur vie, à travers ceux qui les connaissaient et les aimaient. Les installer, aussi, dans notre souvenir. Les journalistes du Monde se sont rassemblés pour écrire ces portraits, apparus progressivement ici en décembre. Pas tous. Car certaines familles n'ont pas souhaité dans l'immédiat participer au Mémorial, ou qu'on cite le nom de leur proche disparu. Si elles changent d'avis, Le Monde reste prêt à publier de nouveaux portraits.

La rédaction du Monde.

Tous les lieux | Rue Bichat | Le Bataclan | Rue de la Fontaine au Roi | Rue de Charonne | Stade de France

trente de wamfactory.solution.weborama.fr

www.lemonde.fr/attaques-a-paris/visuel/2015/12/20/manu-perez-paredes-40-ans-enmemoire_4835441_4809495.html

Le Monde.fr MANU PEREZ PAREDES, 40 ANS, #ENMEMOIRE

Tous les portraits

Manu Perez Paredes, 40 ans

L'après-midi a duré longtemps, et il fut tendre. Cinq amis s'étaient donné rendez-vous dans un restaurant du 20^e arrondissement pour parler d'une seule voix de Manu, leur ami mort au Bataclan, afin que se dessine un portrait choral. Parmi ces amis, l'un connaissait Manu depuis le lycée. Les quatre autres ont travaillé avec lui chez Universal Music, où il est resté dix ans. Quand il est entré dans la maison de disques, en 2002, il avait 26 ans.

Fils de Carmen et Manuel, Espagnols émigrés en France, Manu Perez est un enfant du 10^e arrondissement de Paris, où il grandit avec ses deux sœurs aînées, Véronique et Marie Carmen, qui, à l'adolescence, lui offrent sa première guitare et lui font écouter ses vinyles. Amoureux de

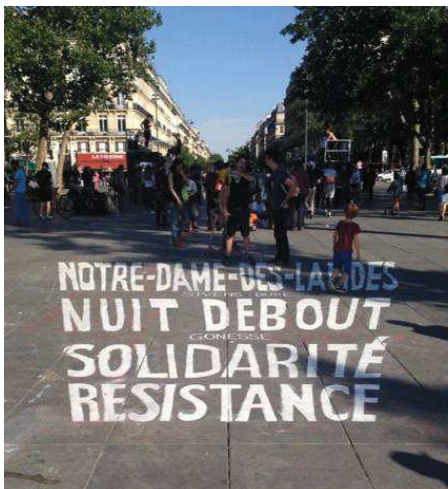
Annexe 18 : Captures d'écrans du portail #Enmemoire hébergé sur le monde.fr



Annexe 19 : Photographie d'une visiteuse dans mémorial de Ground Zero



Annexe 20 : Tweet de la chaîne Europe 1 sur l'anonymisation des terroristes



Annexe 21 : Photos prises sur la place de la République entre mai et juillet 2016



Annexe 22 : Plaque commémorative sur la place de la République

Vincent Cespedes @VincentCespedes · 5 déc. 2015
#JeSuisEnTerrasse - La Bonne Bière ouverte Paris 10e



#neoresistance

1 6


chelseathewhippet · il y a 7 mois + S'abonner



#amchelsea out in Paris drinking our fav beer 🍷❤️🇫🇷 #paris #notafraid #memepaspeur #occupyterrasse #pousdehors #igoodthehive #parisaboulife #gousienterrasse #fuckdaesh #parisjetaime #lebloc #whippet #dogsofinstagram #instadog #whippetlife #whippetsofinstagram #lovemydog #bestfriend

67 J'aime 1 commentaire

Instagram



Xavier Frison @xfrison


Et un gros poke, #Daesh ! #AttentatsParis #ParisAttacks
#jesuisenterrasse

12:40 - 16 Nov 2015

68 56

mary ∞❤️ @mary_ha_

#JeSuisTerrasse coucou ! On vit ! ❤️



Annexe 23 : Sélection de tweets référencés sous le hashtag #jesuisenterrasse

M'en bati sieu Lepoy
@JamLepoy

C'est là que tu vois que les terroristes ont une vie de merde, le mec loue la dernière voiture de sa vie, il prend une Polo.

19:25 - 15 Nov 2015

↳ 4 030 ❤️ 2 639

nul.
@InsafOo

Bien vu l'assaut à 4h du mat pour être payé en tarif de nuit.

14:06 - 18 Nov 2015

↳ 18 ❤️ 19

Clouzal
@Clouzal

Toi le touriste qui tente de profiter de l'état d'urgence pour rester à gauche dans les Escalators, sache que les parisiens ne lâchent rien.

08:01 - 16 Nov 2015

↳ 5 251 ❤️ 3 899



Maitre Eolas
@Maitre_Eolas

Daesh qualifie dans son communiqué Paris de "la capitale des abominations et de la perversion". La flatterie ne les mènera nulle part.

RETWEETS: 6 550 J'AIME: 4 671

justice pandine
@pandanael

Bonjour, c'est pour les calendriers.

14:01 - 18 Nov 2015

↳ 16 095 ❤️ 7 451

Annexe 24 : Sélection de tweets humoristiques reliés aux attentats de Paris

Police Fédérale 
 @PolFed_presse 

Par sécurité, veuillez respecter le silence radio sur les médias sociaux concernant les opérations de police en cours à #Bruxelles. Merci

21:26 - 22 Nov 2015

  7 661  2 624



jochson-kanu
 @hetjoch 

Belgian police asks users to post cute cat pics with the hashtag #BrusselsLockdown to show terrorists some love. RT!

21:30 - 22 Nov 2015

  333  384

Steven Vandeput
 @svandeput 

Police are asking the public not to report their movements on social media, please support & rt #BrusselsLockdown

21:06 - 22 Nov 2015

  3 445  773



Val Helsmoortel
 @valentineh 

#BrusselsLockdown mais on reste les plus drôles 🍻🇧🇪
 #LOLCAT

22:31 - 22 Nov 2015 · Ukkel, België, België

  25  22

LE SOIR 5° 0.02% 7 km

Actu Sports Culture Économie Débats Blogs Images Victoire Mag Le Soir

Amélie de Paris | Albion Galant | Pina Bonel | Capuc | Le soir des soupçons | Diables rouges

Rechercher

Menace terroriste à Bruxelles: des opérations policières sont en cours



- Menace terroriste: ce qui sera fermé à Bruxelles ce lundi
- Menaces d'attaques à Bruxelles: voici les mesures, commentées par commenteur
- La semaine infernale de Charles Michel

bruxelles La police demande de ne pas divulguer le détail des opérations. Les internautes, eux, bondissent car dimanche ont les réseaux sociaux de photos de chats pour braver les peurs. Le Soir s'y associe

Mis en ligne il y a 2 minutes  110 reactions 

Le niveau d'alerte reste à 4 à Bruxelles: écoles et métros fermés ce lundi

Maintenant sur lesoir.be

DALS: Leïe Nottet éguste, Chris Marques

LE SOIR LA NOUVELLE PLATEFORME

Le Soir 
 @lesoir 

#BrusselsLockdown On a osé ! bit.ly/bGDGIC

23:28 - 22 Nov 2015

  1 123  994

Annexe 25 : Sélection de tweets référencés sous le hashtag #BrusselsLockdown



Annexe 26 : Capture d'écran du Darksite de Malaysian Airlines



Annexe 27 : Captures d'écran du site www.toujourslechoix.fr



Annexe 28 : Tweet de recommandations du Crisis Center Belgium

Thème	question
Introduction	Bonjour, je suis étudiant en communication à l'Université la Sorbonne Paris. Je mène une enquête visiteurs sur l'impact des attentats de Paris de Novembre 2015. Auriez-vous quelques instants à m'accorder? Je vous informe que cette conversation restera anonyme bien qu'enregistrée.
Préparation du voyage	A quelle occasion êtes-vous venu(s) à Paris
	Quand avez-vous réservé votre billet?
	De quel pays/ville venez-vous?
	Quelle est la durée de votre séjour?
Imaginaire	Vous a-t-on mis en garde avant votre départ ?
	avez-vous pris vos précautions ?
	Votre tour-operator vous a-t-il donné des consignes
	Appréhendez-vous ce voyage ? (développer)
	Si non, pourquoi?
	Si oui, Pourquoi n'avez-vous pas annulé votre voyage ?
	Qu'est-ce que Paris vous évoquait avant votre départ?
ressenti	Et une fois sur place?
	Avez-vous remarqué des dispositifs mis en œuvre par les autorités en place pour assurer votre sécurité et vous rassurer?
	qu'avez-vous prévu de visiter à Paris/France?
CSP	profession

Annexe 29 : Exemple de guide d'entretien à adresser au touriste en visite à Paris (en français)

Thème	question
Introduction	Hello, I'm studying communications at the University of Paris Sorbonne. I lead a visitor survey on the impact of the Paris attacks in November 2015. Could you give me a few moments? I inform you that this conversation will remain anonymous and be recorded.
Préparation du voyage	On what occasion did you come to Paris?
	When did you book your plane ticket?
	Where do you come from?
	How long will you stay in Paris?
Imaginaire et ressenti	Were you warned by your friends and family before this trip
	Did you take precautions then?
	Did your tour-operator give some particular precaution regarding safety?
	Were you afraid prior to this trip?
	if not, why?
	if yes, why didn't you cancel your trip?
	before your venue, what did Paris as a destination location mean for you ?
	And now that you arrived here?
And what other activities did you plan to make in there?	
CSP	What is your profession?

Annexe 30 : Exemple de guide d'entretien à adresser au touriste en visite à Paris (en anglais)

Mots-clés

Dark tourism

Commémoration attentats

Communication de crise

L'événement

La crise

Couverture médiatique d'urgence

Construction de destinations

Crise et accompagnement

Se reconstruire après un attentat

Initiatives citoyennes et crise

Terrorisme et acteurs

Traitement médiatique attentats

Construction de l'imaginaire

11 septembre

Opinion numérique

Communautés virtuelles

Terrorisme et société

Résumé

Où il sera question dans ce mémoire de cette nuit du 13 novembre 2015, où le pays s'est arrêté, sidéré par un déferlement de violence aveugle. Autour de ce thème central des attentats, un travail de conceptualisation et contextualisation a été réalisé pour définir le périmètre de cet événement dans le domaine des SIC, et l'inscrire dans une ligne temporelle et historique. Une observation des écritures de cet événement par les diverses parties prenantes, et plus particulièrement par les médias de masse et les internautes, a été développé afin de mesurer leur impact sur les imaginaires de la population. Enfin, le rôle de la communication de crise dans ce genre de drames humains a été étudié, et repensé dans ce contexte sensible à partir des retours d'expérience des précédents attentats, mais surtout à partir des phénomènes de mobilisation citoyenne qui ont essaimé en plein cœur de la crise. Nous avons quadrillé un terrain de disciplines assez large pour étayer une problématique initiale stipulant que l'événement avait véritablement dessiné un avant et un après 13 Novembre.