

**LE**  
**RISQUE**  
**ZÉRO**  
**N'EXISTE**  
**PAS**



Usages des réseaux sociaux dans la campagne LBR

# RETOUR D'EXPÉRIENCE

# PLUS DE 7,6 MILLIARDS D'HABITANTS SUR NOTRE PLANÈTE

Avec plus de 2 naissances par seconde.

(Source : <http://www.compteur.net/compteur-population-mondiale/> )

**5,1 MILLIARDS DE POSSESSEURS  
D'UN TÉLÉPHONE**

**4,4 MILLIARDS D'UTILISATEURS  
D'INTERNET**

*(Source : <https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/lusage-dinternet-dans-le-monde-en-cinq-chiffres-963228> )*

**57 % DES HUMAINS CONNECTÉS**

**94 % EN EUROPE**

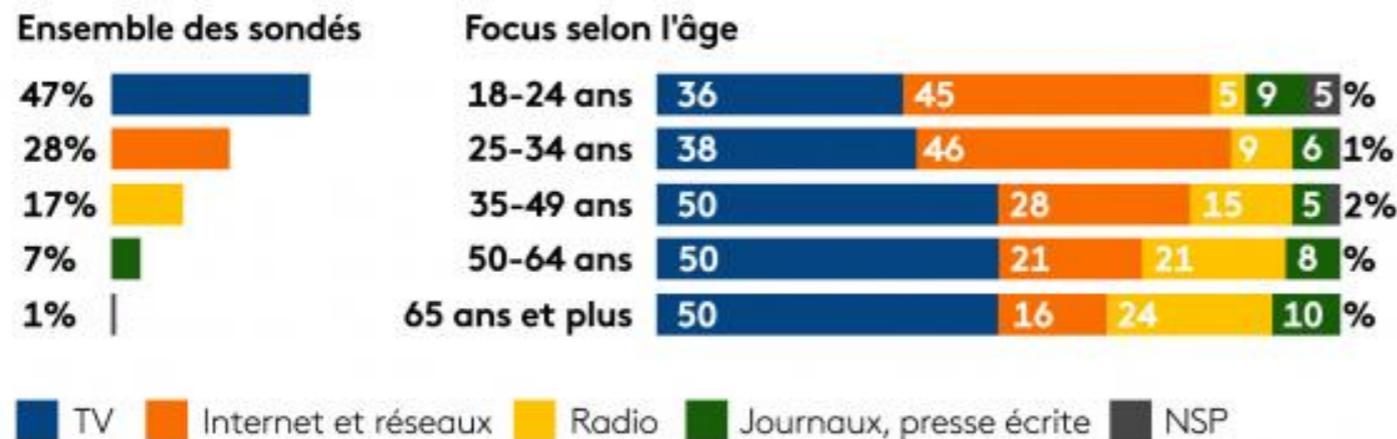
**92 % EN FRANCE**

*(Source : <https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/lusage-dinternet-dans-le-monde-en-cinq-chiffres-963228> )*

# INTERNET : 2<sup>e</sup> SOURCE D'INFORMATION EN FRANCE

## 1<sup>ère</sup> SOURCE CHEZ LES 18-34 ANS

Pour vous informer sur l'actualité,  
quel type de média utilisez-vous ?



Sondage Ifop pour la Fondation Jean-Jaurès et ConspiracyWatch

L'arrivée d'internet a bousculé le fonctionnement du monde. Elle a aussi changé notre manière de communiquer et d'accéder à l'information.

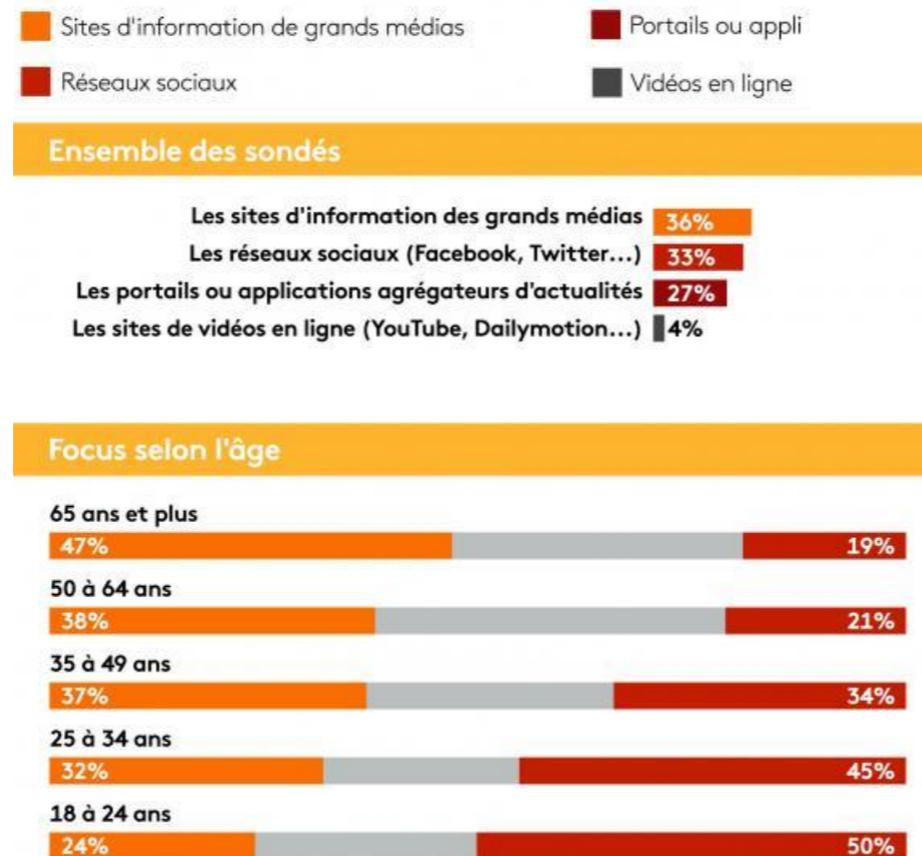
En France, Internet est désormais la 2<sup>ème</sup> source d'information derrière la télévision, mais la 1<sup>ère</sup> source chez les 18-34 ans.

*(Source : Fondation Jean-Jaurès et Conspiracy Watch)*

# LES RÉSEAUX SOCIAUX : 2<sup>e</sup> SOURCE D'INFORMATION EN FRANCE

## 1<sup>ère</sup> SOURCE CHEZ LES 18-34 ANS

Plus précisément, sur internet, quel type de source parmi les suivantes utilisez-vous pour vous informer ?



En France, les réseaux sociaux sont la 2<sup>ème</sup> source d'information sur internet derrière les sites des grands médias, mais la 1<sup>ère</sup> source chez les 18-34 ans.

Ils sont également la 1<sup>ère</sup> source d'information en ligne chez ceux qui sont sensibles aux théories du complot (on en parlera plus tard...)

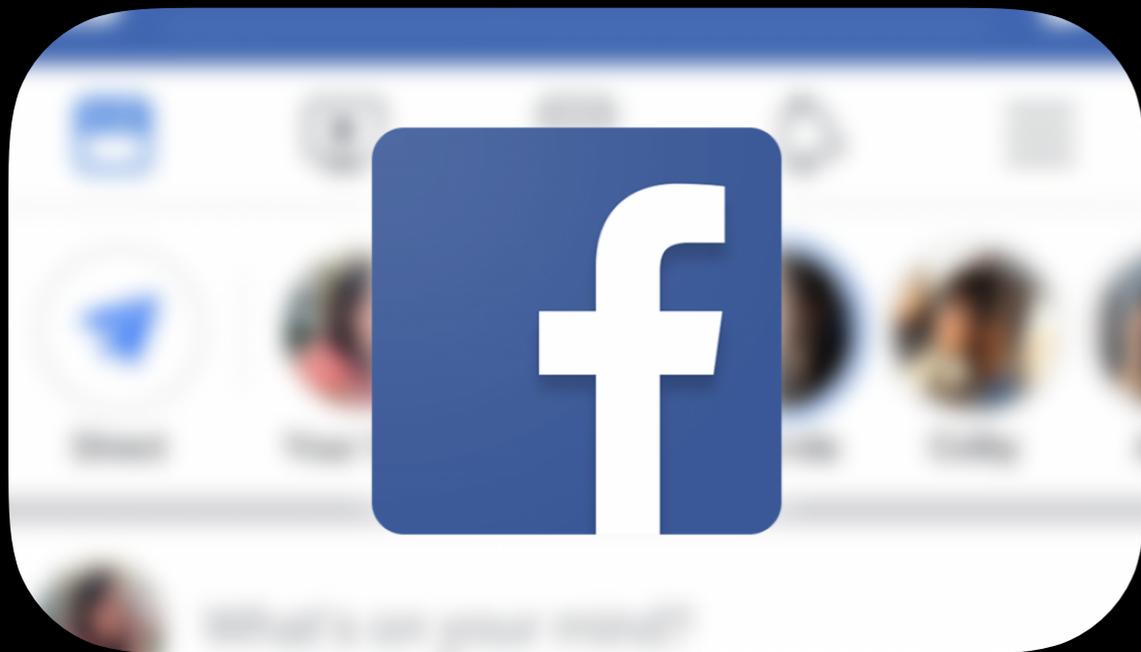
(Source : Fondation Jean-Jaurès et Conspiracy Watch)

**POURQUOI INFORMER  
VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX ?**

**POUR ÊTRE AU COEUR  
DE LA VIE DES HABITANTS.**

# POURQUOI LE CHOIX DE FACEBOOK ?

N°1 AVEC PLUS DE **2,4** MILLIARDS  
D'UTILISATEURS, DONT **32,55** MILLIONS  
EN FRANCE



La France compte 67 millions d'habitants...et **32,55** millions d'utilisateurs de Facebook. Soit près d'un français sur deux.

Et dans notre pays, près d'un internaute sur deux se connecte tous les jours.

(Source : <https://fr.statista.com/statistiques/565258/facebook-nombre-d-utilisateurs-actifs-mensuels-dans-le-monde/> )

(Source : <https://fr.statista.com/statistiques/609432/nombre-utilisateurs-facebook-france/> )

# POURQUOI LE CHOIX DE FACEBOOK ?

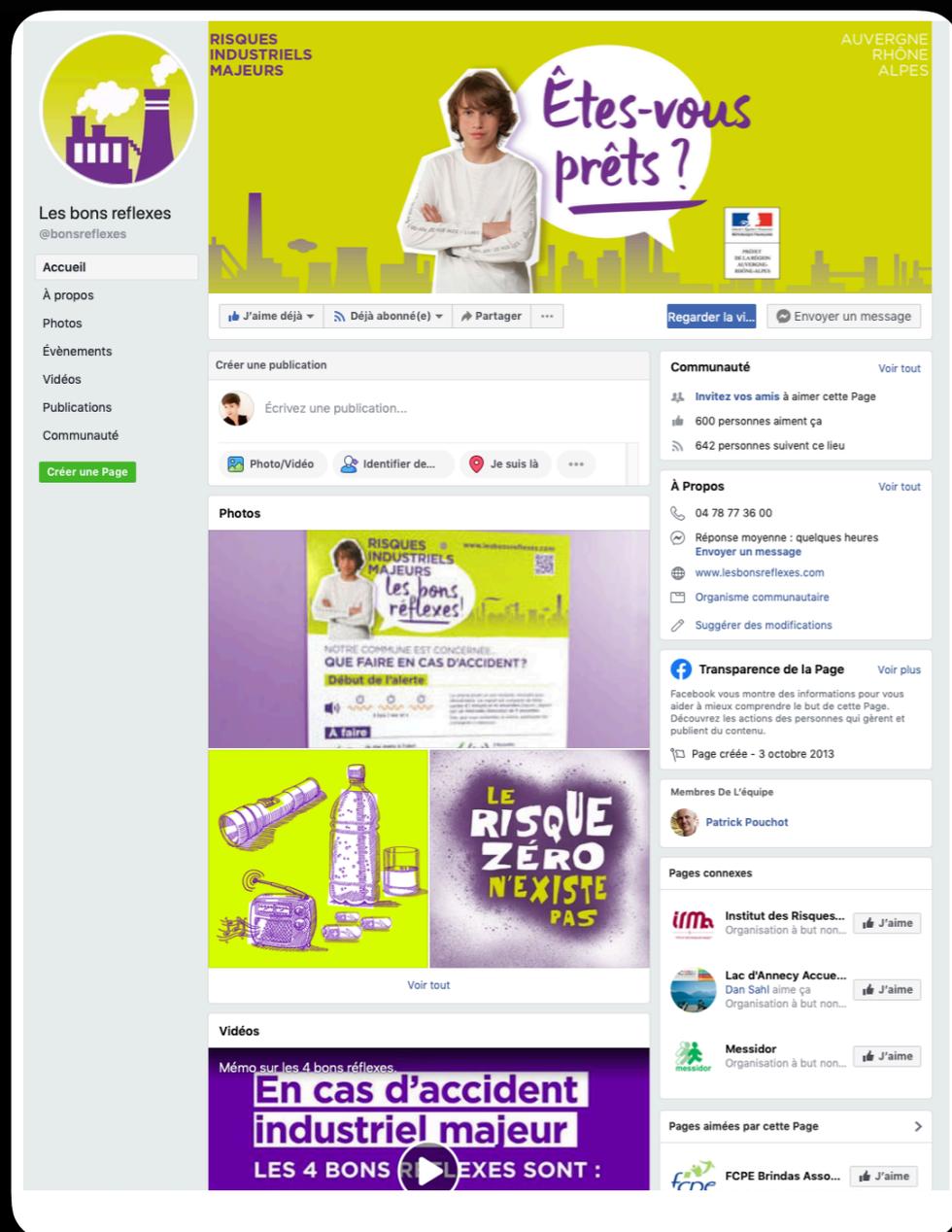
Outre sa position de leader en France, Facebook offre de nombreux avantages.

- Son côté **universel** permet de toucher toutes les générations au sein d'une même famille.
- Son côté **éducatif** favorise le développement de contenu ludique.
- Son côté **interactif** permet d'établir une vraie relation avec les habitants de notre région.
-

# Risques industriels majeurs : **COMMENT COMMUNIQUER SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

- **En utilisant** le formidable travail réalisé pour le site et la brochure,
- **En partageant** cette richesse d'informations d'une autre manière,
- **En créant** des posts ludiques à base de photos, d'illustrations ou d'animations,
- **En postant** des petites pastilles vidéo, car on sait que ce sont les plus partagées.

# Risques industriels majeurs : COMMENT SE PRÉPARER AUX RÉSEAUX SOCIAUX ?



**Le Community Manager** co-anime la page. Aussi, il répond rapidement à toutes les questions, car rien ne doit être laissé sans réponse.

En obtenant une réponse rapide, le fan de la page comprend qu'il est pris en considération, ce qui en fait un supporter de notre action.

Comme le Community manager n'a pas la science infuse, surtout sur des sujets aussi sensibles que les Risques Industriels Majeurs, il a besoin de bien s'entourer.

Pour des questions plus techniques, il doit pouvoir compter en permanence sur une équipe réactive d'experts, capable de lui répondre à tout moment.

# Risques industriels majeurs : **COMMENT BIEN RÉPONDRE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?**

- **Remercier** à chaque fois les fans de la page de leurs contributions et personnaliser la relation avec des @ devant le prénom.
- **Répondre rapidement** à chaque question, voire susciter l'intervention d'un expert pour une question plus technique, afin de valoriser le fan de la page.
- **Répondre poliment** aux critiques négatives. Quand une critique négative arrive, la tentation est grande de la modérer ! Mais une critique fondée est une opportunité pour répondre et informer davantage.
- **Jouer la transparence.** Il est essentiel d'engager le dialogue et de jouer l'honnêteté et la transparence, dans un contexte de « On fait de notre mieux pour ».

# Risques industriels majeurs : **COMMENT ÊTRE PLUS VISIBLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?**



Les bons reflexes

28 janvier · 🌐

Pourquoi chercher ses enfants à l'école est un mauvais réflexe ? Parce qu'en se déplaçant, on mettrait sa vie en danger, alors que les enfants sont en sécurité à l'école, grâce à un personnel formé aux consignes.

#ProtegeonsNosEnfants



👍 8

12 partages

👍 J'aime

💬 Commenter

➦ Partager



**En sponsorisant  
un post vidéo  
dans chacun des  
bassins.**

Risques industriels majeurs :  
**DES RÉACTIONS PARFOIS  
IMPRESSIONNANTES**



**Cookie's Cookie's** je me demande pourquoi c'est en ce moment que l'on nous parle d'accident majeur??? il y aurait il quelque chose qui se prépare encore derrière notre dos? Le Roi aurait il prévu une guerre ou autre demandez-vous pourquoi cette campagne de pub passe actuellement alors que le monde est au plus mal



J'aime · Répondre · Contacter · 44 sem

^ Masquer 31 réponses



**Les bons reflexes** Bonjour, la diffusion de cette information sur les risques industriels a été initiée dans l'agglomération lyonnaise en 1993, puis en Isère en 1997 et dans l'ensemble du département du Rhône en 1998. Une campagne commune à ces deux départements s'est ensuite tenue en 2003 ; puis la démarche a été étendue à l'ensemble de l'ex-région Rhône-Alpes en 2008 et 2013. En 2018, pour la première fois, la démarche s'étend au périmètre de l'ex-région Auvergne. L'accès des citoyens à l'information sur les risques naturels et technologiques auxquels ils sont exposés, ainsi que sur les mesures de sauvegarde qui les concernent, constitue un droit inscrit dans la loi (articles L.125-1 et suivants du code de l'environnement). Très bonne journée à vous.



J'aime · Répondre · Commenté par Arnaud Bachelard [?] · 44 sem



**Rem Koala** **Cookie's Cookie's** détendez vous, une campagne de prévention n'annonce pas la fin du monde. Pour les théories du complot, plein de sites en foisonnent.

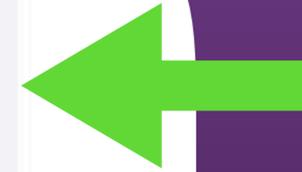


J'aime · Répondre · Contacter · 44 sem



**Cookie's Cookie's** **Rem Koala** on verra bien 😊😊😊

J'aime · Répondre · Contacter · 44 sem





**Fabienne Jarzaguet** Certes, mais il n'empêche que depuis 30 ans que je suis à Lyon, c'est la première fois que je vois cette info (même si je me doutais de quelques sites sensibles).

Info reçue en plus par courrier postal !

Ok, pas de panique, juste quelques inquiétudes...



[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Contacter](#) · 43 sem



**Les bons reflexes** Bonjour **Fabienne**, bien que cette campagne existe depuis 1993 dans l'agglomération lyonnaise, cela montre que la mouture 2018 joue un plus grand rôle dans l'information de chacun, ce qui est un bon point. Très bonne journée à vous.

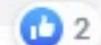


[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Commenté par Arnaud Bachelard \[?\]](#) · 43 sem



**Fabienne Jarzaguet** Effectivement, j'avais manqué les précédentes campagne, mais celle ci, je ne pouvais pas la rater! 😊

Bonne journée à vous aussi



[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Contacter](#) · 43 sem



**Brigitte Alliot-Morillon Da-Costa Branquinho** **Cookie's**  
**Cookie's** nous avons eu dans les boîtes aux lettres un cahier d'informations, que perso j'ai mis dans un coin pour lire plus tard 😊



[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Contacter](#) · 43 sem



**Dominique Truchy** **Cookie's** **Cookie's** cela fait déjà 2 fois que nous avons cette info dans nos boîtes aux lettres récemment et il y a quelques années avec une magnette que j'ai accrochée sur mon réfrigérateur !!!



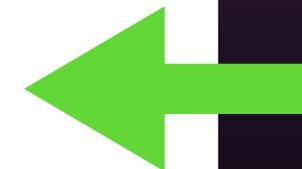
[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Contacter](#) · 43 sem



**Les bons reflexes** Dominique, bravo pour votre bon réflexe. Très bonne journée à vous.



[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Commenté par Arnaud Bachelard \[?\]](#) · 43 sem



**Coockie's Coockie's** Je viens de le recevoir juste hier avec un magnet en effet mais pk en parle t on plus qu'avant c'est ma question mesdames à méditer

J'aime · Répondre · Contacter · 43 sem

**Les bons reflexes** Bonjour, on n'en parle pas plus qu'avant. C'est juste que cette campagne d'information a lieu tous les 5 ans au moins de novembre. La dernière ayant eu lieu en novembre 2013, il était temps de la renouveler. Très bonne fin de journée à vous.

J'aime · Répondre · Commenté par Arnaud Bachelard [?] · 43 sem

**Maïs Limet Fabienne Jarzague** Normalement c'est affiché dans votre immeuble? En tous cas moi j'ai une affiche depuis toujours au pied de chez moi 😊

J'aime · Répondre · Contacter · 41 sem

**Matthieu Hede** Le plus haut degré de complotisme on a un winner

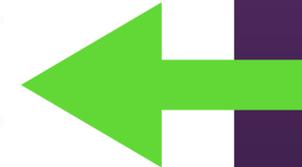
J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem

**Hervé Perrin** Et c est encore un complotiste qui a gagné un beau gilet jaune! On en parle parce que Lyon est entouré de sites Seveso , et donc est plus exposée aux risques chimiques, nucléaires, et catastrophes industrielles, d où une sensibilisation en terme d informations plus forte dans les zones les plus concernées. Il ne faut pas voir le mal là où il ne est pas..

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem

**Coockie's Coockie's Hervé Perrin** détendez-vous c'est la première fois que je reçois cela dans ma boîte aux lettres ok? Ils en parlent juste parce que c'est le bordel chacun sa façon de penser ok? Des informations on nous en mets plein la tête alors celle ci n'est pas arrivée au bon moment voilà vous êtes content c'est bien vous ne l'êtes pas c'est égal pour moi ça ne changera pas ma journée aller au revoir! !!!!!!!

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem





**Les bons reflexes** Bonjour **Cookie's Cookie's**, comme nous l'avons déjà écrit, cette campagne d'information a lieu tous les 5 ans au moins de novembre. La première a eu lieu en 1993. La dernière ayant eu lieu en novembre 2013, il était temps de la renouveler. Et si vous avez pu la voir cette année, c'est que son mode de diffusion est sans doute plus efficace. Ce qui est très bien afin de permettre à chacun de connaître simplement les 4 bons réflexes à adopter. Très bonne journée à vous.

<http://www.lesbonsreflexes.com/la-campagne-dinformation.../>



LESBONSREFLEXES.COM

**La campagne d'information sur les risques industriels majeurs...**



1

J'aime · Répondre · Commenté par **Arnaud Bachelard** [?] · Supprimer l'aperçu · 40 sem



**Frederique Giraudier** **Cookie's Cookie's** 62 ans que je vis dans des zones à risques.

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Cookie's Cookie's** Frederique Giraudier la première campagne d'informations à eu lieu en 93 pour vous dire que déjà d'une j'étais jeune placée à la DASS donc pas entendu parler cette information à lieu tous les 5 ans maintenant je le sais

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Hervé Perrin** Cookie's Cookie's il semble que vous ne soyez pas très réceptive au second degré. Ma première phrase se voulait ironique et de ce côté je suis très détendu et le ton de votre réponse l est beaucoup moins..et par les temps qui courent il est peut-être intéressant de prendre un peu de distance tant par rapport aux propos que des évènements. Le reste de mon propos se voulait bcp plus sérieux afin d apporter un éclairage à vos interrogations. Sans doute n avez vous porté attention qu à la forme du début de mon propos plutôt que le fond.... Je ne vous juges pas et je respectes vos idées. Si mes présents propos ne suffisent pas à vous apaiser prenez une bonne tisane ou petite soupe 😊 Bonne journée également !

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Sonia Alexandra Morel** Cookie's Cookie's je pense que c'est juste normal d'avoir ces infos, à savoir que ce sont des questions susceptibles de passer au permis de conduire!

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Jan Franssoua** Cookie's Cookie's Vas te faire soigner, sérieux...

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



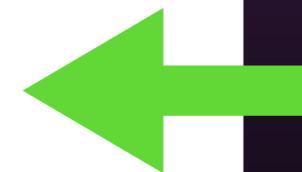
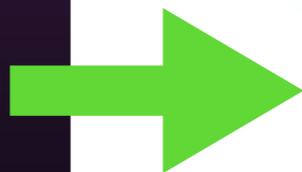
**Maxime Mgt** Les bons reflexes Mon dieu j'imagine la personne de chez vous derrière son écran, tentant de Répondre à "Cookie's Cookie's" en se disant, déconcertée, "Putain mais c'est pas vrai elle comprend toujours pas c'est pas possible ça fait 3 fois qu'on lui répète bordel " 😂😂😂

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Sandrine Bianca** Cookie's Cookie's bravo 🌹 je pense la MÊME CHOSE.

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem





**Les bons reflexes** Sandrine, une campagne qui existe depuis 1993, comme vous pouvez le voir ici.  
[://www.lesbonsreflexes.com/la-campagne-dinformation-sur.../](http://www.lesbonsreflexes.com/la-campagne-dinformation-sur.../)



LESBONSREFLEXES.COM

**La campagne d'information sur les risques industriels majeurs...**

J'aime · Répondre · Commenté par **Arnaud Bachelard** [?] · Supprimer l'aperçu · 40 sem



**Les bons reflexes** Bonjour **Maxime**, il est normal d'informer sur ces bons réflexes, mais aussi de rassurer les plus inquiets d'entre nous sur cette campagne qui existe depuis 1993 et que certains n'ont pas dû voir auparavant. Très bonne journée à vous.

J'aime · Répondre · Commenté par **Arnaud Bachelard** [?] · 40 sem



**Jan Franssoua** **Les bons reflexes** Vous voyez quand même bien que vous vous trouvez face à des complotistes de base, là, non ??

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Les bons reflexes** Bonjour **Jan**, cette campagne d'information a sans doute une efficacité plus importante que les précédentes campagnes sur les bons réflexes. D'où la surprise de certains d'y être exposé, alors qu'elle existe depuis 1993. Il est juste de notre devoir de les rassurer. Très bonne journée à vous.

J'aime · Répondre · Commenté par **Arnaud Bachelard** [?] · 40 sem



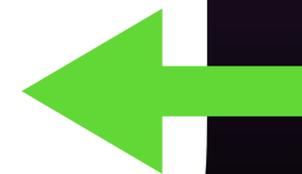
**Fabienne Jarzaguet** J'étais en maison particulière pendant une trentaine d'années et n'ai jamais rien reçu. Aujourd'hui en immeuble je ne vois pas d'affichage. Mais ce n'est pas un problème pour moi: j'ai pris note de l'info reçue cette année par courrier postal et par internet.



J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem

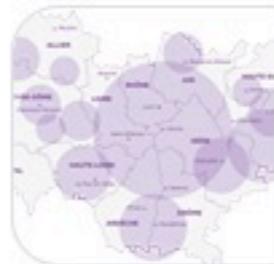


1





**Les bons reflexes** Bonjour Fabienne, où habitez-vous ? Il y a eu normalement une distribution en boîte aux lettres de notre brochure. Cette campagne d'information qui existe depuis 1993 et revient tous les 5 ans, connaît une visibilité plus importante grâce aux réseaux sociaux, ce qui est très bien. Pour en savoir plus, nous avons aussi un site. Très bonne journée à vous.  
<http://www.lesbonsreflexes.com/>



LESBONSREFLEXES.COM

Accueil - Les bons reflexes 2018

J'aime · Répondre · Commenté par Arnaud Bachelard [?]  
· Supprimer l'aperçu · 40 sem



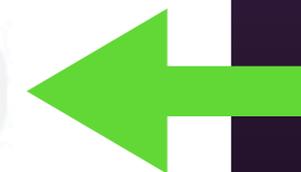
**Frederique Giraudier** **Cookie's Cookie's** avant 1993, proche des usines il y avait déjà information et alertes.

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem



**Taz Mine** **Cookie's Cookie's** détendez vous. Ici, c'est un site d'information, pas une page conspirationniste 😊

J'aime · Répondre · Contacter · 40 sem





**Maxime Mgt** J'ai lu pas mal de commentaires.  
Et je dois dire que la personne en charge de répondre aux  
commentaires mérite une augmentation + prime de fin d'année.  
Franchement.



1

[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Contacter](#) · 40 sem



**Les bons reflexes** Merci **Maxime**, on fait juste notre travail  
d'information en essayant d'être le plus clair et le plus  
rassurant possible. Bonne fin d'année à vous.

[J'aime](#) · [Répondre](#) · [Commenté par Arnaud Bachelard \[?\]](#) · 40 sem





**MERCI  
DE VOTRE  
ATTENTION !**