

15ème législature

Question N° : 1099	De Mme Maud Petit (Mouvement Démocrate et apparentés - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique > catastrophes naturelles	Tête d'analyse > Communication : rumeurs après l'ouragan IRMA	Analyse > Communication : rumeurs après l'ouragan IRMA.
Question publiée au JO le : 19/09/2017 Réponse publiée au JO le : 30/10/2018 page : 9729 Date de changement d'attribution : 16/10/2018		

Texte de la question

Mme Maud Petit attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les polémiques qu'engendre la gestion de la crise IRMA. À quelques jours du passage dévastateur de l'ouragan Irma dans l'arc antillais, une avalanche de rumeurs alimente les peurs et décrédibilise fortement l'action gouvernementale. Aucun des messages audio ou écrits qui circule ne peut être vérifié. Personne n'en connaît véritablement la source. Mais ces messages se multiplient. Et la polémique enflé et porte sur la capacité du Gouvernement à faire face à une crise majeure, sanitaire et climatique. Aujourd'hui, certains députés demandent même la création d'une commission d'enquête parlementaire pour le contrôle de la gestion de cette crise. La situation sur les réseaux sociaux devient inquiétante et la maîtrise de l'information échappe au Gouvernement. Face à cette situation d'urgence pour les sinistrés et face à la désinformation galopante et surréaliste qui prend le pas sur l'information, elle lui demande si les différents services de communication (ministères, préfectures...) ne devraient pas se coordonner, diffuser et faire diffuser régulièrement sur l'ensemble des comptes et sites institutionnels et médias la réalité du terrain. Il est indispensable de faire combattre systématiquement les intox, rumeurs et autres *fake news* par la cellule de crise du ministère de l'intérieur. À charge, ensuite, pour les parlementaires, de relayer aussi l'information.

Texte de la réponse

Le contexte de crise aux Antilles liée au cyclone Irma en septembre 2017 a favorisé l'émergence de rumeurs et de fausses informations. La propagation de ces rumeurs fréquemment diffusées sur les réseaux sociaux de personnes n'habitant pas dans les zones touchées par la crise a été amplifiée par les difficultés liées à l'interruption des communications, notamment sur les îles de Saint-Martin et Saint-Barthélemy. L'accès à internet a été impossible ou très difficile pendant plusieurs jours sur les îles du Nord. Une fois rétabli, son débit demeurait insuffisant pour permettre la transmission d'éléments susceptibles d'apporter une prompt réponse aux rumeurs (photos, vidéos, rapports, etc.). C'est donc paradoxalement l'impossibilité d'accéder localement aux outils de communication, et notamment aux réseaux sociaux, qui a nourri la diffusion de fausses nouvelles sur ces mêmes réseaux. Malgré le contexte dégradé, l'ensemble des ministères et des préfectures concernés se sont coordonnés pour répondre au mieux et éteindre rapidement les fausses informations. Dès l'annonce du passage d'IRMA sur les Antilles et les Îles du Nord, le ministère de l'intérieur a apporté une vigilance toute particulière à l'information à la population. Au niveau local, les préfectures ont mobilisé tous les canaux disponibles de diffusion à leur disposition : réseaux sociaux, porte à porte. Dès que les moyens techniques l'ont permis et en étroite partenariat avec Radio France, une



radio d'urgence (Urgence Infos Iles-du-Nord), créée pour l'occasion, a pu diffuser une information sûre et vérifiée à destination de la population locale. Les préfetures touchées ont bénéficié de l'appui des services centraux du ministère de l'intérieur (délégation à l'information et à la communication) dans ces démarches, par la réalisation d'infographies en français et anglais, et par l'accompagnement des services de communication des préfetures concernées. Cette collaboration étroite entre préfetures et administration centrale a permis, dès le début de l'événement, de limiter et d'enrayer la diffusion de certaines rumeurs. Elle a été maintenue durant toute la période de gestion de crise, notamment en cellule interministérielle de crise (CIC). Au plus fort de l'événement, le ministère a envoyé dans les préfetures impactées des agents spécialisés dans la communication sur les réseaux sociaux. De plus, la CIC a entretenu une relation permanente avec les préfetures touchées, par téléphone, visio-conférences ou mails. Elle bénéficiait ainsi d'une vision juste des difficultés rencontrées et une connaissance réelle de la situation sur place. La coordination et la mutualisation des outils de veille du service d'information du Gouvernement (SIG) et du ministère de l'intérieur ont en outre permis d'identifier rapidement les points sensibles, rumeurs et autres fake news. C'est à partir de l'ensemble de ces éléments qu'une stratégie de réponse interministérielle aux rumeurs et fausses informations a pu être déployée efficacement et que l'effet de fausses rumeurs a pu être enrayeré.