

# Comment être net sur le web ?

## #eREPUTATION

**Laurent WEYTJENS**

Domaines Touristiques du Vallon de la Lembrée

**Vincent PITTARD**

REPUTATION 365

**Modératrice : Justine FREHISSE**

Fédération du Tourisme de la Province de Liège



# Les faits

Destruction de nids d'hirondelles le 06/2017  
par un membre du personnel du Château de Harzé



# Les conséquences

Première publication sur Facebook le 12/06 suivie d'un développement viral incontrôlable

## Actions totales sur la Page

Clics sur Itinéraire

Clics sur le numéro de téléphone

Clics vers le site web

Clics sur le bouton d'action



« celui qui a fait ça !! Une Balle, PAN !!! »

« Moi quand on détruit la beauté de la nature, je la venge »

« ...ne vous étonnez pas si votre château brûle », ...

# Les conséquences

Reportage de RTL TVI le 13/07 sur place

- Dépôt de plaintes et auditions par le SPW
- Atteinte à l'image à long terme
- Menaces, harcèlement

# Reconnaitre, communiquer, réagir rapidement, réparer et aller au delà



- Reconnaitre, communiquer (réponse aux interview - 2 CP)
- Réagir rapidement en collaboration avec les plaignants et les spécialistes :
  - \* achat de 20 nids artificiels
  - \* achat de 30 nids supplémentaires
  - \* réunion avec la Commune, Natagora et l'asbl Les Bocages
  - \* pose de planchettes et de bacs à boues
  - \* inventaire des nids en collaboration avec les plaignants
  - \* formation et sensibilisation du personnel

## \* Création et signature d'une charte hirondelles pour l'avenir



Comme demandé par [redacted], je vous transmets le message ci-dessous concernant les hirondelles ...

"Bonjour,

Merci à tous pour vos réactions très nombreuses.

Je dois bien avouer que je ne m'attendais pas à un tel battage médiatique et que certaines actions ou réactions ont dépassé mes intentions premières.

Quoiqu'il en soit, l'heure est au dialogue constructif avec la direction du Château de Harzé.

Des mesures de sauvegarde urgentes vont être prises en collaboration avec des ornithologues compétents : pose de nids artificiels et éventuellement bac à boue. La bonne foi du directeur me semble évidente et il s'engage aussi à prendre des mesures pérennes en faveur des hirondelles. Son intention est de transformer ce qu'il vit comme un fiasco naturaliste qui nuit grandement à l'image du Château et va même à l'encontre des valeurs qui sont les siennes en opportunité pour la nature.

Soyons donc confiants tout en restant vigilants. Un conflit stérile n'apporterait rien à personne. La plainte déposée est maintenue et poursuit son cours normal.

Comme pour mon premier message, il me semble intéressant et correct de diffuser celui.

Je vous tiendrai informés du suivi.

## DES HIRONDELLES AU CHÂTEAU DE HARZÉ

### CHARTRE D'ENGAGEMENT A LA PROTECTION DES HIRONDELLES AU CHÂTEAU DE HARZÉ

La présente charte marque l'engagement de la Province de Liège ci-après dénommée propriétaire du Château de Harzé ainsi que de l'ASBL Les Domaines touristiques du Vallon de la Lembrière ci-après dénommée gestionnaire du Château de Harzé tant qu'ils en seront propriétaire ou gestionnaire à sauvegarder, réserver bon accueil et renforcer la colonie d'Hirondelles de fenêtre nichant au Château de Harzé.

Les moyens utilisés seront notamment :

- Le respect du plan de gestion des hirondelles du Château de Harzé établi de commun accord entre le propriétaire, le gestionnaire et les personnes et associations de défense de la nature. Ce plan est joint à la présente convention.
- Le maintien des conditions les plus naturelles possibles pour les hirondelles, celles-ci ayant plusieurs avantages notamment pour l'oiseau en termes de comportement de nidification, de parasitisme.
- Le maintien des chemins existants ainsi que de leur revêtement perméable, constitué d'une couverture en fins gravillons (cendrée) sur de la terre battue, le maintien de flaques de boue et/ou de bacs à boue additionnels dégagés.
- L'information systématique à l'engagement du personnel travaillant au Château de Harzé du caractère protégé des hirondelles ainsi qu'une information générale relative aux Hirondelles de fenêtre et aux Hirondelles rustiques.

- L'information, sur le long terme, des visiteurs notamment par la publication d'un relevé annuel du nombre de nids d'hirondelles occupés et du nombre de couglés présents avec pour objectif la mesure de l'évolution de la colonie.
- La réalisation d'un panneau informatif sur les 2 espèces présentes aux alentours du château de Harzé. Le message informatif portera sur la nécessité de préserver les populations d'hirondelles, de tenir compte de l'ensemble des besoins de l'espèce et de restaurer la qualité écologique des milieux.
- Toute autre action de promotion ou de sensibilisation que les parties jugeront utiles de mener.
- Les hirondelles nichent depuis toujours à proximité des habitations et afin qu'il en soit toujours ainsi pour les années à venir, les signataires de la présente charte souhaitent que la prise de conscience de la nécessité d'agir en faveur des hirondelles ici, au Château de Harzé, puisse servir d'exemple et faire école pour d'autres bâtiments qu'ils soient publics ou privés.

- Fait à Harzé, le 11 mars 2018



Photo: René Dumsin



Photo: René Dumsin



### L'HIRONDELLE DE FENÊTRE

C'est l'espèce nichant sous les corniches du Château de Harzé. C'est aussi la plus grégaire des 3 espèces d'Hirondelles de Wallonie. La queue de l'hirondelle de fenêtre est plus courte et moins échancrée que celle de l'hirondelle rustique. Son plumage est bleu-noir au dessus, et blanc sur le ventre. Le croupion est blanc. Elle fréquente les milieux urbains pour nicher sous les toits. Rencontrée en milieu rural, c'est sous les ponts ou les corniches de châteaux d'eau qu'elle accroche notamment son nid. Elle revient vers la fin du mois d'avril. L'aménagement du nid et la ponte se font d'avril à juillet. Le nourrissage et l'envol des jeunes ont lieu de juin à août, et les retours en Afrique en août, septembre. A ne pas confondre avec sa cousine ...



### L'HIRONDELLE RUSTIQUE

L'hirondelle rustique est la plus grande de nos hirondelles. On l'appelle aussi hirondelle de cheminée. Elle a une longue queue échancrée avec de gracieux filets. Son plumage est bleu métallique sur le dessus et blanc délavé sur le dessous. Le front et la gorge sont de couleur rouge, la gorge est soulignée d'un collier bleu-noir. Son nid fait de boue est accroché aux constructions humaines, à l'intérieur des bâtiments, de préférence agricoles. Elle arrive vers la fin du mois de mars. L'aménagement du nid et la ponte se font d'avril à juin. Le nourrissage et l'envol des jeunes ont lieu de juin à août, les départs vers l'Afrique de août à octobre.

### « LE GÎTE, LE COUVERT ET LA BIENVEILLANCE »

CAP Hirondelles a pour but de faire prendre conscience qu'une approche globale est nécessaire si l'on veut aider les populations d'hirondelles à se maintenir durablement.

Bien entendu on veillera à leur offrir "le gîte", c'est à dire la possibilité de bâtir leur nid : de la boue, des gravillons (pour l'Hirondelle de fenêtre) ou du foin (pour la rustique) mais cela seul ne suffit pas ...

Imaginez-vous être une hirondelle : que feriez-vous d'un palace dans le désert, loin de toute facilité mais surtout de toute source de ravitaillement? C'est pourquoi sont indispensables les actions et mesures permettant de leur offrir "le couvert", en favorisant la présence des insectes volants dont elles se nourrissent abondamment!

L'autre ingrédient majeur c'est agir avec bienveillance : prenez le temps d'observer les hirondelles, d'écouter leurs bavardages et, pour contrer les nuisances dues à leurs quelques "cartes de visites", préférez les solutions

### Le saviez-vous?

Pour réserver bon accueil aux Hirondelles de fenêtre, il leur faut à proximité et en suffisance des insectes volants pour se nourrir et la boue, plutôt argileuse, ainsi que de petits cailloux pour bâtir leur nid. D'où l'intérêt de maintenir les chemins en gravillons de même que quelques flaques de boue au Château de Harzé.



Cette protection implique l'interdiction :

- de piéger, de capturer ou de mettre à mort les oiseaux ;
- de perturber intentionnellement les oiseaux ;
- de détruire, d'endommager ou de perturber intentionnellement, d'enlever ou de ramasser leurs oeufs ou nids, de tirer dans les nids ;
- de détenir, de céder, d'offrir en vente, de demander à l'achat, de vendre, d'acheter, de livrer, de transporter, même en transit, d'offrir au transport, les oiseaux, ou leurs oeufs, couvées ou plumes ou toute partie de l'oiseau ou produit facilement identifiable obtenu à partir de l'oiseau ou tout produit dont l'emballage ou la publicité annonce contenir des spécimens appartenant à l'une des espèces protégées, à l'exception de celles de ces opérations qui sont constitutives d'une importation, d'une exportation ou d'un transit d'oiseau non indigène.

### POURQUOI FAUT-IL PROTÉGER LES HIRONDELLES ?

- Les hirondelles font partie de notre patrimoine naturel vivant.
- Voyageuses intercontinentales, elles reviennent chaque année sur leur site de nidification habituel et retrouvent leur nid. Ce sont aussi des architectes et des bâtisseuses audacieuses. Et surtout, ce sont des as du vol acrobatique!
- Elles se nourrissent d'insectes volants, dont les moustiques. Elles sont donc nos alliées!
- Les hirondelles sont en déclin chez nous notamment à cause de l'utilisation de pesticides, de la pollution atmosphérique et de la disparition des sites de nidifications, le tout s'accompagnant d'une pénurie (induite) en insectes volants.

### PROTECTION DES HIRONDELLES

LES HIRONDELLES SONT PROTÉGÉES PAR LA LOI DU 12 JUILLET 1973.

**SOURCES :**  
Exposition « Si j'étais une hirondelle » 2011 - LES BOCAGES & GAL Haute-meuse - ed SPW  
CAP Hirondelles co/a.s.b.l. Les Bocages (2018)  
site : <https://caphirondelles.wixsite.com/caphirondelles>  
contact : [cap.hirondelles@gmail.com](mailto:cap.hirondelles@gmail.com)  
Sra Natagora : [www.natagora.be](http://www.natagora.be)  
Sra Aves : [www.aves.be](http://www.aves.be)  
René Dumsin : ornithologue et photographe

**DESSIN :**  
Murielle Skelton

**INFOGRAPHIE :**  
LES BOCAGES a.s.b.l. ; Claudy Noret et Ewlyn Skelton

## \* Création d'une journée nature

### Stands :

- Apiculture et ruche témoin.
- Présentation des espèces d'hirondelles et de chauve-souris et du projet de chiroptères dans les combles du Château de Harzé.
- Ressourcerie et valorisation des électroménagers : comment valoriser nos vieux meubles et électroménagers ?
- Présentation du bus de la conserverie solidaire provinciale.
- Cellule environnement de la Province de Liège avec présentation d'une voiture électrique ainsi que de sa borne d'alimentation.
- Présentation de 70 promenades pédestres en avant-première par « Découverte Nature et Tourisme Ourthe Vesdre Amblève ».
- Test de vélos et de VTT électriques.
- Après la conférence sur les hirondelles, atelier de construction de nids en terre glaise par les enfants (asbl Les Bocages).
- Ateliers de fabrication de produits de nettoyage bio.
- Distribution gratuite de sachets de semences mellifères.
- Vente de pains par les boulangers du musée.

### Samedi de 13 h à 18 h

- **13 h** : inauguration du nouveau panneau hirondelles. Signature de la charte de protection des hirondelles.
- **13 h à 18 h** : ouverture du musée de la boulangerie (2€)  
Vente de pains par les boulangers du musée de la boulangerie.
- **14 h et 15 h** : Balades nature. (réservation 04/246 63 63)

### Conférences :

- **14 h** : « Le jardin au naturel » Monsieur Colomb - ASBL Ecosem
- **15 h** : « Les hirondelles, ... des espèces en danger » - Monsieur Noiret - ASBL Les Bocages.
- **16 h** : « Les chauves-souris » Monsieur Tiquet - Natagora.
- **17 h** : « Les solutions alternatives aux pesticides » Madame Neycken - Eco conseillère à la commune d'Aywaille.

### Dimanche de 10 h à 18 h

- Bourse aux vélos d'occasion : emplacement gratuit pour les particuliers - (réservation des emplacements au 04/246.63.63). Stand de réparation de vélos (gratuit).
- **13 h à 18 h** : Repair café.
- **13 h à 18 h** : ouverture du musée de la boulangerie (2€)  
Vente de pains par les boulangers du musée de la boulangerie.
- **14 h et 15 h** : Balades nature. (réservation 04/246 63 63).
- **14 h et 15 h 30** : Conteuse « Sous ton aile » : visites contées de l'exposition « si j'étais une hirondelle » (réservation souhaitée 04/246.63.63 -40 pers. Max) - Volubilis ASBL.

### Conférences :

- **13 h** : « Les prairies fleuries » - Monsieur Colomb ASBL Ecosem.
- **14 h** : « Les hirondelles, ... des espèces en danger » - Monsieur Noiret - ASBL Les Bocages.
- **16 h** : « Les chauves-souris » - Monsieur Tiquet - NATAGORA.



# Printemps Nature

Samedi 10 et dimanche 11 mars 2018

Château de Harzé (Aywaille)

Exposition : « Si j'étais une hirondelle »  
Balades nature  
Ouverture du musée de la meunerie et de la boulangerie (2€ par pers.)  
Bourse de vélos d'occasion  
Conférences  
Stands Nature et animations  
Repair Café

Point boissons et petite restauration  
Le restaurant  
« la p'tite auberge »  
sera ouvert à midi et le soir

Entrée gratuite  
Info : Château de Harzé - 04/246.63.63  
www.chateau-harze.be

Retrouvez le programme  
sur [www.palogne.be](http://www.palogne.be)



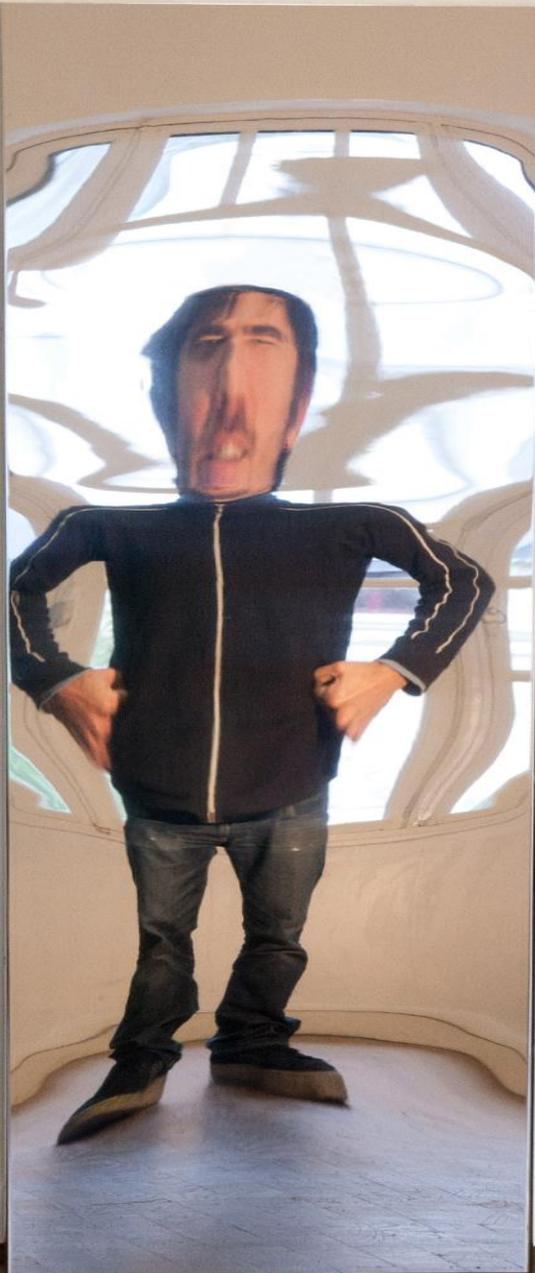
# Conclusions

- Rapidité et ampleur de la crise,  
surtout quand il s'agit d'une thématique nature
- Coût majeur en temps, en argent et en image
- Nécessité de se faire aider et assister
- Personne n'est à l'abri, donc... *préparez-vous.*

Merci de votre attention



# E-REPUTATION COMMENT RESTER NET SUR LE NET ?



**RECONNECTEZ**  
**RÉPUTATION ET E-RÉPUTATION**

# AUTO-DIAGNOSTIC D'E-RÉPUTATION (VISIBILITÉ ET TONALITÉ)

**LANCEZ UNE RECHERCHE GOOGLE AVEC : LE NOM DE VOTRE ÉTABLISSEMENT OU VOTRE PRÉNOM NOM ... ET METTEZ-VOUS À LA PLACE DE VOTRE PUBLIC CIBLE**

PAGE DE RÉSULTATS DE GOOGLE	MON IMAGE Y EST PLUTÔT			JE PEUX MODIFIER CETTE PAGE		
	NÉGATIVE	NEUTRE	POSITIVE	OUI	NON	???
1. www.facebook.com/nomdemonetablissement				X		
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

## L'E-RÉPUTATION EST SUBJECTIVE

Elle varie selon la grille de lecture de chacun :

client ? ami ? policier ?  
journaliste ? candidat ?  
banquier ? ...

**LES MÊMES RÉSULTATS  
GOOGLE VONT CRÉER DES  
PERCEPTIONS DIFFÉRENTES**

Remarques et points d'attention :

# LA COMMUNICATION DEVIENT MULTIDIRECTIONNELLE

LE SCHÉMA TRADITIONNEL DOIT S'ADAPTER AUX RÉSEAUX SOCIAUX

ÉMETTEUR  
récepteur

MESSAGE

RÉCEPTEUR  
émetteur

PERCEPTION ?

Tout le monde peut prendre la parole  
+ effet de loupe sur les extrêmes  
= **NE PAS CONFondre VISIBILITÉ ET INFLUENCE**

MONITORING + ANALYSE



# ECOUTER POUR ANTICIPER... ET PARTICIPER

## LES OUTILS (PRESQUE) GRATUITS DE « SOCIAL LISTENING »



- plus réactif que Google Alerts
- blogs, forums, sites d'actualité et Twitter
- filtres sur les sources ou les langues
- opérateurs booléens (OR, AND)
- gratuit
- [www.talkwalker.com/fr/alerts](http://www.talkwalker.com/fr/alerts)

### POUR ALLER PLUS LOIN :

Talkwalker (Free Search ou complet), Keyhole, Digimind, Brandwatch, Visibrain et des dizaines d'autres

The screenshot displays the pricing page for 'mention'. It features three columns representing different subscription plans. The 'Free' plan is highlighted with a yellow border. Each plan includes a description, price, a 'Créer votre compte' or 'Essai gratuit' button, and a list of features under 'Réseaux surveillés:'. The 'Free' plan includes 1 alerte, 1,000 mentions, 3 comptes sociaux, and 1 utilisateur. The 'Solo' plan includes 2 alertes, 5,000 mentions, 5 comptes sociaux, and 1 utilisateur. The 'Pro' plan includes 5 alertes, 10,000 mentions, 10 comptes sociaux, and utilisateurs illimités.

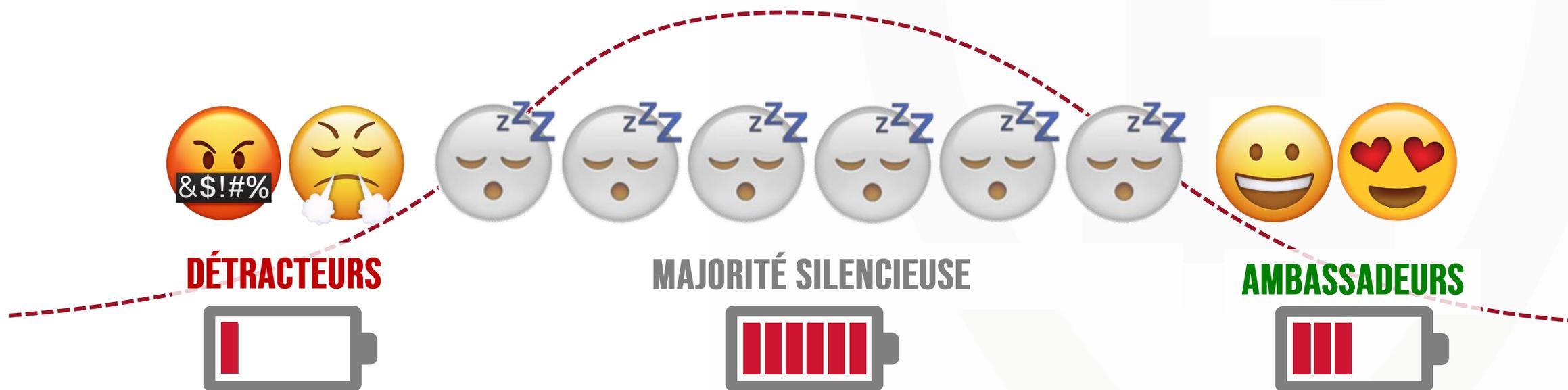
Plan	Description	Prix (par mois, paiement annuel)	Alertes	Mentions	Comptes sociaux	Utilisateurs
Free	Pour les individus qui veulent se lancer	€ 0	1	1,000	3	1
Solo	Pour les entrepreneurs et les particuliers	€ 24	2	5,000	5	1
Pro	Pour les marketeurs et les petites entreprises	€ 83	5	10,000	10	Illimités

<https://mention.com>

# GAGNER LA GUERRE DES ÉTOILES

## MOBILISER LA MAJORITÉ SILENCIEUSE

Si **10% de vos clients** publient leur avis, les critiques et la mauvaise foi deviendront inaudibles ou peu visibles.



**OPTIMISEZ VOTRE DÉPENSE D'ÉNERGIE !**

# BAD BUZZ ET CRISES

## LA COURBE DE VIE D'UN BAD BUZZ



**PROPAGATION**

sidération, émotion, (re)contextualisation

**RELAIS MÉDIATIQUE**

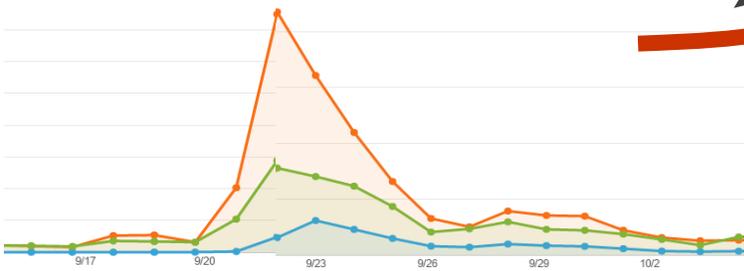
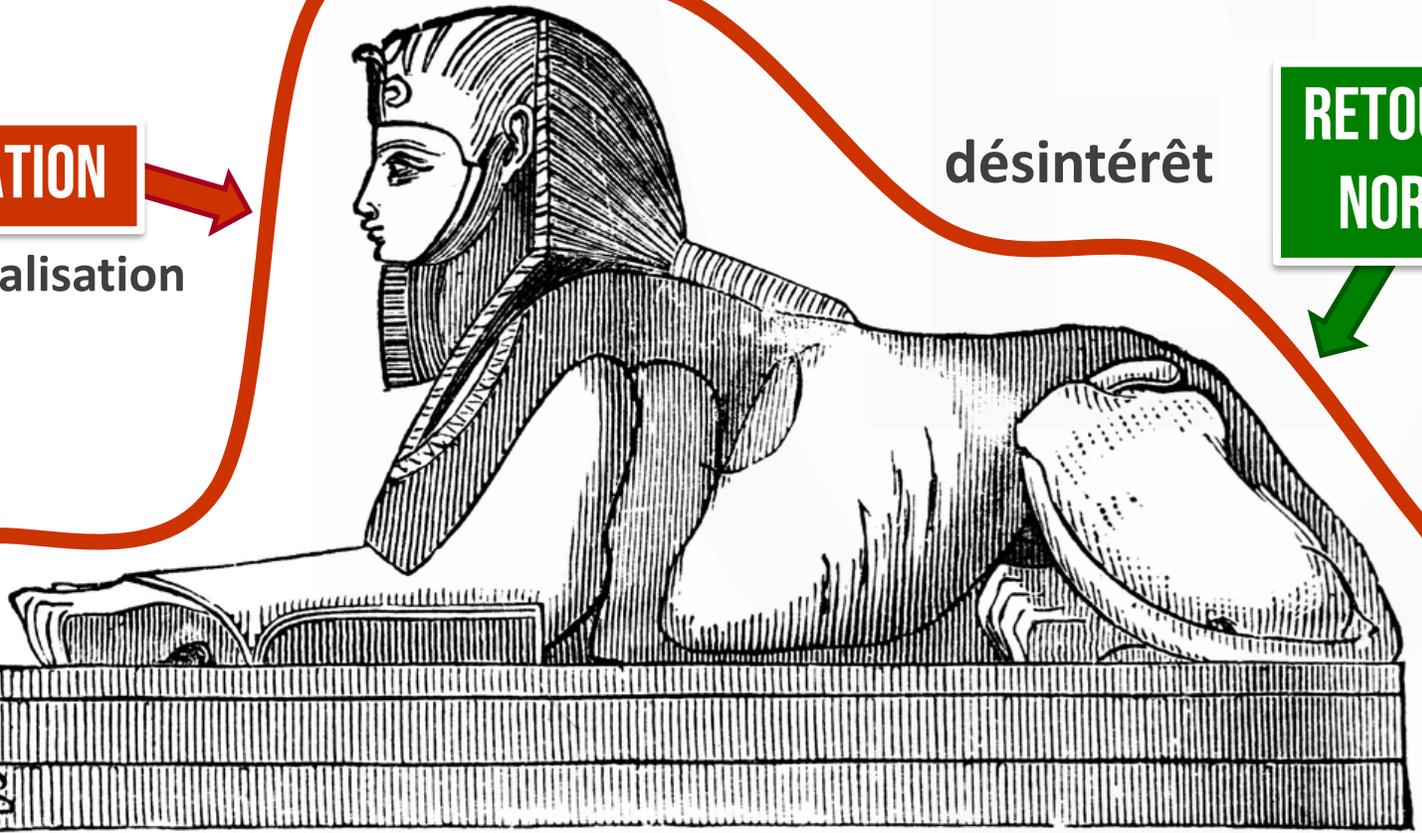
opportunisme

**COMMUNICATION DE CRISE**

désintérêt

**RETOUR À LA NORMALE**

**SIGNAUX FAIBLES**





# ANTICIPER ET S'ENTRAINER

## L'ART D'ATERRIR AVEC LES MOTEURS EN FEU

IMAGINEZ DES SCÉNARIOS **GRAVES** ET **PROBABLES** :

- technique (dans nos locaux)
- humain (dans nos équipes)
- organisationnel (sur le terrain)
- économique (dans notre marché)

**DÉCRIVEZ** PRÉCISÉMENT :

1. ce qui pourrait se passer
2. comment sensibiliser en amont
3. ce que vous diriez en cas de crise

# RÉPONDRE À DES AVIS NÉGATIFS

## 1 PERSONNE PARLE, 50 PERSONNES REGARDENT

1. **Monitorer** (et traiter dans les 0 à 24h)
2. **Évaluer** (la réalité, l'influence, les conséquences)  
Râleur légitime ? Critique casse pied ? Polémiste troll ?
3. **Se positionner** (refus, acceptation, projet latéral)
4. **En privé** (mais avec des traces publiques) et **pas « à chaud »**
5. Une réponse avec la méthode **FACTOR** (Faits, Action, Compassion, Transparence, Organisation, Responsabilité)
6. Renforcer son « **socle** réputationnel », identifier les signaux faibles manqués



# VINCENT PITTARD

## E-RÉPUTATION, MARQUE EMPLOYEUR, TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

- consultant, formateur, conférencier en identité numérique et influence
- co-fondateur de REPUTATION 365
- auteur de plus de 120 chroniques dans la Libre Belgique et du livre « *Votre image sur Internet, à vous de jouer* » [www.livre-reputation-internet.com](http://www.livre-reputation-internet.com)
- expert Croissance Sowalfin : [www.sowalfin.be/croissance/annuaire/pittard\\_vincent](http://www.sowalfin.be/croissance/annuaire/pittard_vincent)  
#eReputation #PersonalBranding #EmployerBranding #ComPol #ComCrisse #RGPD



des questions ? [vincent@reputation365.eu](mailto:vincent@reputation365.eu) [in www.linkedin.com/in/vincentpittard](https://www.linkedin.com/in/vincentpittard) [twitter.com/Vincent Pittard](https://twitter.com/Vincent_Pittard)

## CONSULTANCE ET FORMATION



grandes entreprises, secteur public et non marchand, PME, TPE, écoles et universités, organismes de formation