

Gestion de crise au Musée du Louvre



Floriane Amiand - Salomé Bessaïh - Noëline Magnim Kazi
Pierre-Louis Taillet-Destans - Elena Tejedor

Rappel du brief



Double alerte à la bombe au Musée du Louvre !

Nous sommes en charge de :

- ➡ Développer une stratégie efficace en réponse à cet évènement
- ➡ Rédiger un communiqué de presse
- ➡ Prévoir une allocution du Ministre de la Culture, Franck Riester dans la perspective d'un passage au JT de 20H sur TF1.

Objectifs



Communiquer et informer sur l'événement tout en rassurant nos visiteurs et collaborateurs sur la politique de sécurité du Louvre et sa capacité d'accueil.

- ➡ Rassurer la cible sur l'évènement
- ➡ Doser l'information
- ➡ Rester factuel
- ➡ Etre réactif : médias sociaux
- ➡ Ne pas être alarmiste
- ➡ Être calme et rassurant
- ➡ Rassurer sur les dispositifs de sécurité mis en place au Louvre et communiquer sur l'intention de renforcer ce dispositif (*nous sommes à l'écoute de nos salariés et avons entendu et compris leurs revendications*)

Cibles



➡ Cibles principales :

- Personnes présentes le jour même au Musée du Louvre
- Touristes français et internationaux
- Écoles

➡ Coeur de cible :

- Habitants de Paris
- Médias et Milieu culturel

➡ Cibles secondaires :

- Salariés du Louvre et du Carroussel du Louvre
- Syndicats des salariés du musée du Louvre
- Pouvoirs Publics

A black and white photograph of a grand museum gallery. The room is long and narrow, with a high ceiling featuring a large, rectangular skylight that allows natural light to illuminate the space. The walls are lined with numerous large, framed paintings, some of which are quite tall and narrow. The floor is made of light-colored stone tiles arranged in a herringbone pattern. In the center of the room, a long, dark wooden bench is positioned, with several smaller benches or stools further down the hallway. The overall atmosphere is one of historical grandeur and artistic significance.

Moyens

➡ Moyens internes :

- Mise en place d'une assemblée de discussion avec les employés du musée
- Mise en place d'un groupe de soutien pour les personnes présentes, leurs familles ainsi que pour les salariés du Musée
- Effectif de sécurité augmenté
- Fouille intensifiée

➡ Moyens externes :

- Communication externe sur les réseaux sociaux du musée du Louvre (*Twitter et Facebook*).
- Affiche de numéros utiles en cas d'urgence diffusée au sein du musée du Louvre
- Communiqué de presse
- Un média Training et une Vidéo JT de 20h - TF1



Réseaux Sociaux

FERMETURE DU LOUVRE



Musée du Louvre

@MuseeLouvre



Following

⚠ Le musée du #Louvre est exceptionnellement fermé ce mercredi 27 février jusqu'à 13h.
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.



9h45 - 27 Février 2019



Musée du Louvre

27 février 2019 à 9h45 · 🌐



⚠ Le musée du Louvre et le jardin des Tuileries seront exceptionnellement fermés ce mercredi 27 février jusqu'à 13h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

⚠ Due to exceptional circumstances, the Musée du Louvre and Tuileries Garden will be closed this Wednesday, February 27th until 1pm.

⚠ El Museo del Louvre y el jardín de las Tullerías estarán cerrados de manera excepcional este miércoles 27 de febrero hasta la 1 de la tarde.
Les rogamos disculpen las molestias.

© Musée du Louvre, dist. RMN - Grand Palais / Olivier Ouadah

1,7 K Like · 96 Comment · 400 Share

👍 1,7 K people like this.

↪ 400 shares



Write a comment ...



RÉOUVERTURE DU LOUVRE



Musée du Louvre

@MuseeLouvre



Following

Le musée du #Louvre rouvrira dès 13h et
fermera aux horaires habituels. 😊



10h30 - 27 Février 2019



Musée du Louvre

27 février 2019 à 10h30 · 🌐



Le musée du Louvre et le jardin des Tuileries seront ouverts
aujourd'hui à 13h et fermeront aux horaires habituels. 😊

The Musée du Louvre and the Tuileries Garden will be open today at
1pm and will close at regular hours. 😊

El Museo del Louvre y el Jardín de las Tullerías estarán abiertos hoy a
las 13:00 horas y cerrarán en horario regular. 😊

1,3 K Like · 40 Comment · 87 Share

👍 1,3 K people like this.

🔗 87 shares



Write a comment ...



COMMUNIQUE DE PRESSE



Musée du Louvre

@MuseeLouvre



Following

[Communiqué de presse]
Le #Louvre revient sur les événements de la veille ➡ <http://bit.ly/1Fy6KHD>



10:00 AM - 28 Février 2019



Musée du Louvre

28 février 2019 à 10h · 🌐



[Communiqué de presse]
Le #Louvre revient sur les événements de la veille ➡ <http://bit.ly/1Fy6KHD>

2,3 K Like · 106 Comment · 500 Share

👍 2,3 K people

➦ 500 shares



Write a comment ...



Infographie



Mesures de Sécurité Musée du Louvre

Informations

Vous pouvez joindre le 1771,
un centre d'appel ainsi que
des services de soutiens psychologiques
et médicaux sont mis à votre disposition

Mesures de sécurité

Contrôle renforcée à
l'entrée du musée
250 agents de sécurité
sur l'ensemble du musée

Restez vigilant et n'hésitez
pas à composer le 17

Suivez les infos



Twitter @MuseeLouvre

Si vous constatez un agissement suspect
(personne, colis) **17**

Pour toute aide médicale urgente **15**

Numéro d'information pour la population **1771**



Communiqué de presse





Communiqué
28 Février 2019

Mercredi 27 février, le musée du Louvre a été évacué et brièvement fermé après réception de deux messages d'alerte à la bombe consécutifs en fin de matinée avant de rouvrir ses portes en début d'après-midi. La Direction générale du musée du Louvre s'est réunie jeudi 28 février avec les principaux syndicats des employés du musée pour mettre en place des mesures concrètes d'amélioration du plan Vigipirate.

Il s'agirait d'une fausse alerte déclenchée par deux salariés, présumés terroristes, qui auraient tenté de forcer le musée à modifier sa politique de lutte contre les risques d'attentats. Les deux salariés feraient partie des membres d'un groupuscule lié à l'ultra-droite baptisé « AFO » (Action des Forces Opérationnelles). Le musée a procédé à la mise à pied immédiate des deux salariés.

“Une enquête déterminante afin de pouvoir améliorer les performances en matière de sécurité”

La Direction du musée du Louvre, en accord avec les syndicats et les Ressources Humaines partagent l'impérieuse nécessité de tirer les enseignements de ces fausses alertes afin de trouver les voies d'amélioration de la sécurité du musée. Une enquête interne sera proposé aux salariés pour déterminer les causes de cet incident et faire remonter leurs demandes en terme d'amélioration des performances du service de sécurité.

“Les personnes concernées pourront bénéficier d'une aide mise en place afin de surmonter cette épreuve”

La Direction générale du Louvre tient à exprimer son soutien à l'ensemble des personnes touchées par ces fausses alertes, visiteurs comme employés, ainsi qu'à leurs familles. Un groupe de soutien sera mis en place en début de semaine prochaine afin de pouvoir les aider.

Le musée tient également à rassurer l'ensemble de ses nombreux visiteurs, français et internationaux. Des mesures concrètes d'amélioration des performances du service de sécurité seront prises rapidement. Nous accueillons 10 millions de visiteurs par an et dans l'optique des Jeux Olympiques de Paris en 2024, un dispositif de sécurité spécial sera mis en place afin de sécuriser le Musée et ses visiteurs.

Le Ministre de la Culture, ~~Franck Riester~~ ^{Arnaud Montebourg}, reviendra sur ces informations lors du Journal du 20h de TF1 ce vendredi 29 février.

Musée du Louvre
Direction des Relations extérieures
Anne-Laure Béatrix, directrice
Adel ~~Ziane~~ ^{Ziane}, sous-directeur de la communication
Sophie Grange, chef du service presse

Contacts presse
Marion ~~Benaiteau~~ ^{Benaiteau} : marion.benaiteau@louvre.fr
01 40 20 67 10
Céline ~~Dauvergne~~ ^{Dauvergne} : celine.dauvergne@louvre.fr
01 40 20 84 66



JT de 20H - TF1

Questions & Answers

Porte-parole du musée du Louvre : **Denis Fousse**

Direction opérationnelle - Direction de l'Accueil du public et de la Surveillance

Média - Pourriez-vous nous détailler les événements de mercredi dernier ?

Denis Fousse : Le musée du Louvre a été évacué et brièvement fermé ce mercredi 27 février après réception de deux messages d'alertes à la bombe consécutives en fin de matinée. Nous avons procédé à l'évacuation des visiteurs dans le calme grâce à une action rapide du service de sécurité;

Média - Comment deux faux messages d'alertes à la bombe ont-ils pu être diffusés dans l'enceinte du musée ?

D. F. : Deux salariés seraient des membres d'un groupuscule lié à l'ultra-droite baptisé « AFO ». La direction du musée du Louvre a immédiatement mis à pied les deux salariés. Les syndicats contestent cette décision et réclament le maintien des salariés à leur poste tant que justice ne se sera pas prononcée.

Média - Comment expliquez-vous que des employés du musée aient pu prévoir un tel acte ?

D. F. : La direction du musée du Louvre, souhaite tirer des enseignements de ces fausses alertes. C'est pour cela qu'en lien avec le service des ressources humaines et les principaux syndicats, la direction du musée du Louvre lance une enquête interne pour déterminer les causes de cet incident et faire remonter les demandes des employés en terme d'exigences de sécurité.

Média - Allez-vous mettre en place des mesures particulières pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise ?

D. F. : La direction du Musée du Louvre s'est réunie jeudi 28 février avec les principaux syndicats pour mettre en place des mesures concrètes d'amélioration du plan Vigipirate actuel. Nous accueillons 10 millions de visiteurs par an et dans l'optique des JO de Paris en 2024, nous déploierons un plan spécial afin de sécuriser le Musée et ses visiteurs.

A portrait of a man with light brown, wavy hair and a light beard, wearing a blue suit jacket, a white shirt, and a striped tie. He is sitting at a desk with his hands clasped in front of him. The background is a plain, light-colored wall. The image is framed by a dark blue border on the top and bottom, and a yellow border on the left and right.

Denis Fousse

Direction Opérationnelle - Direction de l'Accueil du public et de la Surveillance