

# RUMEURS



**DIVERTIR PLUTÔT  
QUE DÉMENTIR**

**POUR COMBATTRE  
UNE RUMEUR,  
MIEUX VAUT ÊTRE  
INDIRECT**



**C'EST NOTAMMENT  
CE QU'EXPLIQUE  
JEAN-NOËL KAPFERER  
DANS L'EXCELLENT LIVRE  
RUMEURS(1987)**



## LE PITCH

Lors d'une expérience, on fit assister des étudiants à une avant-première interrompue par une séance de publicité, dont une publicité pour MacDonald's.

Une complice de l'expérience s'exclame alors

**Il paraît que  
MacDonald's utilise  
de la viande de ver  
de terre dans ses  
hamburgers !**



4 réactions sont comparées  
**GROUPE 1 – [RUMEUR SEULE]**

La personne responsable  
de l'expérience, présente  
dans la salle, rappelle  
que l'on ne doit pas parler  
pendant la projection.



4 réactions sont comparées  
**GROUPE 2 – [RÉFUTATION]**

Une réponse est directement donnée par la personne responsable de l'expérience :  
"Ça ne tient pas debout. D'ailleurs les vers de terre c'est trop cher : 8 dollars la livre. Le Ministère de l'Agriculture a prouvé qu'il s'agit de bœuf à 100%."



4 réactions sont comparées

## **GROUPE 3 – [DISSOCIATION DU NÉGATIF]**

L'expérimentateur répond :  
"C'est drôle, la semaine dernière  
je suis allé dans un superbe  
restaurant gastronomique.

On a goûté une  
sauce excellente  
faite à partir de  
vers de terre."

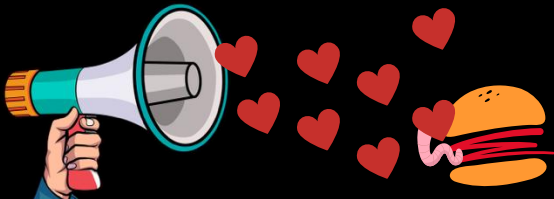


4 réactions sont comparées

## **GROUPE 4 – [ASSOCIATION AU POSITIF]**

Le sondage est précédé de questions suscitant un souvenir positif :

- Où est leur MacDonald's habituel.
- Quel est leur menu préféré..
- Que préfèrent-ils chez MacDo...



# Résultats

**GROUPE 1 – [RUMEUR SEULE]**

**GROUPE 2 – [RÉFUTATION]**



**OPINION FINALE  
NÉGATIVE À 70%**

**GROUPE 3 – [DISSOCIATION  
DU NÉGATIF]**

**GROUPE 4 – [ASSOCIATION  
AU POSITIF]**



**OPINION FINALE  
POSITIVE À 70%**



**FACE À LA RUMEUR**

**LE DÉMENTI BRUT  
EST PEU RENTABLE.**

**LA DISSOCIATION DU NÉGATIF**

L'information négative (ver de terre)  
se loge ailleurs dans la carte mentale  
(restaurant gastronomique)

**ET L'ASSOCIATION AU POSITIF**

Le public a du positif à l'esprit au  
moment de répondre.

**FONCTIONNENT MIEUX.**

**VOUS POUVEZ AGIR  
GARDEZ À L'ESPRIT QUE  
DIVERTIR VAUT MIEUX  
QUE DÉMENTIR**



**RELISEZ RUMEURS  
DE KAPFERER**

**SUIVEZ-MOI**

