



Webinaire : Communication et gestion d'une crise industrielle majeure

POURQUOI UNE MÉTHODE ?

La méthode est structurante



La méthode est auto-portante





DES FONDAMENTAUX

Un outil partagé et visuel

- ✓ Un bon schéma vaut mieux qu'un long discours = les éléments sont portés aux yeux de tous
- Une actualisation au fur et mesure = traçabilité en parallèle.

Des points de situation

Ecoute

Respect

Entraide

Discipline





LA METHODE

Situ-Actions



- ✓ **Je décris ce qui se passe à l'instant T**
- ✓ **Pour s'aider, il est parfois utile de se poser les questions :**
De quoi s'agit il ? Où ? Quand ? Depuis quand ? Qui ?

Victimes/usagers/personnes impactés	Bâtiments/zones/sites

Fait ou information	Source	Recoupé ?

Objectif (s)	Action (s)	Par qui ?	Fait ?

- ✓ **Notre (nos) objectif(s) :** Rédiger avec un verbe d'action ; et qui répond à la question :
qu'est ce que nous devons faire ?

Impacts



Exemple :

- ✓ **Impacts et anticipation :**
- ✓ **Séparés en deux colonnes :**
 - les conséquences perçues immédiatement
 - ce que je crains ?
- ✓ **5 familles**
 - personnes, biens, environnement, image/notoriété, continuité d'activité

Conséquences	Perçues	Possibles
Personnes		
Biens		
Environnement		
Image		
Continuité d'activité		

Parties prenantes



Exemple :

✓ **Séparées en 3 familles :**

- Appuis (ceux qui vont apporter de l'aide) ;
- Menaces (ceux qui vont imposer des contraintes ou menacer la structure) ;
- Neutres (ceux qu'il faut associer mais sans incidence).

Appuis	Menaces	Neutres

Anticipation



Quelle situation envisager ?

- ✓ Le scénario du pire ?
- ✓ Le scénario le plus probable ?
- ✓ Une projection ou une continuité ?
- ✓ Dans quel référentiel se placer ?

TEMPS	INITIALE	ACTUELLE	ENVISAGEABLE		
Composants de l'évènement					
Localisation					
Dimension					

Communication



- ✓ *Messages clés en interne/en externe*
- ✓ *Interlocuteurs externes*
- ✓ *Répartition des rôles (Siège/votre site/les services) (qui est le porte parole ?).*

Exemple :

Messages clés

Acteurs	Porte parole

SCHEMA

Que se passe-t-il ?

Conséquences	Perçues	Possibles
<i>Personnes</i>		
<i>Biens</i>		
<i>Environnement</i>		
<i>Image</i>		
<i>Continuité d'activité</i>		

Objectif (s)	Action (s)	Par qui ?

DES ACTEURS

L'organisation Cible



- ✓ ***Vous ne pouvez systématiquement vous structurer pour répondre immédiatement.***
- ✓ ***La notion d'organisation-cible prévoit cette marche dégradée : vous savez à quoi vous tendez mais ne maîtrisez pas complètement le temps qu'il vous faudra***

