

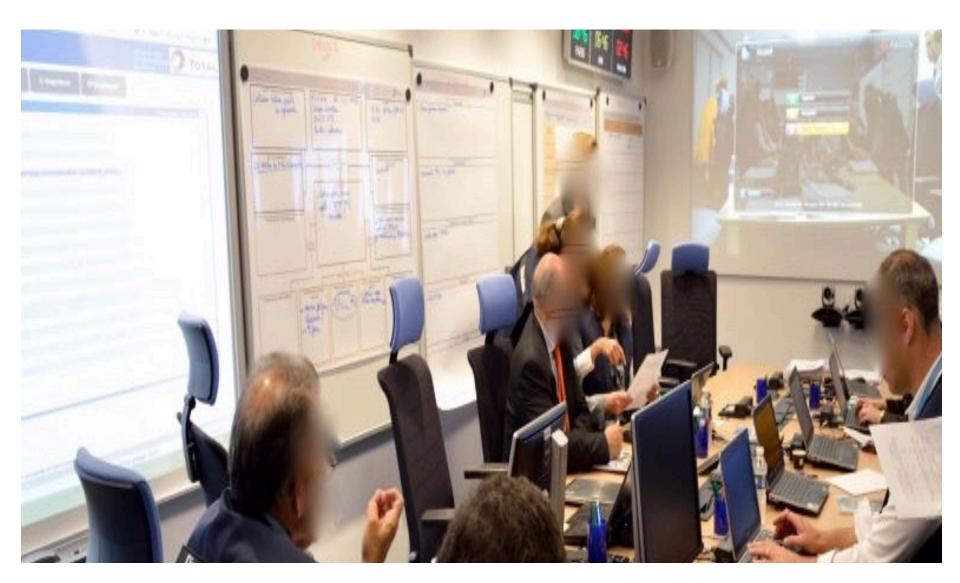
# Webinaire: Communication et gestion d'une crise industrielle majeure



# POURQUOI UNE MÉTHODE?

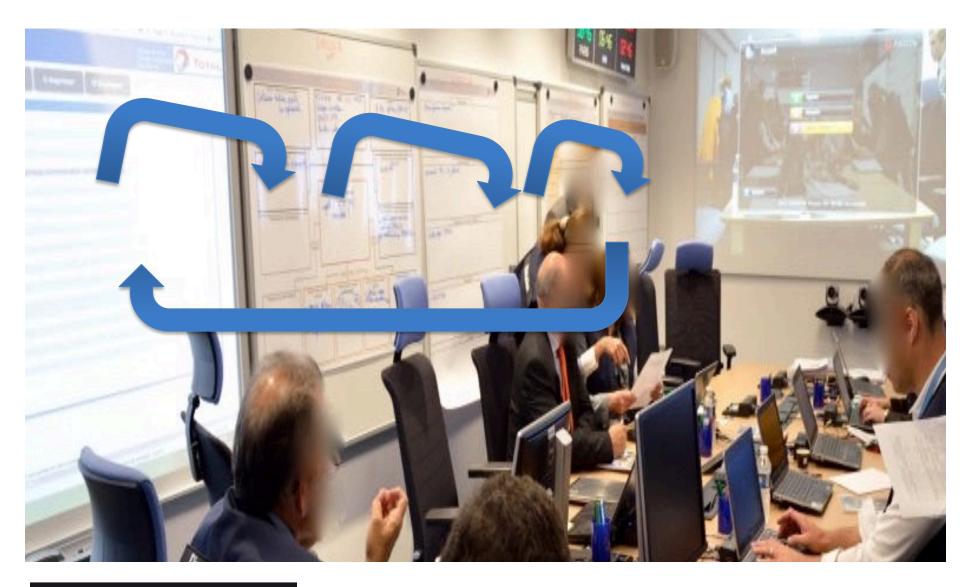
#### La méthode est structurante





## 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

Discipline

Entraide



# LA METHODE

# **S** itu-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?

# **I** mpacts



#### 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		

# P arties prenantes



#### ✓ 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).

#### Exemple:

Appuis	Menaces	Neutres

# **A** nticipation



#### **Quelle situation envisager?**

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

TEMPS	INITIALE	ACTUELLE	ENVISAGEABLE	
Composants de l'évènement				
Localisation				
Dimension				

# **C** ommunication



- ✓ 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

# Que se passe-t-il ?

#### SCHEMA

Conséquences	Perçues	Possibles
Personnes		
Biens		
Environnement		
Image		
Continuité d'activité		

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

