



GESTION DE CRISE

GROUPAMA
PARIS VAL DE LOIRE
C'EST CHEZ MOI

Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.



HEIDERICH
Consultants



Groupama
Paris Val de Loire

Une crise, c'est un événement ou une série d'événements qui :

- Mettent en danger les personnes, les infrastructures, l'environnement
- Qui remettent en cause les dirigeants et les employés d'une collectivité
- Qui conduit à des pressions juridique, médiatique, de la part des autorités, des administrés et de l'opposition.

Une crise exige :

- Une réaction rapide et appropriée
- Du discernement
- De communiquer auprès des administrés et des autorités



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.


HEIDERICH
Consultants


Groupama
Paris Val de Loire

Exemples de crise :

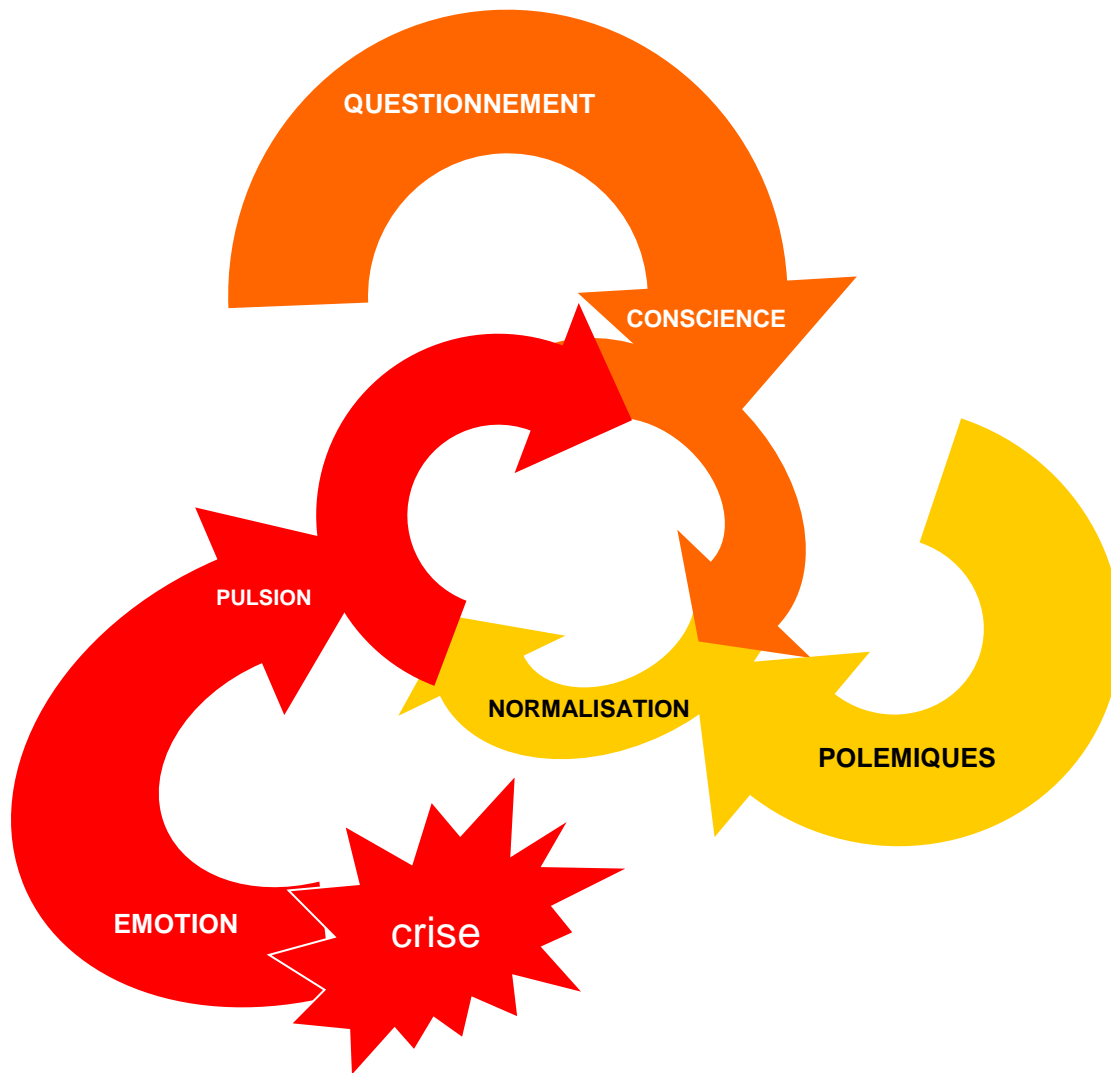
Emeutes, terrorisme, accidents dans une école, intoxication alimentaire, intoxication au monoxyde de carbone, catastrophe naturelle, défaillance d'une infrastructure, catastrophe industrielle, etc.

« L'important ce n'est pas ce qui est arrivé, c'est ce que les personnes pensent qui est arrivé »



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

CYCLE D'UNE CRISE



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.



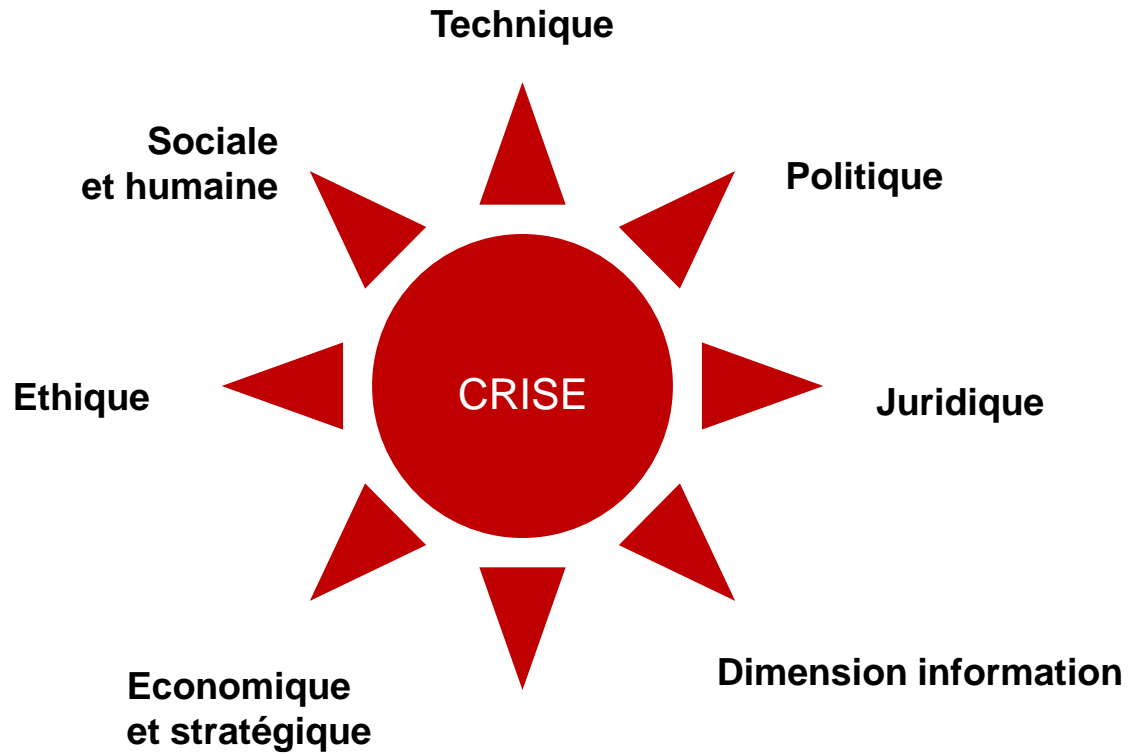
Les facteurs aggravants qui font qu'un fait divers devienne une crise (médiatique) :

- Le contexte
- La sensibilité (enfants touchés,...)
- Le spectaculaire
- Les antécédents
- Le sentiment d'injustice
- L'impact sur le quotidien
- Les mauvaises décisions
- Des erreurs de communication



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

LES FRONTS D'INTERVENTION



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.



- Modestie et considération dans une communication factuelle
- Ayez un fil rouge et une posture définie
- Ne communiquez pas au coup par coup, planifiez
- Pensez aux parties prenantes et aux différents publics
- Evitez d'élargir le périmètre de la crise
- Ne communiquez que sur ce qui est vérifié

Tout cela nécessite de se préparer



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

- Règle des 3 V
- Une information rapide (confusion parfois entre urgence et précipitation)
- Porte-parole : informé, légitime, compétent
- Une information et une communication précise, compréhensible, crédible, circonstanciée

Et une information partagée (pour éviter les polémiques)



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

Exemple de questions de la presse et des administrés

- Que s'est-il passé ?
- Qui est concerné (bilan, zone : pensez aux chiffres) ?
- Pourquoi ça s'est passé ?
- Que va-t-il se passer ?
- Y avait-il un moyen d'éviter cette situation ?
- Est-ce de votre faute ?
- Si non, comment savez-vous que ce n'est pas de votre faute ?
- Qu'avez-vous fait ? Qu'allez-vous faire ?
- Comment maîtrisez-vous la situation ?
- Quelles sont les consignes ?
- Combien de temps ?
- Quels sont les risques maintenant ?
- Dédommagements
- ...



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

- En vertu du CGCT, le maire a la charge de la police municipale (art. L2212-2) et de l'exécution des mesures de sûreté générale (art. L 2122-27).
- Il doit établir le DICRIM (dossier d'information communal sur les risques majeurs) et le PCS (plan communal de sauvegarde).
- Il est responsable de la mise en œuvre des secours, sauf intervention du préfet.

Et être en capacité de communiquer, ce qui exige d'être préparé et accompagné en situation de crise



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.

SE PRÉPARER

- Exige un diagnostic : identification des risques et des plans de réponse existants
- Se préparer à répondre : définir une stratégie de communication pour les risques de crise identifiés
- Rester préparé avec un suivi régulier du niveau de préparation et pour faire face à de nouveaux risques
- Etre appuyé lorsque qu'un événement survient



Je choisis Groupama, j'agis là où je vis.