



## Situations d'urgence : savoir réagir

## SITUATIONS D'URGENCE : QUELS ENJEUX ?

### Quelques unes des conséquences possibles d'une crise:

- Atteintes à l'image
- Tensions avec la DRIRE et les administrations
- Difficultés en cas de dossier de DAE
- Tensions avec les élus et les riverains → Procès au civil → conséquences pécuniaires
- Procès au pénal → conséquences personnelles
- Investissements surdimensionnés imposés par le préfet / le tribunal
- Baisse du cours de l'action
- Fermeture du site (75% des PME victimes d'un simple incendie disparaissent)
- ...

## SITUATIONS D'URGENCE : QUELS ENJEUX ?

**Une crise bien gérée n'est une crise que vue de l'intérieur**

**De l'extérieur tout semble maîtrisé, ce qui permet de :**

- ☞ dégager du temps pour travailler au calme à ce qui est important**
- ☞ éviter des procès et réduire la facture finale**
- ☞ préserver l'avenir de l'entreprise face à la crise de confiance des citoyens**
- ☞ limiter les conséquences économiques de l'accident**

## ELEMENTS DE DIAGNOSTIC

**La crise éclate plus vite et se révèle plus grave si le site présente certains critères de vulnérabilité.**

### Quelques exemples:

- **Activité réputée dangereuse**
- **Site d'aspect ancien**
- **Nombreux incidents de pollution**
- **Associations importantes ou actives**
- **Antécédents de conflit avec la population**
- **Déficit relationnel avec l'environnement sociétal**

## CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

### Eviter :

☞ **La politique de l'autruche** : les entreprises victimes de crise l'avaient toutes dit : « *cela ne peut pas nous arriver* », « *l'occurrence de survenue est très faible* »

☞ **Les réactions tardives** : l'entreprise se retrouve en position d'accusée

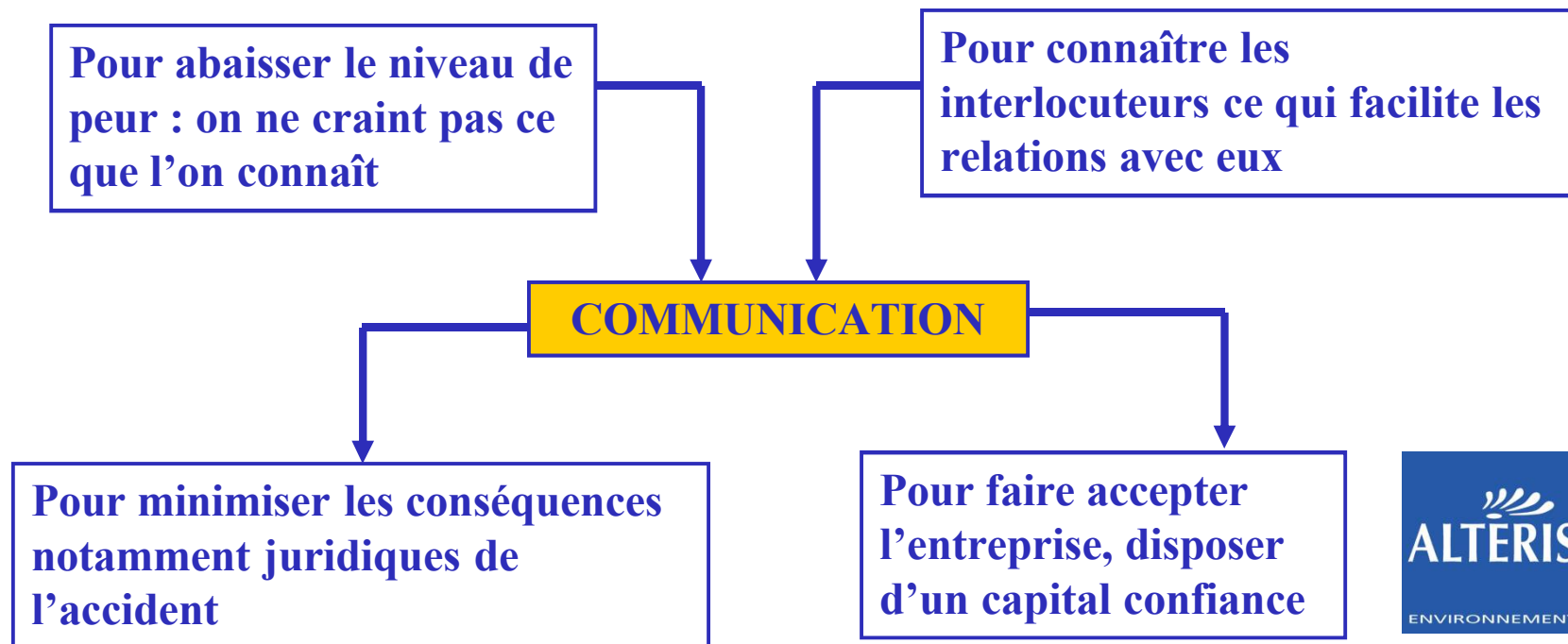
☞ **La langue de bois et l'apparente absence d'empathie** : le porte-parole de l'entreprise n'est pas crédible

= Prendre l'occurrence de crise au sérieux et prendre les moyens nécessaires pour la résoudre

# CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

Avant la crise: prévoir

Communiquer au moment de l'accident mais  
aussi avant, en « temps de paix »



# CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

## PREVOIR LES DIFFERENTS SCENARIOS

**Pour chaque type d'accident pouvant survenir:**

Quelles sont les extensions possibles hors de l'entreprise?

Qui cela va-t-il gêner et comment ?

Comment chaque public concerné peut-il réagir ?

Que faire pour pallier ces situations et réactions ?

# CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

**1 Organiser l'équipe de crise**

**2 Etablir des fiches réflexes**

**3 Dresser la carte des publics**

**4 Prévoir les circuits spécifiques d'information**

**5 Prévoir la mobilisation du personnel**

**6 Tester le plan**

# CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

## Exemple: ETABLIR DES FICHES REFLEXES

Le responsable communication : outils à insérer dans sa fiche réflexe

- Liste des médias locaux et régionaux
- Liste de quelques médias nationaux pertinents
- Liste des associations de protection de l'environnement, de riverains, ...
- Liste des élus
- Communiqué pré-formaté
- Liste de personnes « sensibles »
- ...

*Avec un nom et un numéro de tel où l'on peut vraiment joindre la personne concernée. Exemple: une mairie est fermée le dimanche => connaître le numéro personnel du maire*

# CONSTRUIRE UN PLAN DE GESTION DE CRISE

## Exemple : DRESSER LA CARTE DES PUBLICS

Qui seront vos interlocuteurs ? (différents selon les scénarii d'accident)

- **Secours, Administrations**
  - **Elus**
  - **Médias**
  - **Personnel**
- **Riverains, Etablissements sensibles**
  - **Grands réseaux**
  - **Associations**
  - **Clients, Fournisseurs,**
- **Groupe, Assurance, Banque,**
  - ...

## **PENDANT LA CRISE**

- QUALIFIER L'ACCIDENT**
- APPLIQUER LES PROCEDURES  
D'URGENCE**
- ANTICIPER LES REACTIONS POSSIBLES  
DES PUBLICS CONCERNES**
- Et GERER LE RELATIONNEL**



**A partir de la carte des publics et des fiches réflexes :**  
**Dérouler les actions prévues**

## **PENDANT LA CRISE**

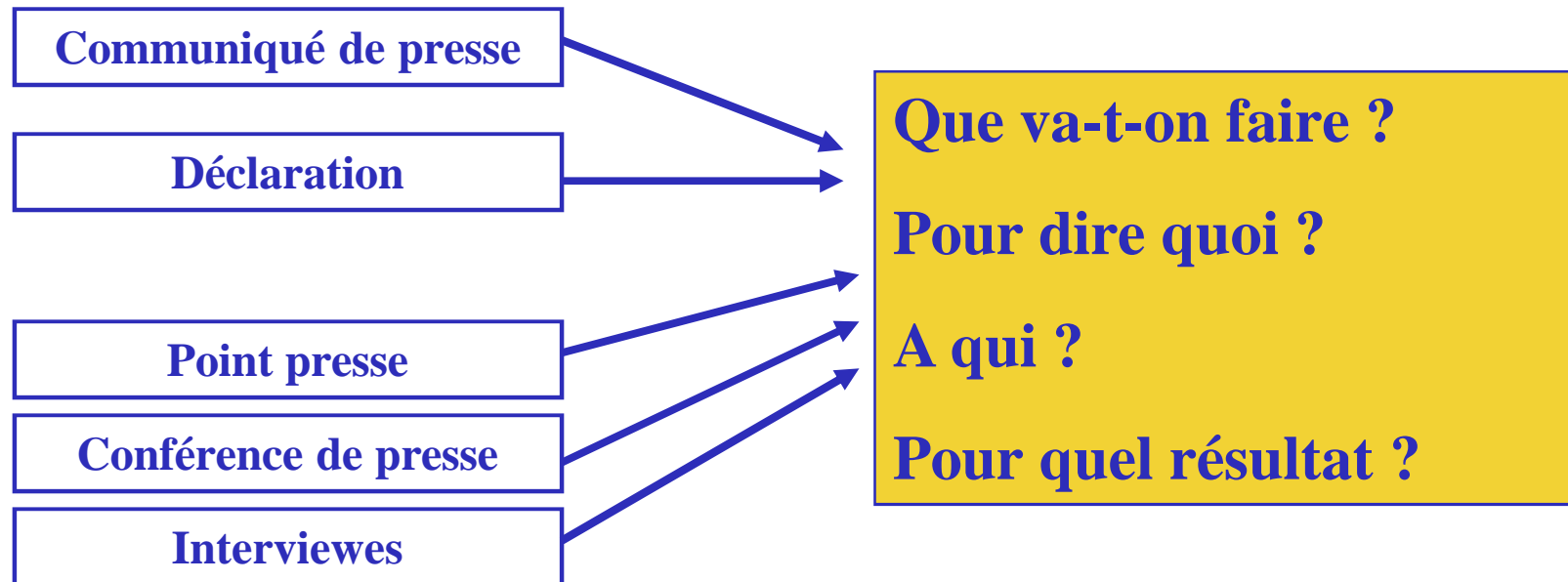
### **APPLIQUER LES PROCEDURES D'URGENCE**

- **Organiser les secours, appeler la DRIRE, appeler le maire**
  - **Rassembler l'équipe de crise**
  - **Déterminer les faits le plus exactement possible**
    - **Informer le personnel**
    - **Informer les riverains**
  - **Compléter le communiqué de presse**
- **Le cas échéant, informer les associations**

...

# PENDANT LA CRISE

## ORGANISER LES RELATIONS PRESSE



## PENDANT LA CRISE

### Attitudes favorables vis à vis des médias

- ❖ Réagir le plus vite possible
- ❖ Respecter les autres acteurs
- ❖ Prendre en considération les victimes dans et hors de l'entreprise
- ❖ Montrer que l'on a des alliés
- ❖ Annoncer soi-même les mauvaises nouvelles

- ❖ Le responsable communication est bien informé
  - ❖ Il est facilement joignable
- ❖ Il respecte les délais de bouclage et tient des contraintes des journalistes
- ❖ Il veille à enregistrer radios et TV et à faire un press book

## APRES LA CRISE

**→ GERER LES CONSEQUENCES  
DES ERREURS COMMISES  
ET  
→ INFORMER POUR RASSURER**

## APRES LA CRISE

# Exemple : Gérer les conséquences des erreurs commises

**Vous n'avez pas tenu le maire au courant assez régulièrement à son avis**

Rappelez-le, excusez-vous, remerciez-le pour l'aide fournie (ou son attitude positive face à la crise, ...), invitez-le à déjeuner et à visiter l'usine remise en état

**Une catégorie de personnes lésées estime avoir été mal informée ou pas prise en compte ou l'entretien s'est mal passé et vous menace de représailles (procès ...)**

Rappelez le leader, dites que vous comprenez sa réaction et que vous souhaitez repartir sur de meilleures bases. Invitez-le à un nouvel entretien. Promettez une réunion avec ceux qu'il représente. Avant la réunion, pensez à vous trouver des alliés.

# SITUATIONS D'URGENCE : QUELS ENJEUX ?

## Conclusion

**La gestion de crise est tout sauf une science.**

**La gestion de crise est un exercice à haut risque**

**Mais ...**

**La gestion de crise est une assurance**

**Une gestion de crise réussie est le meilleur  
passeport pour la survie de l'entreprise**