



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

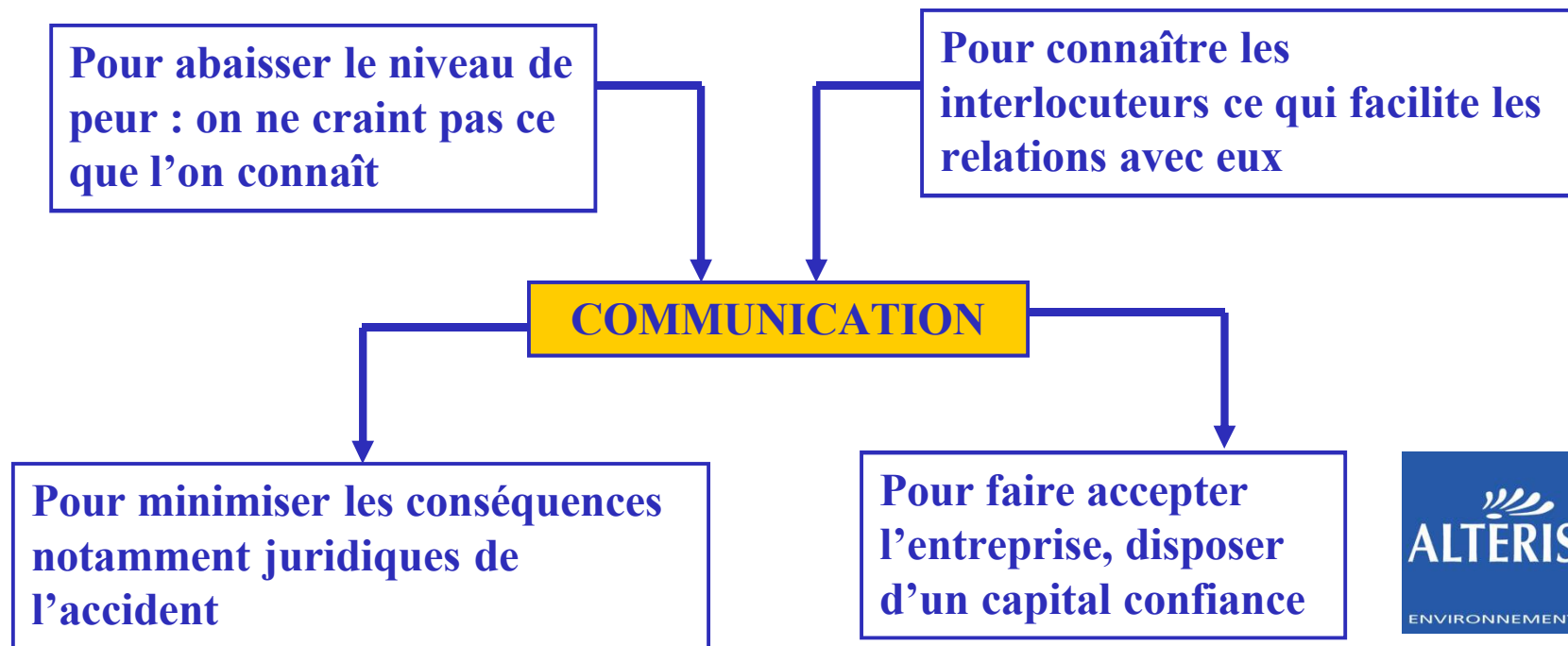
📄 **La langue de bois et l'apparente absence d'empathie** : le porte-parole de l'entreprise n'est pas crédible

= 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

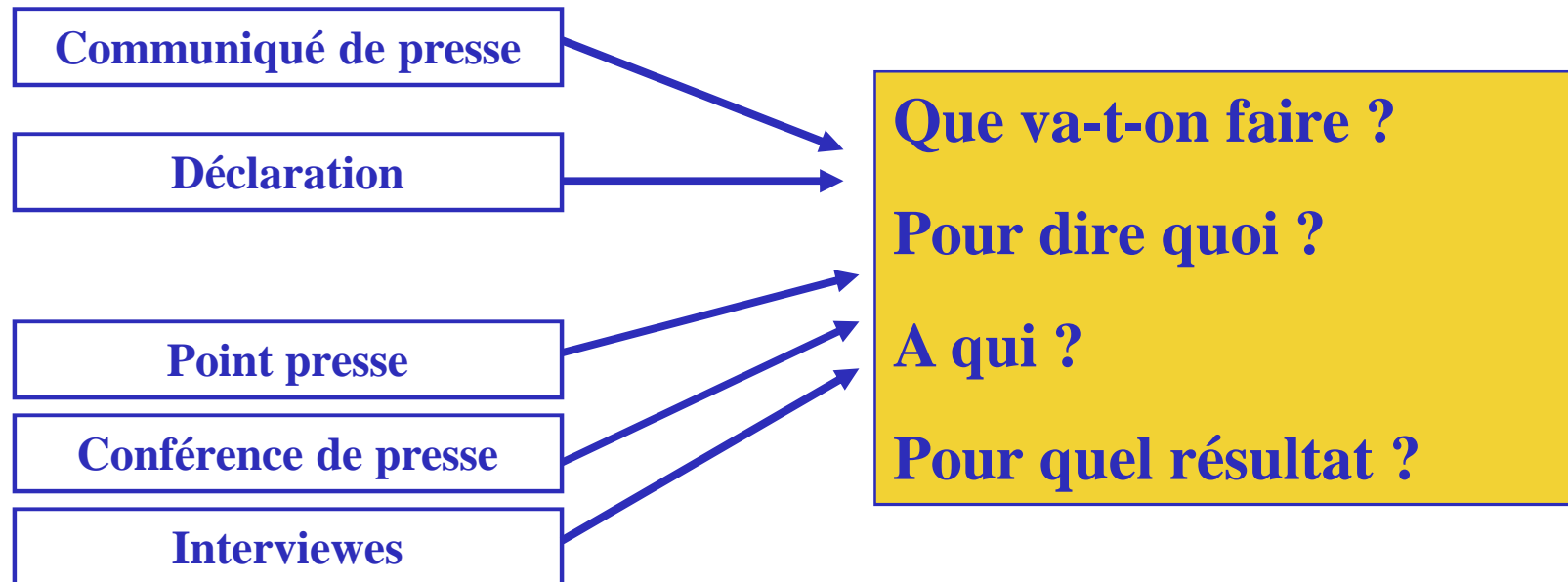
APPLIQUER LES PROCEDURES D'URGENCE

- **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**