

SUJET 9 – COMMUNICATIONS DE CRISE

Développer et documenter les plans d'action pour faciliter la communication de l'information critique en matière de continuité. Coordonner et exercer avec les intervenants clés et les médias pour assurer la clarté des communications de crise.

A. LE RÔLE DU PROFESSIONNEL EST DE :

- A.1** Définir un programme de communication de crise
- A.2** Élaborer les processus et procédures pour mettre en place un programme de communications de crise proactives.
- A.3** Exercer une communication de crise adéquate pour le programme
- A.4** Mettre en œuvre un plan de communication de crise au moment d'un sinistre.

B. LE PROFESSIONNEL DEVRAIT DÉMONTRER DES CONNAISSANCES PRATIQUES DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

- B.1** Définir un programme de communication de crise
 - B.1.a** Définir les objectifs, la portée et la structure du programme
 - (i) Élaborer les lignes directrices en matière de communication lors d'interventions d'urgence
 - (ii) Définir les procédures d'escalade
 - (iii) Déterminer les normes et lignes directrices en matière de communication
 - B.1.b** Documenter les rôles et responsabilités
 - Identifier les équipes requises pour exécuter toutes les tâches nécessaires
 - B.1.c** Déterminer les moyens et horaire de communication de crise
 - Identifier les processus et outils de notification
 - Chaîne téléphonique
 - Système automatisé de notification
 - Courriel (email)
 - B.1.d** Définir les politiques de communication de crise

B.2 Élaborer les processus et procédures pour mettre en place un programme de communication de crise proactive.

B.2.a Identifier les groupes cibles (devant recevoir les communications)

(i) Groupes internes (à titre d'exemple : la direction, les lignes d'affaires, les intervenants clés)

(ii) Groupes externes (à titre d'exemple : média, clients, fournisseurs, public, agences gouvernementales locales, régionales et nationales)

(iii) Media (à titre d'exemple : journaux, radio, télévision et internet)

(iv) Intervenants clés

B.2.b Élaborer les processus et procédures de communication pour chaque groupe identifié.

(i) Groupes internes

- Identifier les porte-parole désignés (RH, communications institutionnelles, etc.)
- Identifier les méthodes de communication les plus efficaces (email et listes de distribution, conférence téléphonique, intranet, etc.)
- Déterminer les critères de mise en place
- S'assurer que les communications sont cohérentes avec les besoins de l'organisation.
- S'entendre sur la fréquence des communications (avant, pendant et après)

(ii) Groupes externes

- Identifier les porte-parole désignés (sécurité, services corporatifs, relations publiques, etc.)
- Identifier les méthodes de communication les plus efficaces (ligne 800 ou les numéros du service à la clientèle, sites web, listes postales, pont ou lignes d'alerte, etc.)
- Déterminer les critères de mise en place
- S'assurer que les communications visent les auditoires externes spécifiques.
- S'entendre sur la fréquence des communications (avant, pendant et après)

(iii) Média

- Identifier les porte-parole désignés (communications institutionnelles, relations publiques, etc.)
- Identifier les méthodes de communication les plus efficaces (communiqué de presse, conférence de presse, avis à la radio, télévision ou autre, etc.)
- Déterminer les critères de mise en place
- S'assurer de la cohérence des messages à travers l'organisation.
- S'entendre sur la fréquence des communications (avant, pendant et après)
- Développer des méthodes continues pour gérer les relations avec les médias

(iv) Intervenants clés

- Identifier comme intervenants clés toutes personnes ou groupes ayant un intérêt particulier dans l'organisation ou pouvant être affectés par une situation de crise.
- Identifier les porte-parole désignés (communications institutionnelles, relations publiques, etc.)
- Identifier les méthodes de communication les plus efficaces (communication directe par courrier (internet ou postal), message vocal, etc.)
- Déterminer les critères de mise en place
- S'assurer de la cohérence des messages à travers l'organisation.
- S'entendre sur la fréquence des communications (avant, pendant et après)

B.3 Exercer le programme de communication de crise

B.3.a Documenter les normes et lignes de directrices pour les exercices de communication de crise

- (i) Portée et objectifs
- (ii) Établir le calendrier d'exercice
- (iii) Identifier l'équipe de gestion et déclaration de crise

B.3.b Documenter les exigences en matière d'exercice de communication de crise

- (i) Portée et objectifs
- (ii) Scénarios
- (iii) Identifier le type d'exercice

B.3.c Tenir les exercices de communication de crise

B.3.d Documenter les résultats des exercices de communication de crise

- (i) Situations non réglées
- (ii) Leçons apprises
- (iii) Mise à jour des plans de communication selon les constatations.

B.4 Mettre en œuvre le plan de communication de crise au moment d'un sinistre

B.4.a L'équipe de gestion de crise et de déclaration autorise la mise en œuvre

B.4.b La mise en œuvre commence suivant les processus et procédures