



Vereinigung Cerebral Schweiz  
Association Cerebral Suisse  
Associazione Cerebral Svizzera

# Manuel de crise – check-liste (deuxième partie)

Les 5 phases et les mesures concernant la cellule de crise

Approuvé par le CO : le 14.10.2013

Remarque : complément à la première partie (Mini-manuel de crise pour les associations régionales)

R:\Allgemein\4\_Kommunikation Und Web\Konzepte\Mini-Krisenmanual ZV  
Rvs\Franz\Manuel\_De\_Crise\_F\_Part2.Doc

## Phase 1 : événement (après information de la direction de l'organisation faîtière sur l'événement déclencheur) :

- la direction communique l'information aux organes concernés ;
- la direction convoque, si nécessaire, la cellule de crise\* et fait office de plate-forme d'information centrale.

### \*Font obligatoirement partie de la cellule de crise (état-major):

#### Direction : président-e

##### *Tâches :*

- gestion de la cellule de crise
- analyser la situation ;
- définir la stratégie permettant de parler d'une seule voix (One-Voice-Policy) ;
- diriger les tâches ;
- contrôler la mise en œuvre ;
- organiser l'évaluation ;
- porte-parole vers l'extérieur (médias/public)

#### Membre : direction

##### *Tâches :*

- organiser la plate-forme d'information centrale tel que documentation/procès-verbal de la crise ;
- transmettre les informations (chaîne de signalements).

#### Membre : responsable communication

##### *Tâches :*

- message immédiat incluant : le parler d'une même voix (One-Voice-Policy) + destinataire + définition des canaux de communication avec la direction et le/la président-e ;
- suivi des médias sociaux/se souvenir des compétences ! ;
- prise en charge de la communication (responsabilité commune avec la direction de la cellule de crise en tant que porte-parole vers l'extérieur) ;
- réalisation/envoi des messages immédiats aux bons destinataires (internes/externes) et par les canaux de communication conformes ;
- evt. organiser une conférence de presse dans les 24 heures ;
- organiser l'observation des médias.

#### Si nécessaire, autres membres de la cellule de crise :

- président-e association régionale (interaction avec les régions) ;
- directeur/trice association régionale (assistance du/de la président-e a.r.) ;
- personnes de soutien\*\*

\*\*p.ex. : vice-président-e : soutien du/de la président-e, contact avec le Bureau central/Fondation

- Assistance direction : soutien de la direction au niveau administratif et de l'organisation.
- Autre membres du Bureau central : soutien au niveau administratif et de l'organisation (p.ex. : hotline, médias sociaux, aide dans l'organisation d'une conférence de presse ou dans l'observation des médias).

## Phase 2 : mesures d'urgence

### Première réunion de la cellule de crise

#### Concertation/décision :

- o analyse des circonstances/de la situation ;
  - o qui, quoi, quand, où, comment, pourquoi? ;
  - o d'où est venue l'information ? ;
  - o quelles dispositions ont été prises ? ;
- o prise en charge des personnes concernées ? ;
- o potentiel de dommages et répercussions ;
- o état des connaissances ;
  - o personnes concernées ;
  - o collaborateurs/trices ;
  - o grand public ;
  - o .....
- o attention médiatique ?

#### Classification de l'événement/classification sur une échelle de crise :

- o haut/ moyen/ bas ;
- o evt. mettre en route la chaîne de signalements.

#### Etablir d'autres listes de mesures et priorités :

- o répartition des tâches relatives à la situation de crise ;
- o répartition des tâches relatives au « maintien des activités normales » ;
- o distribution des compétences ;
- o responsabilité ;
- o procès-verbal central de toutes les nouvelles informations (livre de bord/journal) ;
- o établir une feuille de route jusqu'à la prochaine réunion (tâches et mesures de communication incluses) ;
  - o échanger les numéros de téléphone ;
  - o contrôler/clarifier le flux des informations ;
  - o définir les messages immédiats + destinataires + canaux (cela signifie désigner les responsables de la communication et les messages d'une seule voix (One-Voice-Policy)) ;
  - o evt. dévier tous les appels vers le/la dirigeant-e de la cellule de crise ;
  - o evt. mettre en ligne le site web de crise (Darksite\*) ;
  - o evt. établir une ligne téléphonique d'urgence ;
  - o evt. organiser une conférence de presse dans les 24 heures ;
  - o evt. faire appel à des conseils d'experts ;
  - o evt. établir un care-team ;
  - o evt. apporter des éclaircissements complémentaires ;
- o décider du lieu et de l'heure de la prochaine réunion (dans 2, 4, 6 heures ?).

Un « darksite » (ou « site fantôme ») est une page web préparée à l'avance sur Internet qui remplace temporairement la page d'accueil habituelle. Ce « site web de crise » contient toutes les informations nécessaires au grand public (numéro hotline, contact communication, nouvelles constamment actualisées portant sur l'événement).

### Phase 3 : planification de mesures supplémentaires

- les contacts avec la police et autres services/personnes sont assurés par des membres de la cellule de crise désignées par avance ;
- exécuter la liste des mesures et des priorités ;
- recueillir les informations de manière uniforme et les énumérer dans un journal accessible à tous électroniquement ;
- créer une feuille d'information pour les personnes concernées, les collaborateurs/trices, les médias, les partenaires ;
- evt. mettre en place un service de téléphone d'urgence ; collaborateurs/trices – Bureau central ;
- rapport (notification des réactions des groupes concernés) – collaborateurs/trices, Bureau central, direction ;
- préparation concernant les demandes des médias ;
- rédiger un communiqué de presse/tenir une conférence de presse ;
- dates des réunions de la cellule de crise.

### Phase 4 : réalisation

- réalisation des tâches selon les mesures prévues ;
- assurer l'exploitation normale ;
- evt. aide et soutien supplémentaire.

### Phase 5 : évaluation

- séance de clôture de la cellule de crise ;
- évaluation de la cellule de crise, direction, communication, réception par les médias, des collaborateurs/trices et groupes concernés ;
- évaluation et mesures nécessaires dans le futur.

### Comment se comporter (lorsque l'on communique) :

- communiquer uniquement des faits établis !
- pas de spéculations !
- être sincère, authentique !
- clarifier qui est mon interlocuteur et quel est le public cible de cette personne.

La déclaration optimale en 30 secondes :

1. exprimer ses regrets sur l'événement/exprimer de la compassion ;
2. quelles sont les mesures de prévention prises jusqu'à ce jour par l'Association Cerebral Suisse pour éviter cette crise ?

3. désormais, qu'entreprendra l'Association Cerebral Suisse ? (état des choses, ne parler que de faits établis !)

**Cela fonctionne :**

- rester calme, objectif/ive et concret/ète. Suivre son propre rythme ;
- montrer de la compassion et éviter de porter des accusations ;
- rechercher le dialogue : aborder les problèmes, répondre aux questions et ne pas biaiser ;
- préférer ne rien dire que de dire quelque chose d'erroné, ne pas enjoliver ;
- se concentrer sur son message. Formuler de manière claire et compréhensible ;
- pas de contradictions ;
- ne pas prendre position sur des rumeurs.

**Cela ne se fait pas (comportement erroné !)**

- nier/transformer le sens de faits établis ;
- refuser la responsabilité ;
- dramatiser ou minimiser les événements ;
- relativiser les conséquences ;
- repousser les critiques ;
- faire preuve d'arrogance, d'ignorance, manquer d'émotions.

## NUMEROS DE TELEPHONE IMPORTANTS :

### WICHTIGE TELEFONNUMMERN

	Präsident Michel Jeanbourquin	079 220 24 11
<b>Comité central</b>	Yvonne Hämmig	044 431 91 20
	René Kälin	079 692 70 17
	Laurent Junier	078 749 58 98
	Rolf Schuler	079 828 12 68
	Daniela Vetsch	077 490 29 55

	Directeur Konrad Stokar	076 494 47 11
<b>Bureau faitière</b>	assistante Beatrix Huguenin Brunner	079 356 97 86
	communication Edith Loosli-Bussard	079 471 73 25
	Prestations et projets Maja Cuk	079 651 70 46
	Secrétariat/vacances:.. Susanne Schmucki	079 393 80 07
	Finances/comptabilité Christina Stegmüller	079 675 52 71
	Femme de ménage Doris Bracher	032 618 45 50

<b>Président-e-s ass. rég.</b>	Voir liste séparée	

<b>Numéro importants</b>	Site internet: Mathieu Ruchat oder Daniel Ritschard, Webgearing mathieu.ruchat@webgearing.com	032 621 21 12
	Location Espace Real Estate	<u>032 624 90 00</u>
	Voir liste séparée	

A quels numéros devrait-on également penser en cas de telle ou telle crise ? (voir liste séparée)

- informatique/traduction ;
- responsable de vacances ;

- CerAdult ;
- parcours ;
- Magazine ;
- organisations partenaires.