

Note Méthodologique : Communication interne et externe en situation de crise

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Cadre général et intention.

- Part d'une gouvernance claire, de messages utiles et d'une synchronisation rigoureuse.
- Les premières minutes conditionnent compréhension, perception publique et confiance.
- Relie terrain et direction, encadre les prises de parole, garantit une information vérifiée et traçable.
- S'appuie sur scénarios prêts à l'emploi, porte-parole entraînés et boucle de retour opérationnelle.
- Ancrage normatif: ISO 22361 (gestion de crise) et ISO 22301 (continuité); finalité: protéger, réduire l'incertitude, respecter les responsabilités.

Point clé : Alerte interne en 15 min, mise à jour publique en 60 min, bilan préliminaire sous 24 h, avec messages factuels et horodatés.

Objectifs de la mission

- Réduire l'incertitude, protéger les personnes, préserver la confiance et soutenir la décision.
 - Structurer la documentation et la gouvernance alignées sur ISO 22361 et ISO 22301.
 - Désigner un responsable communication de crise et ses suppléants.
 - Formaliser 3–5 messages clés par scénario prioritaire.
 - Fixer des délais cibles: alerte 15 min; mise à jour 60 min.
 - Cartographier parties prenantes et tenir un journal horodaté des décisions/messages.
-

Périmètre / livrables attendus

- Charte de prise de parole et cellule de crise formalisées (rôles, délégations).
 - Registre des parties prenantes, canaux associés, scénarios et grilles d'impact.
 - SOP/protocoles, kits "première heure", trames de communiqués, Q/R standardisées.
 - Checklists de validation, journal horodaté, règles d'archivage et de citation de sources.
 - Paramétrage des listes cibles, gabarits, droits d'accès; plan de redondance (mode dégradé).
 - Conception et conduite d'exercices (table-top, jeux de rôle) avec grilles d'évaluation.
 - Tableau de bord (délais, cohérence inter-canaux, portée) et plan d'actions correctives.
 - Ateliers de retour d'expérience et actualisation des scénarios/listes.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et gouvernance

- Diagnostic de maturité; définition rôles, délégations, chaîne de validation.
- Charte de prise de parole; désignation des porte-paroles; circuits d’information.
- Matrice “message–fait–preuve” pour arbitrer rapidité vs précision.

Étape 2 – Parties prenantes et scénarios

- Registre parties prenantes (internes/externes), canaux, niveaux d’alerte et délais.
- Scénarios priorisés (sécurité, qualité, environnement, cyber) et grilles d’impact.
- Gestion multi-sites/langues/fuseaux; adossement à ISO 22301.

Étape 3 – Protocoles, modèles et preuves

- SOP, trames, Q/R, fiches d’angle éditorial; kits “première heure”.
- Checklists de validation; journal horodaté; règles d’archivage et de sources.
- Indicateurs de complétude (faits, impacts, mesures, prochains points).

Étape 4 – Canaux, outils et redondance

- Évaluation/choix des canaux (intranet, email, SMS, hotline, réseaux sociaux) et veille.
- Listes cibles, gabarits, droits d’accès; source maître et horodatage systématique.
- Plans de repli en mode dégradé; formats courts avec lien vers la source.

Étape 5 – Entraînements, tests et médias

- Exercices (2/an), simulations médias, débriefs posture et clarté.
- Scénarios injectant surprises/rumeurs; protocole d’escalade des validations.
- Alignement juridique–HSE–direction sur transparence raisonnable.

Étape 6 – Mesure, REX et amélioration

- Tableau de bord (délais, cohérence inter-canaux, taux de lecture); audit des écarts.
- Ateliers de retour d’expérience; mise à jour scénarios et listes cibles.
- Plan d’actions priorisées (3 actions sous 90 jours).

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / Fréquence	Notes
Première alerte interne	≤ 15 minutes	Faits bruts, consignes, source maître
Mise à jour publique	≤ 60 minutes	Message consolidé, Q/R, horodatage
Bilan préliminaire	≤ 24 heures	Faits, impacts, mesures et prochaines étapes
Exercices de crise	2 fois/an	Simulations médias et retours filmés
Tests de canaux et listes	Trimestriels	Disponibilité multi-canal, redondance

Rôles & responsabilités

Consultant

- Diagnostic de maturité et proposition de charte de prise de parole.
- Production de SOP, trames, kits “première heure” et Q/R.
- Évaluation des canaux/outils, paramétrages et scénarios de redondance.
- Conception d'exercices, grilles d'évaluation et recommandations.
- Mise en place du tableau de bord, audits d'écarts et plan d'actions.

Client

- Désignation des porte-paroles et des délégations; formalisation de la cellule de crise.
 - Cartographie des parties prenantes; définition des niveaux d'alerte et délais.
 - Paramétrage des listes cibles, gabarits et droits d'accès; gestion de la source maître.
 - Mobilisation aux exercices; synchronisation juridique–HSE–direction.
 - Journalisation horodatée, validations et mise à jour des scénarios/listes.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Scénarios prioritaires, messages clés et glossaire commun.
 - Liste des porte-paroles et suppléants avec délégations formalisées.
 - Cartographie des parties prenantes et canaux associés.
 - Listes cibles à jour, gabarits, droits d'accès et plan de repli (mode dégradé).
 - Kits “première heure”, SOP, trames de communiqués/Q&R (versions traduites si besoin).
 - Référentiel documentaire accessible (versionnage, journal horodaté, archivage).
 - Règles de validation/escale et protocole de “pré-autorisation”.
 - Dispositif de monitoring/veille et tableau de suivi des rumeurs.
-

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Cellule de crise dédiée; rôles et pouvoirs définis; journal des décisions.
- Validations limitées (jusqu'à 2 niveaux en première heure) et protocole d'escalade.
- Source maître unique; messages horodatés; fréquence d'actualisation (ex. 60 min).
- Tests trimestriels des canaux et mises à jour mensuelles des listes.
- Exercices planifiés 2 fois/an; simulations médias; débriefs formalisés.
- Audit/REX sous 30 jours post-crise; actions correctives prioritées (≤ 90 jours).
- Gestion des risques de sur-centralisation; mécanismes de pré-autorisation.
- Redondance des canaux et plan de repli testé (téléphone/affichage).

