

POLITIQUE DE COMMUNICATION DE CRISE

Chez EF, nous distinguons trois types de communication de crise : la première concerne la communication sur des pays partenaires qui sont frappés par des crises naturelles ou induites par des conflits internes ou externes ; la deuxième concerne la communication sur un événement interne ou externe qui met en péril la réputation de l'institution ; la troisième concerne la communication en cas de plainte externe.

1. URGENCE/CRISE DANS UN PAYS PARTENAIRE

EF répond aux situations d'urgence quand elles frappent un pays dans lequel elle est déjà active et qu'elles touchent, directement ou indirectement, ses associations partenaires.

Lorsqu'une situation d'urgence frappe un pays dans lequel travaillent des partenaires d'EF, une cellule 'urgence + nom du pays' est mise sur pied : y participent le/la secrétaire général(e) (SG), le/la directeur/trice du département Partenariat International (DDPI), le/la chargé(e) de projet concerné(e), le/la responsable SFI et un(e) représentant(e) du département CRF.

Cette « cellule de crise » est le lieu de gestion de la crise. Elle définit les enjeux et les stratégies à mettre en oeuvre. Elle anticipe des scénarios d'évolution à court et moyen terme et coordonne les actions. Son rôle et fonctionnement sont décrits dans la « *Note sur les situations d'urgences* », validée par le Conseil d'Administration (CA) du 8 février 2011, et dans les « *Procédures Administratives et Financières* » au chapitre IV.8 (*'Réponse aux situations d'urgence'*)

La cellule « communication de crise » gère la stratégie et les actions de communication sur la crise et sa gestion. Elle est composée par le/la DDCRF, le/la chargé(e) de communication et le/la chargé(e) de projet concerné(e). Elle est présidée par le/la DPCRF qui rapporte lui/elle-même au/ à la SG.

Cette cellule se réunit, en urgence, à la demande du /de la Directeur/trice du département Communication et Récolte de Fonds (DDCRF) pour évaluer la situation et prendre toute décision en matière de communication (quel type de message diffuser, vers quels publics cibles et comment, etc.), tant en interne qu'en externe. Le /la chargé(e) de communication rédige un communiqué de presse et se charge de la diffusion. La prise de parole est alors assurée par le/la SG ou par le/la DPCRF ou le/la président(e) du CA.

Dans la mesure du possible, la communication est faite à travers les outils réguliers : le site internet, les réseaux sociaux (Facebook-Twitter...), le mensuel Juste Terre, le trimestriel Volon'Terre.

Une check-list reprenant les coordonnées des personnes-clés est disponible sur l'Espace membre et sur l'Intranet. Elle comprend les numéros professionnels et privés des membres de la cellule de crise et du personnel de la communication.

Le listing des principaux contacts presse est disponible sur l'espace du département Communication et Récolte de Fonds. Le/la chargé (e) de communication est responsable des relations avec la presse et des contacts avec les journalistes. Si des permanents ou volontaires sont contactés par des personnes extérieures (journalistes ou autres volontaires), ils doivent renvoyer les questions et les contacts vers le/la chargé(e) de communication, le/la DDCRF ou le/la SG.

Une évaluation de la communication de crise est mise en place après la crise pour corriger et améliorer la stratégie et les processus de communication de crise.

2. URGENCE/CRISE INSTITUTIONNELLE

Dans la situation d'un évènement interne ou externe qui met en péril la réputation, voir la survie de l'institution, une « *cellule de crise institutionnelle* » est rapidement formée, dont les membres sont le/la président(e) du CA, le/la SG et le/la DDCRF. Cette cellule rapporte directement au CA. Elle évaluera la situation avec, si nécessaire, les personnes et/ou collaborateurs/trices concernées, avant de développer une stratégie de communication. Celle-ci sera mise en œuvre par le/la DDCRF, et inclura aussi bien la communication externe qu'interne.

Une check-list reprenant les coordonnées des personnes-clés est disponible sur l'Espace membre et sur l'Intranet. Elle comprend les numéros professionnels et privés des membres de la cellule de crise et du personnel de la communication.

Le listing des principaux contacts presse est disponible sur l'espace du département Communication et Récolte de Fonds. Le/la DDCRF et/ou le/la chargé (e) de communication est responsable des relations avec la presse et des contacts avec les journalistes.

Si des permanents ou volontaires sont contactés par des personnes extérieures (journalistes ou autres volontaires), ils doivent renvoyer les questions et les contacts vers le/la chargé(e) de communication, le/la DDCRF ou le/la SG.

Une évaluation de la communication de crise sera mise en place après la crise pour corriger et améliorer la stratégie et les processus de communication de crise.

3. PLAINTÉ EXTERNE

Dans le cas d'une plainte externe, une « cellule de crise » est rapidement mise en place dont les membres sont le/la SG le/la DDCRF et le/la directeur/trice du département ou secteur concerné. Cette cellule évaluera la situation avec, si nécessaire, les personnes et/ou collaborateurs/trices concerné(e)s. Si l'évaluation conclut que la plainte est irrecevable, le plaignant sera contacté(e) directement pour expliquer les raisons de sa non-recevabilité. Par contre, si la plainte est recevable, la cellule développera une stratégie de communication vers le plaignant et vers l'interne.

Pour rappel, les procédures pour toute plainte entre collaborateur/trice (plainte interne) sont déjà décrites dans le Règlement de Travail, et notamment aux chapitres VIII (Bien-être au travail) et au chapitre IX (Sanctions, Recours et fin du contrat de travail).