

# Activités et outils de communication

## Relations médias

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Avis aux médias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ En communication des risques</li><li>▶ Pendant une urgence</li><li>▶ Après une urgence</li></ul>	Cet outil de communication est utilisé pour informer les agences de presse, ou des médias choisis, d'événements à venir. L'avis peut, par exemple, servir à annoncer une conférence de presse.
<b>Centre de presse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Pendant une urgence</li></ul>	Afin de faciliter le travail des médias, idéalement, il faut prévoir un endroit réservé, séparé, mais le plus près possible des lieux de l'accident ou du Centre de coordination. Cet endroit peut être équipé d'appareils de télécommunication, de matériel de bureau et informatique. Cet endroit servira aussi de lieu d'accréditation pour les médias au moment de visites organisées du site.
<b>Communiqué</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ En communication des risques</li></ul>	Grâce à sa présentation standardisée, le communiqué est l'outil de base idéal. Il est parfois utilisé pour convoquer les médias à une conférence de presse, mais il est surtout utile pour transmettre une information qui doit être diffusée au grand public.
	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Pendant une urgence</li></ul>	<p>Le communiqué est un lien d'information avec le public, qui permet d'assurer l'uniformité de l'information diffusée par tous les médias et de la transmettre à tous, au même moment, afin de les informer sur l'évolution de la situation et sur les mesures à prendre.</p> <p>Il est important, pendant une urgence, de bien identifier les communiqués, soit par des numéros ou par la date et l'heure, afin d'éviter toute confusion. Il est aussi très utile de préparer à l'avance un communiqué type, sur lequel on pourra ajouter les informations spécifiques à l'urgence. La rapidité d'émission des communiqués peut être cruciale pour éviter les rumeurs et la panique.</p> <p>Pendant une urgence, la coordination entre les intervenants est essentielle afin d'éviter les contradictions dues à des mises à jour inadéquates de l'information. Il importe aussi de déterminer qui accordera les approbations préalables à la diffusion pour ne pas retarder indûment l'émission du communiqué.</p> <p>Il ne faut pas oublier que le communiqué ne peut remplacer le contact direct avec le public. Lorsque possible, il faut donc privilégier ce type de communication.</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Après une urgence</li></ul>	Le communiqué est essentiel à la transmission d'informations sur les mesures de rétablissement, de même que pour confirmer l'état de la situation.

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Conférence de presse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Les médias sont convoqués à une conférence de presse lorsqu'il est important de donner certains détails qu'il est avantageux de livrer verbalement. On ne convoque pas les médias seulement pour lire un communiqué. Des éléments d'information sommaires déjà diffusés par communiqué seront alors supportés par des présentations visuelles, une pochette d'information sera remise et il sera possible, après avoir entendu les porte-parole, de poser des questions.</p> <p>Il peut être avantageux de prévoir un modérateur pour faire les présentations, diriger les questions et les interventions vers les bonnes personnes et pour faire respecter l'horaire prévu pour la conférence de presse.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Pendant une urgence, la conférence de presse peut réunir le porte-parole principal et les représentants des principaux organismes impliqués pour faire le point sur la situation. Des textes préparés au préalable permettront de partager la diffusion de l'information, selon les compétences des intervenants et des experts, et feront l'objet d'un consensus dans la mesure du possible.</p> <p>La présence d'un modérateur peut être utile, de même que la présentation d'éléments visuels.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Après une urgence</li> </ul>	<p>La conférence de presse permet, par l'entremise des médias, de transmettre l'information sur les mesures de rétablissement et de faire le bilan de la situation.</p>
<b>Entrevue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Avant de choisir cette façon de communiquer les risques, il est important d'en évaluer les avantages et inconvénients, et ce, par rapport à la matière à transmettre, mais aussi selon les possibilités, la compétence et la crédibilité de celui qui transmettra l'information. Ce contact, plus personnel, et qui finalement peut toucher directement les citoyens, peut avoir un très grand impact. Il doit être évalué sérieusement.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> <li>▶ Après une urgence</li> </ul>	<p>L'entrevue ne doit être accordée qu'après une bonne, mais rapide, évaluation de la nature de l'événement, du message à transmettre et du public concerné. On tentera ainsi de prévoir les réponses aux questions les plus fréquemment posées en situation d'urgence.</p>
<b>Point de presse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Il s'agit d'une conférence de presse moins formelle, qui comporte un message visant à rétablir un fait, à transmettre de l'information ponctuelle ou à répondre aux questions des médias. Le point de presse peut être tenu à proximité du site de l'événement, afin de permettre la prise d'images aux médias électroniques.</p> <p>Il peut servir à transmettre des informations urgentes, à faire des mises au point quotidiennes sur l'état de la situation ou à traiter de questions précises.</p>

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Revue de presse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> <li>▶ Après une urgence</li> </ul>	<p>Un relevé régulier de ce qui est publié et diffusé par les médias permet d'évaluer la portée des outils de communication utilisés, de même que le traitement qui est fait du message diffusé. Il sera ainsi possible d'ajuster les communications en conséquence et de conseiller les intervenants quant à l'impact de leurs décisions.</p>
<b>Session d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Il peut être avantageux de rencontrer des groupes restreints de médias, des journalistes spécialisés par exemple, pour communiquer des informations plus spécialisées ou permettre un approfondissement du sujet.</p>
<b>Visite du site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Une visite du site du sinistre peut être organisée pour l'ensemble des journalistes, si possible, ou pour un groupe restreint, selon l'ampleur de l'événement. Cette visite permettra des constats, mais surtout la prise d'images. Une accréditation et un contrôle étroit devront être prévus, afin d'assurer la sécurité de tous.</p>

*Source: CRAIM, 2002*

## Contacts directs avec la population

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Assemblée publique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> <li>▶ Après une urgence</li> </ul>	<p>Ce moyen de rencontrer les citoyens pour s'adresser à eux de vive voix et pour échanger avec eux permet à la fois d'établir la crédibilité de l'organisme directeur et peut contribuer à rassurer le public au besoin.</p> <p>La rencontre devra être bien préparée (ordre du jour clair, textes vérifiés et approuvés, éléments visuels, documents informatifs, intervenants choisis pour leur personnalité et leurs compétences, simulation pour les intervenants, etc.). Il faudra prévoir l'embauche d'un modérateur crédible, ainsi qu'une période de questions. Au besoin, des rencontres individuelles peuvent être organisées pour éclaircir les points restés en suspens.</p>
<b>Centre de renseignements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Selon l'ampleur et la durée de l'urgence, un centre de renseignements peut être établi pour servir de point de référence aux citoyens. Ces derniers seront informés de sa localisation et pourront s'y rendre pour se procurer les dernières informations publiées ou pour rencontrer un préposé qui trouvera des réponses à leurs questions. En cas d'évacuation et d'hébergement de sinistrés, ce centre sera très utile pour faire le lien entre les familles.</p>
<b>Contacts téléphoniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Lors d'une urgence, le premier outil qui sera utilisé sera la réponse téléphonique. En effet, le réflexe des citoyens ou des intervenants sera d'utiliser le téléphone pour obtenir de l'information. Il est donc important que les personnes chargées de la réponse téléphonique soient mobilisées dès les premiers instants de l'urgence. De plus, la formulation du message à transmettre devra être claire et mise à jour régulièrement. Il est évident que, selon la nature de l'urgence, il faudra prévoir du personnel supplémentaire et du personnel de remplacement.</p>
<b>Organisation d'événements particuliers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Il peut être très avantageux d'organiser des événements particuliers, ou de profiter de la tenue de tels événements, pour transmettre de l'information sur les risques. Il peut s'agir de déjeuners-causeries, d'expositions, de visites industrielles, etc. Selon le cas, des stands seront préparés, des publications d'information distribuées, des présentations visuelles seront prévues.</p>
<b>Participation à un CMMI (Comité mixte municipal-industriel) ou l'équivalent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Un CMMI étant, par définition, un regroupement de représentants de municipalités, d'entreprises, d'organismes et de citoyens, la participation au processus d'analyse des risques, de prévention, d'intervention et de communication permet des contacts directs entre intervenants, experts et citoyens, en vue d'une meilleure compréhension des risques et de leurs conséquences. Par le biais du CMMI, une sensibilisation plus vaste peut être entreprise, permettant ainsi l'élimination du plus grand nombre de risques possibles.</p>

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Session de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Après une urgence</li> </ul>	<p>Les sessions de formation, qui s'adressent aux intervenants en mesures d'urgence, sont l'occasion idéale pour les sensibiliser aux risques existants, aux mesures mises en place pour y remédier, mais aussi à l'importance de leur contribution en tant que communicateurs informels.</p>
<b>Session d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Il peut être avantageux de rencontrer des groupes de citoyens ou de personnes particulièrement concernées pour leur communiquer des informations plus détaillées ou spécialisées et permettre un approfondissement du sujet.</p> <p>En dehors du cadre d'une situation d'urgence, il peut aussi être intéressant d'offrir des sessions d'information, dans les écoles par exemple.</p>
<b>Système d'alerte à la population</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Selon le type de risque, la population touchée peut être informée de différentes façons. Qu'il s'agisse de porte-à-porte, de porte-voix, d'appels téléphoniques ou de sirènes, l'utilisation d'un système d'alerte doit faire l'objet d'une procédure bien planifiée, et la signification des messages de même que les consignes à suivre doivent avoir été bien communiquées aux citoyens au préalable.</p>
<b>Tournée ou «stand» d'information dans des endroits publics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>On profitera de l'organisation d'événements particuliers ayant un lien avec la gestion des risques pour établir des stands d'information sur les risques, leurs conséquences, sur les mesures de sécurité mises en place et à développer, de même que sur les comportements sécuritaires à adopter en cas de situation d'urgence.</p>

Source: CRAIM, 2002

## Outils d'information

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Affichage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>L'utilisation des affiches est très utile pour transmettre des convocations ou des consignes à la population.</p> <p>Les affiches doivent être conçues de façon à attirer l'attention, avec un rappel visuel relatif à l'événement concerné. Il est plus efficace, pendant une urgence, de toujours installer les affiches au même endroit.</p>
<b>Autocollants et affichettes magnétiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Dans le cadre de la sensibilisation de la population aux conséquences des risques, les autocollants et affichettes magnétiques sont des rappels pratiques à distribuer aux citoyens.</p>
<b>Banque de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Il est important de monter et de tenir à jour une banque de données, concernant les organismes et leurs rôles respectifs, de même que les entreprises, les substances fabriquées ou entreposées, les activités, l'historique, les retombées économiques, le nombre d'emplois, etc. Cette banque pourra aussi comporter des cartes et des photographies qui serviront à illustrer le site ou à fournir des informations sur la nature de l'accident.</p> <p>Une telle banque de données facilite les recherches des intervenants et des médias et, par le fait même, a un impact sur le sentiment de sécurité et sur la compréhension du public. On y puisera aussi les informations à inclure dans les pochettes de presse.</p>
<b>Bottin des ressources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Un bottin, tenu à jour, des coordonnées des intervenants et des fournisseurs potentiels est un outil de travail précieux en situation d'urgence. Il doit être conservé à portée de la main, car dans l'éventualité où les lieux prévus pour gérer le sinistre sont inaccessibles, ce bottin permettra à l'intervenant d'agir d'un autre endroit pour faire intervenir d'autres ressources.</p>
<b>Briefing d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Des rencontres rapides et régulières avec certains intervenants permettront les mises au point et la transmission d'informations nécessaires à la poursuite de l'intervention, de même qu'une réévaluation de la pertinence et de la répartition des tâches.</p>
<b>Bulletin d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Un bulletin d'information publié régulièrement permet de rendre accessible les différents éléments de sensibilisation du Plan de communication et de maintenir le contact avec la population visée.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Le bulletin permet la diffusion d'informations périodiques aux sinistrés sur l'évolution de la situation. Le bulletin doit être disponible dans un endroit connu ou faire l'objet d'une distribution personnalisée. Il permet aussi de maintenir un contact rassurant avec la population. Le format et le mode de production du bulletin doivent être flexibles pour s'adapter à des échéanciers serrés.</p>

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Bulletin interne</b>	▶ En communication des risques	Qu'il s'agisse d'une municipalité, d'une entreprise ou d'un organisme, le bulletin interne permet d'associer le personnel à la démarche de communication des risques et de le sensibiliser à l'importance de son rôle. Cet aspect ne devra pas être négligé dans le Plan de communication, car le personnel, en plus d'être directement concerné par les conséquences des risques, est un communicateur informel de l'organisation.
<b>Circulaires ou feuillets d'information</b>	▶ En communication des risques	Un feuillet d'information destiné à un public ciblé, livré de porte-à-porte ou distribué au Centre de renseignements, sera efficace pour transmettre de l'information rapidement ou pour inviter ce public à une rencontre.
	▶ Pendant une urgence	Cet outil d'information permet de traiter certains aspects spécifiques (santé, environnement, assurances, etc.) et de constituer au bout du compte une trousse d'information complète.
<b>Communiqué interne</b>	▶ Pendant une urgence	Le communiqué interne sera utile, qu'il s'agisse d'une municipalité, d'une entreprise ou d'un organisme, pour transmettre des informations ou des instructions aux employés, ou pour faire des mises au point sur la situation.
<b>Correspondance ciblée</b>	▶ En communication des risques	La sensibilisation est toujours facilitée par un contact direct auprès des groupes ou individus que l'on désire atteindre, qu'il s'agisse de les informer ou de les inviter à un événement. On pourra ainsi rejoindre les entreprises, les organismes, les populations sensibles (écoles, résidences pour personnes âgées, etc.) ou individus par une lettre signée par une personne dont la crédibilité est reconnue.
<b>Dépliants</b>	▶ En communication des risques ▶ Pendant une urgence	À moins qu'une situation d'urgence ne dure très longtemps, il n'est pas efficace de songer à la publication de dépliants durant une urgence, compte tenu des délais de production. Il sera donc sage de préparer à l'avance des dépliants comportant des consignes à suivre dans des situations particulières, ou toutes autres informations utiles. Ces documents serviront de sensibilisation aux risques, avant l'urgence, mais ils seront surtout utiles pour renseigner rapidement les sinistrés, le grand public et les médias au moment de l'urgence.
<b>Documents de vulgarisation</b>	▶ Pendant une urgence	Afin d'être bien compris, par les sinistrés ou par les médias, il est important de vulgariser l'information technique à communiquer. Dans bien des cas, l'analyse des risques et des conséquences ayant été effectuée préférentiellement, il est avantageux de préparer de tels documents à l'avance, en dehors des périodes de stress. Ces documents pourront faire partie de ceux qui seront remis en conférence de presse.
<b>Documents types (matériel informatif préautorisé)</b>	▶ Pendant une urgence	Des matrices de documents, tels que les communiqués, les avis au public ou aux médias, peuvent être préparées à l'avance, facilitant ainsi le travail pour les personnes moins habituées à de telles publications lors d'une situation d'urgence.

Types	Usages	Avantages et inconvénients
<b>Présentation PowerPoint</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Au moment de conférences de presse, de sessions d'information ou d'assemblées publiques, on peut faciliter la compréhension de l'information à transmettre en misant sur une présentation visuelle. Le contenu doit être soigneusement validé, surtout si la présentation est préparée par quelqu'un qui est peu familier avec le sujet traité.</p>
<b>Publicité payée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Payer un espace dans le journal, ou du temps d'antenne, est le seul moyen assuré de voir publier un message d'intérêt général, tout en conservant le contrôle sur le message et sur sa présentation.</p>
<b>Site Internet et courrier électronique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> </ul>	<p>Cet outil de communication est de plus en plus accessible au grand public. Il l'est évidemment aux médias. Il est donc intéressant d'y diffuser nos documents informatifs de sensibilisation et d'ouvrir ainsi une autre tribune à l'échange avec les citoyens.</p>
<b>Tableaux, cartes, diagrammes, photographies et films d'archives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ En communication des risques</li> <li>▶ Pendant une urgence</li> </ul>	<p>Ces éléments visuels sont d'excellents outils pour expliquer les divers aspects des conséquences des risques, mais aussi, en situation d'urgence, à illustrer l'étendue du sinistre et à fournir les explications nécessaires.</p> <p>Ces outils mettent en perspective des données sur l'événement. Ils permettent la localisation et/ou la visualisation de l'événement. Ils facilitent donc la compréhension.</p>

*Source: CRAIM, 2002*