Lors de crises, une liste fiable et à jour des membres du personnel ainsi que des personnes à contacter en cas d’urgence doit être accessible à tous les membres de l’équipe de commandement des interventions au sein de l’organisation. La liste doit être classée par ordre décroissant, en commençant par la première personne à contacter, puis les subalternes ou les personnes adjointes. Ces informations doivent être accessibles à tout moment et tenues à jour en formats papier et électronique.

**Communications internes**

En cas d’urgence, les communications internes seront effectuées par tous les moyens possibles et praticables, notamment les suivants :

* Téléphone
* Téléphone cellulaire
* Système de diffusion par haut-parleurs au plafond
* Système de radiodiffusion
* Messages par courrier électronique
* Page de groupe
* Tout autre moyen disponible

Une personne désignée au sein de l’équipe de coordination d’urgence (ECU) transmettra un message, y compris des instructions verbales, à chaque préposé(e) à la sécurité dans la zone touchée de l’établissement. Ces instructions doivent être suivies dans les plus brefs délais.

Les membres de l’ECU peuvent ensuite prendre les mesures que dictent les circonstances.

**Communications externes**

En période de crise, il est primordial de transmettre des informations exactes de manière claire et dépourvue d’émotion. Des informations précises contribuent à la prise de bonnes décisions et aident à dissiper les rumeurs qui surgissent invariablement pendant les situations d’urgence. Transmis correctement, les messages peuvent réduire le stress, limiter le risque de poursuite judiciaire et préserver la réputation de l’établissement.

Les lignes directrices suivantes doivent être prises en considération dans les relations avec les médias :

* Si possible, préparez une déclaration écrite. Cette démarche permettra de présenter les faits de manière complète, précise et dépourvue d’émotion. Au moment de présenter l’information, il est acceptable de présenter le point de vue de l’organisation. Beaucoup d’autres personnes présenteront les faits de manière subjective ou reprendront des rumeurs comme s’il s’agissait de faits. Si vous ne présentez pas le point de vue de l’organisation, personne d’autre ne le fera.
* Exprimez toujours votre préoccupation sincère pour la sécurité du personnel, de la clientèle et des visiteuses et visiteurs, ainsi que vos profonds regrets pour les personnes blessées. Si l’on vous pose des questions concernant les dommages matériels, gardez toujours à l’esprit que les personnes comptent plus que tout et insistez sur le fait que l’organisation se préoccupe de leur santé et de leur bien-être avant de se soucier des biens matériels.
* Coopérez avec les médias et ne les évitez pas. Gérez plutôt la situation en les guidant vers la zone de breffage désignée. Une remarque du type « pas de commentaire » alimente les suppositions selon lesquelles l’organisation tente de cacher de l’information.
* Dites toujours la vérité. Si vous ne connaissez pas la réponse, admettez-le. Ne promettez pas que vous trouverez des réponses, car certains problèmes restent inexpliqués.
* Abstenez-vous d’émettre toute hypothèse. Exposez les faits et dites-le lorsque vous ignorez la réponse.
* Présentez les informations clairement et directement, sans déformer les faits.
* Ne suggérez pas de causes possibles à une crise et n’en désignez pas de responsables; laissez cette tâche aux personnes qui dirigent l’enquête.
* N’évaluez pas les conséquences financières des dommages et n’oubliez pas que la valeur d’une vie dépasse de loin celle d’un bien. Il est inutile de faire des suppositions au cours d’une crise puisque les répercussions financières seront évaluées ultérieurement.
* Si une ou un journaliste ou une personne invitée sur le site véhicule de fausses affirmations, il est acceptable de signaler que ces propos sont inexacts, mais il faut éviter de lancer des débats ou de provoquer des disputes.
* Si une ou un journaliste tente de vous interroger devant une foule en dehors d’une séance d’information formelle, abstenez-vous de lui répondre. Proposez-lui plutôt de lui parler en privé.
* Si une personne s’est blessée ou a perdu la vie, ne divulguez pas son nom ou les circonstances de la blessure ou du décès.

Pour toute question ou suggestion, veuillez communiquer avec l’équipe de gestion des urgences et consulter le document [*Communications de crise : orientations pour les porte-parole*](https://www.readyrating.ca/crisis-communication-dos-donts/) et la vidéo [*Gestion des médias*](https://www.readyrating.ca/video-managing-the-media/) dans le Centre de ressources ÉvaluAction.

**Coordonnées des principales ressources externes**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Service d’incendie**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Personne-ressource des services juridiques** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Service de police**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Personne-ressource en assurances** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Centre antipoison**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Personne-ressource en immobilier** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Centre de traumatologie**  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Fournisseur du système d’alarme** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Coordonnées des principales ressources internes**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestion générale**  | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Ressources humaines** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Activités** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Sécurité** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Finances** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Gestion immobilière**  | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Site de rechange** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Technologies de l’information**  | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Service à la clientèle/ventes** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Autre****­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | 1. |
| 2. |
| 3. |
| **Autre****­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | 1. |
| 2. |
| 3. |

**Autres numéros essentiels**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Comptable** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Station de radio locale** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Banque** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Station de télévision locale** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Service de la paie** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Service des travaux publics** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Journal local** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Gestion des petites entreprises** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |