

Communication de crise en cas de pandémie grippale Grippe A/H1N1 ou grippe porcine

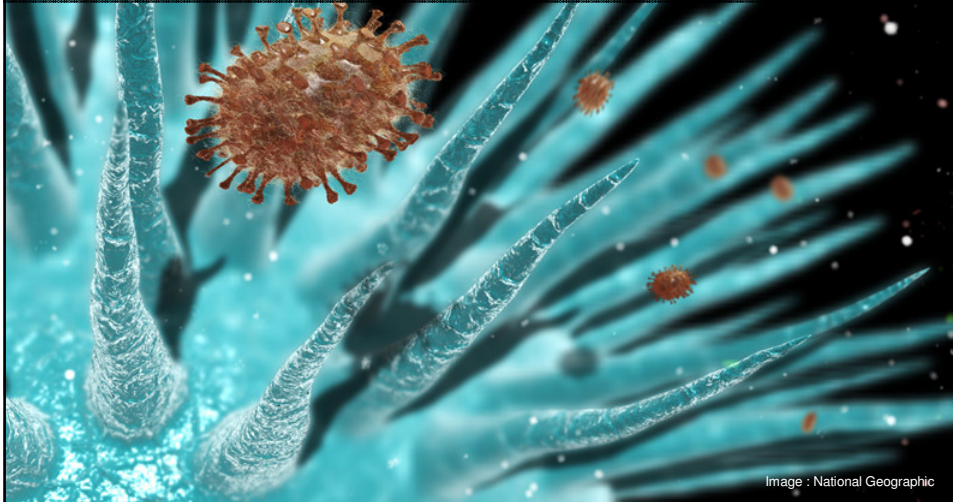


Image : National Geographic

ALIREP, Limoges, août 2009

Didier Heiderich – Président de l'Observatoire International des Crises

Didier Heiderich

- Président de l'Observatoire International des Crises
- Consultant et formateur en gestion et communication de crise
- Enseignant en 3^{ème} cycle

ENA, Ecole des Mines d'Alès, Université de Lyon 2, Université de Bordeaux IV, Rouen Business School, Université de Technologie de Troyes, ISCPA


dh@communication-sensible.com / 06.07.91.21.61

Web :

<http://www.communication-sensible.com>

<http://www.heiderich.fr>

Powerpoint : <http://www.heiderich.fr/h1n1-com-pca.pdf>



Une menace réelle
et un danger non avéré sur
lesquels...

...il faudra communiquer.

Qu'est ce que la grippe dite « saisonnière » ?

L'épidémie de grippe saisonnière survient chaque année en France entre les mois de novembre et d'avril. Elle dure en moyenne 9 semaines. Environ 2,5 millions de personnes sont concernées chaque année en France. La mortalité imputable à la grippe saisonnière concerne essentiellement les sujets âgés (plus de 90 % des décès liés à la grippe surviennent chez des personnes de 65 ans et plus). La mortalité de la grippe saisonnière est évaluée à environ 4 000 à 6 000 décès chaque année (Données InVS).

http://www.grippeaviaire.gouv.fr/article.php3?id_article=595

**Grippe saisonnière :
2,5 millions de personnes atteintes, plus
de 4000 décès**

Des enjeux

Quelle est la différence entre la grippe saisonnière et la nouvelle grippe A/H1N1 ?

Dans l'épidémie actuelle, il s'agit d'un « nouveau » virus qui se transmet d'homme à homme mais appartient à la famille A(H1N1). Il résulte de phénomènes de recombinaisons à partir de virus de porc, humain et aviaire. Ce virus est cependant différent du virus H1N1 de la grippe saisonnière, virus d'origine humaine qui circule habituellement durant la saison hivernale.

http://www.grippeaviaire.gouv.fr/article.php3?id_article=595

Grippe A : ?

Des enjeux

1		Pas de virus
2		Influenza d'origine animale
3		Grippe d'origine animale
4		Cas groupés humains
5	A / B	Extension des cas
6		Pandémie
7		Fin de pandémie

**...avec des flous dans la communication gouvernementale.
Ex. condition de fermeture des écoles**

Des enjeux

Des menaces pourtant réelles :

Santé

- .Modifications du virus;
- .Vulnérabilités sous-jacentes;
- .Dépassement des capacités des systèmes de santé.

Société (*en cas de pandémie et absentéisme massif*)

- . Fragilisation d'infrastructures vitales (électricité, télécommunication, transports, eau, distribution de nourriture,...)
- . Fermetures d'établissements publics

...et votre entreprise / organisation

Didier Heiderich – Août 2009

7 / 23

Des enjeux



Didier Heiderich – Août 2009

8 / 23

Des enjeux



**De multiples défaillances
Seuil de criticité :
-25%, -40% du personnel
- Fournisseurs critiques**

Didier Heiderich – Août 2009

9 / 23

Des réponses

- Mesures et moyens préventifs sanitaires
- Conditions d'accès sur le lieu de travail
- Dérogations et droit de retrait
- Passage volontaire au niveau 6
- Minimiser les réunions et privilégier les conférences téléphoniques / internet
- Limiter les déplacements
- Mise en place du télétravail
- Redéploiement du personnel (demande de connaître les compétences croisées et d'élaborer des formations)
- Fournisseurs de substitution

Et :

- Délégation de signature / responsabilité (pose le problème des personnes clés dans l'organisation)
- Problème de vol de matériel sanitaire (masques, produits désinfectants,...)

PCA et mesures particulières

Didier Heiderich – Août 2009

10 / 23

Des réponses

Les principaux fronts communicationnels dans les organisations :

- 1 – Communiquer sur la création d'un **PCA** (plan de continuité d'activité)
- 2 - Communiquer sur les **mesures** de prévention et les consignes
- 3 – Communiquer sur la **réorganisation**
- 4 – Communiquer vers les **clients** et administrés
- 5 – Communiquer vers les **partenaires** (fournisseurs, sous-traitants, pouvoir publiques, etc.)

Et la capacité à recueillir l'information

Des réponses

Communiquer sur la création d'un **PCA** (plan de continuité d'activité)

- Communication du « projet PCA »
- De multiples freins
- Des interrogations
- Communication vers les clients / partenaires en attente du PCA

De multiples freins

Des réponses

Communiquer sur les **mesures** de prévention et des consignes

- Prendre les devants
- Communiquer avec les IRP
- Des consignes claires
- Utiliser les affiches
- Juguler les rumeurs et suspicions

**Communiquer au plus juste :
Ni trop, ni trop peu.**

Des réponses

Communiquer sur la **réorganisation**

- Mise en place d'un plan de formation destiné à renforcer les fonctions vitales
- Les affectations à domicile / moyens de conserver le lien
- Le redéploiement des tâches / priorités
- Les horaires de travail
- Vacances « forcées » (mise à l'abri de personnel)
- Demande d'être informé en temps réel (tableau de bord)
- Conditions de retour au travail
- Rémunération et primes

Acceptabilité

Des réponses

Communiquer vers les **clients** et administrés

- Informer préalablement les clients sur le PCA (dans les limites des exigences de confidentialité)
- Informer les clients / administrés en temps réel sur les défaillances
- Recueillir leurs attentes prioritaires

Demande de gérer les priorités

Des réponses

Communiquer vers les **partenaires**

(fournisseurs, sous-traitants, pouvoir publiques, etc.)

- Déterminer les partenaires critiques et leur demander leur PCA.
- Mettre en place un système d'information temps réel avec ces partenaires (être informé des risques de défaillance en cas de pandémie)

Préalable

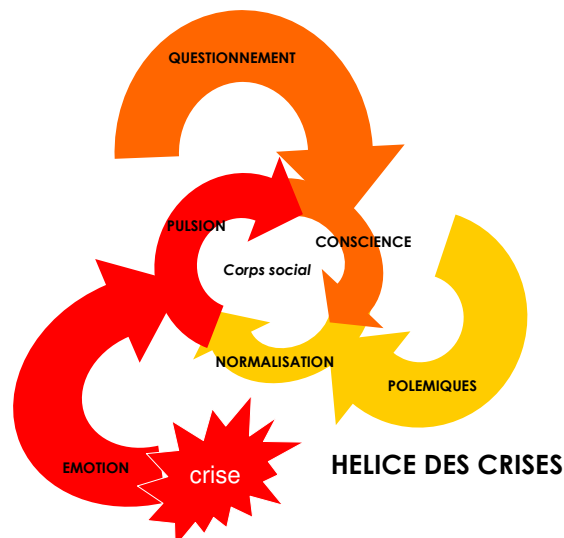
Des réponses

- Nommer les porte-paroles vers les différents publics
- Cohérence dans les discours
Attention au risque de retour en arrière, ne pas réagir trop rapidement au mesures gouvernementales non confirmées annoncées par les ministres.
- Faire preuve de pédagogie, de solidarité (par l'exemple)
- Etre ferme sur les mesures, ne tolérer aucun écart / rumeur / commentaire inapproprié
- Briefer les cadres « trop » dynamiques

Et...

Et...

Phases d'une crise *



Et...



« La « détraditionnalisation », c'est-à-dire le fait que les normes, les manières de faire véhiculées par la société et ses institutions ne s'imposent plus d'elles-mêmes, et que chacun est à la fois libre et en devoir de trouver sa solution aux problèmes qu'il va rencontrer. »

Xavier Molénat

Danger : la peur

http://www.scienceshumaines.com/la-societe-liquide-e--_fr_15173.html
Didier Heiderich – Août 2009

19 / 23

Et...



Paraître artificiel

Bricolage

Incohérences

Provoquer des réactions négatives

Didier Heiderich – Août 2009

20 / 23

Des ressources

Ressources :

http://www.pandemie-grippale.gouv.fr/article.php3?id_article=619

<http://www.pandemie-grippale.gouv.fr/IMG/pdf/pca.pdf>

http://www.medef.fr/medias/files/145014_FICHER_0.pdf

Des réponses

Merci

Un maître mot : simplicité