

# Bonnes pratiques pour gérer les relations médias et la communication de crise

Le communicant a en charge la coordination de la communication du groupe : communication interne (stratégie de communication) et externe (relation presse, reportages). Le communicant ne doit pas être seul dans la réalisation de cette mission, au moins 2 personnes sont requises : un responsable communication et un reporter. Voilà quelques étapes indicatives à penser pour préparer au mieux la communication de votre groupe avant, pendant et après le pèlerinage en Terre Sainte.

## En amont :

- Nommer un responsable communication et transmettre son nom à l'équipe nationale
- Constituer une équipe communication
- Mettre en place une stratégie de communication pour les préparatifs, le pèlerinage et l'après
- Définir l'équipe qui doit gérer la crise s'il y a. Veiller à ce que les rôles soient bien définis à l'avance pour que des personnes gèrent la crise et le reste de l'équipe veille à la vie du groupe
- Réfléchir sur les crises possibles (accident, problèmes de santé, décès, suicide, personne droguée...), faire des scénarios et les tester avec l'équipe de coordination pour anticiper les réactions des uns et des autres.
- Communiquer sur les préparatifs via site, réseaux sociaux
- Constituer un dossier de presse à transmettre au fonds commun du diocèse, à la presse locale aux médias cathos et réseaux sociaux
- Contacter les journalistes qui vous accompagneront pendant le pélé, si possible les rencontrer et voir avec eux ce qu'ils veulent faire comme reportage, voir leurs besoins et caler avec eux le jour et le temps de reportage, mettre en lien avec des jeunes si besoin de témoignages etc...
- Constituer un petit carnet de route pour les journalistes avec le programme prévisionnel, une présentation de l'équipe de coordination, du projet du groupe, le contact presse + le contact du numéro d'urgence du groupe, les consignes de la vie du groupe
- Prévoir et préparer le matériel nécessaire à la communication sur place (ordinateur, téléphone (+forfaits), prises, adaptateur, clé 3G, appareil photo, caméscope, enregistreur), voir pour l'assurance du matériel en cas de vol, casse ou autre.
- Avoir une liste des contacts utiles communication : service com du diocèse ou référent com du diocèse, responsable jeune, contact de l'équipe nationale du Pélé Terre Sainte
- Avoir une liste des contacts presse : service com du diocèse, presse locale du diocèse, médias cathos

### Pendant :

- Communiquer sur la vie du groupe : reportages, photos, réseaux sociaux, site à une fréquence régulière et tenir au courant la responsable com de l'équipe nationale
- Faire le lien avec les journalistes qui voudront interviewer des jeunes
- En cas de crise essayer de réagir vite et bien pour éviter la propagation de la crise : réunir l'équipe de coordination, mettre en place une communication de crise, contacter l'équipe nationale, faire le lien avec le diocèse, rédiger communiqué de presse puis dans un second temps communiquer à la presse : journalistes sur place avec le groupe (en faire des alliés) et contacts presse. Prévoir 1 décisionnaire, 1 interlocuteur.

### Après :

- Communiquer à la presse locale au retour + presse diocésaine
- Garder le lien avec les journalistes présents au pèlerinage, les remercier leur demander le lien de leurs reportages etc...
- Récupérer les liens des différents articles et publications du pèlerinage constituer une revue de presse et la transmettre à l'équipe nationale
- Transmettre les liens des reportages aux pèlerins et à l'équipe nationale
- Reportage sur la soirée retour, les témoignages

## Comment communiquer en cas de crise ?

Il en existe 3 réactions en cas de crise :

- faire l'autruche
- se laisser emporter par l'émotion, céder à la panique
- rester calme, prendre du recul rapidement et affronter la crise, jouer la transparence

La communication de crise, c'est réussir à faire oublier les discours et les actions ayant menées à la crise et à les remplacer par les idées de la stratégie utilisée : savoir trouver les bons mots, le bon ton et soigner, la forme.

## Les 11 commandements de la communication de crise

### Avant la crise

- 1 – Formez-vous à la communication de crise
- 2 – Créez une cellule de crise, des process
- 3 – Faites de la veille
- 4 – Anticipez les cas de crise et prévoyez des solutions
- 5 – Préparez votre documentation anti-crise : visuels, communiqué de presse, liste des interlocuteurs
- 6 – Simulez une crise

### Pendant la crise

- 7 – Évaluer la source de la crise, le degré de la crise et les différentes stratégies possibles

8 – Réagir à bon moment, ni trop vite, ni trop lentement

9 – Réunir l'équipe de crise puis contacter l'équipe centrale.

10 – Ne pas se laissez déborder. Déterminez l'urgent et l'important, l'urgent et le non important, le non urgent et important, le non urgent et le non important. Distinguer la communication interne et la communication externe et établir une stratégie propre à chacune.

### Après la crise

11 – Faites le bilan : qu'est-ce qui a fonctionné ? Qu'est-ce qui a raté ?

12 – Transmettez ce bilan à vos équipes, à votre diocèse et au national pour un retour sur expérience

### Points essentiels :

- Ne pas travailler seul : se concerter
- évaluer le niveau de la crise (de 0 à 3)
- contacter l'équipe centrale avant de contacter son diocèse : importance de la coopération, de la confiance et la synergie pour que l'équipe centrale puisse apporter l'aide nécessaire au groupe en difficulté et puisse le cas échéant mettre en place le dispositif nécessaire avec l'agence de voyage, les assurances et/ou le consulat
- le responsable communication joue un rôle de conseil et de veille
- le responsable communication n'est pas nécessairement celui qui communique en cas de crise
- prévoir une cellule de crise, un décisionnaire et un interlocuteur
- jouer la transparence avec l'équipe centrale et les médias
- gérer la crise et ne pas croire qu'elle se résoudra toute seule, elle se maîtrise
- veiller aux éléments de langage pour communiquer à la presse
- penser à transmettre les communiqués de presse et les articles à l'équipe centrale
- l'équipe de coordination de chaque groupe est garante des publications éventuelles de leurs jeunes < attention à ce qui peut être publié sur les réseaux sociaux et par sms
- en cas de crise penser à communiquer en interne aux jeunes du groupe et si besoin donner des consignes au groupe ex : ne pas répondre aux médias
- collaborer avec les médias qui seront avec vous, qui viendront faire des interviews dans votre groupe