



 **GUIDE À DESTINATION
DES RESPONSABLES COMMUNICATION
D'ACADÉMIE ET D'UNIVERSITÉ**

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

Version : février 2018

Afin d'être le plus efficace possible et de gagner du temps au moment où survient la crise, certains réflexes doivent être intégrés par les communicants, dans le cadre de l'organisation de votre cellule de crise.

C'est pourquoi la délégation à la communication des ministères de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation et la Conférence des présidents d'université proposent ce guide, qui recense les grands principes et les bonnes pratiques que tout communicant doit adopter en amont et appliquer, depuis le début d'une crise jusqu'à son bilan.

Ce document, réalisé en lien avec le Service d'information du Gouvernement (SIG), est une déclinaison du guide de la communication de crise édité pour les préfetures, adapté à nos enjeux. Il a également reçu l'appui de l'Institut national des hautes études de sécurité et de justice (INHESJ) et du SPDS (Service spécialisé de défense et de sécurité) du ministère.

Les crises qui concernent les académies ou les universités sont de nature très variées et les communicants peuvent être amenés à connaître différents scénarii : de la crise sanitaire à l'Université de Dijon (février 2017), à l'intrusion d'un élève armé dans un lycée à Grasse (mars 2017), jusqu'à l'ouragan Irma qui a balayé les Antilles et ses écoles (septembre 2017).

Ce guide est complémentaire de votre expérience de terrain.

SE PRÉPARER, ANTICIPER

Une crise est une rupture dans le fonctionnement normal d'une organisation ou de la société, qui résulte d'un événement brutal et soudain. L'élément déclencheur et/ou la soudaineté d'une crise provoquent une situation nouvelle face à laquelle il faut réagir en urgence. Quelques réflexes acquis au préalable vous permettront de mieux gérer les premières heures et les aléas propres à chaque crise.

1. LE COMMUNICANT, UN ROLE FORT DANS LA CELLULE DE CRISE

La communication est un levier essentiel de la gestion de crise. Le/la responsable communication d'académie ou d'université en est le coordonnateur, en lien avec les acteurs mobilisés.

Durant une crise, le communicant élabore un plan adapté et pilote l'ensemble des actions du dispositif de communication. Ce plan permet notamment d'informer les différents publics concernés sur l'événement et les mesures prises. Il favorise la diffusion des consignes et recommandations nécessaires.

2. CONSTITUER UNE BOITE À OUTILS

Préparez une mallette « Communication de crise ». Cette base documentaire facilitera la communication en cas d'événement et doit être actualisée régulièrement : modèle de CP, document de main courante, annuaire presse à jour, contacts préfecture des départements de l'académie, annuaire Delcom/CPU à jour, gabarits de vignettes et d'infographies (visuel « Alerte », crêpe noir...) prêts à être adaptés, document avec les codes d'accès au site Internet et compte Twitter...

Ce sont des outils de référence et validés. Adaptez-les si besoin à votre ligne éditoriale, aux spécificités de la situation en cours.

Pensez à mettre tous ces documents sur une clé USB pour une meilleure transmission en cas d'absence.

3. SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Twitter est avant tout un outil de communication. Il est essentiel d'être identifié et d'être régulièrement actif pour informer de vos actualités par temps calme et de mentionner vos partenaires, afin de favoriser les interactions si une crise surgit.

Abonnez-vous aux comptes Twitter et Facebook de référence : acteurs publics, administrations et autorités nationales et locales, médias locaux... Cela permettra de faire connaître votre compte avant la crise.

Lorsque vous tweetez, identifiez toujours les comptes de vos interlocuteurs afin de donner une visibilité maximale aux messages : ceux-ci pourront alors vous retweeter et interagir avec vous et donc augmenter la visibilité du message.

Constituez une liste Twitter « En cas de crise ». Une liste de comptes à contacter en message privé est aussi utile pour une communication rapide. Idées de comptes à suivre : services de l'État (préfecture, police, gendarmerie, pompiers, ARS, etc.), CNOUS/CROUS, syndicats, collectivités locales et territoriales, personnalités (ministre, recteur, président d'université), élus, établissements et universités, Météo France, EDF, SNCF.

Comptes officiels à suivre :

@EducationFrance
@sup_recherche
@CPUniversite
@gouvernementFR
@justice_gouv
@MinSoliSante
@AlerteSanitaire
@Place_Beauvau
@francediplo

Une veille des interactions sur votre compte et des sujets sensibles (mouvement lycéens/étudiants national ou local, rencontres/déplacements du recteur ou du président d'université, alerte météo, dégradation, acte de violence, actualité de l'institution...) vous permet de rester vigilant à ces signaux faibles et d'anticiper la potentialité d'une crise.

INSTAURER UNE CULTURE DE LA SÉCURITÉ CITOYENNE

4. Instaurer une culture de la sécurité citoyenne permet aux parties prenantes d'avoir les bons réflexes en cas de crise. A l'Education nationale, la diffusion d'une culture partagée de la sécurité est un des objectifs de l'école, afin de permettre de construire une véritable résilience de la communauté éducative en cas d'événement grave.

Différents guides existent pour partager cette culture, en fonction des profils (guide pour les communicants, les chefs d'établissements, etc.). Ils sont disponibles sur le site *risques.gouv.fr* : <http://www.gouvernement.fr/reagir-attaque-terroriste>.

Les exercices également sont un bon moyen de parfaire votre organisation, notamment avec les autres acteurs qui auront à gérer la crise (préfecture, collectivités, SNCF, EDF, hôpitaux...).

GÉRER LA COMMUNICATION DURANT LA CRISE

Une situation de crise doit impliquer un cadre d'action : est-ce une crise de faible ampleur gérée par la sphère de l'Education nationale / Enseignement supérieur ? Ou est-ce une crise de plus grande ampleur, auquel cas l'organisation est pilotée sous l'autorité du préfet ?

Le cadre installé, utilisez l'ensemble de vos vecteurs de communication (site Internet, réseaux sociaux, relations presse, etc.) Ils sont complémentaires les uns des autres et permettent de toucher différents publics.

1.

Rejoignez la cellule de crise et faites savoir qu'elle est déclenchée.

Au sein de l'organisation définie par votre cellule académique ou universitaire, vous jouez votre rôle de conseiller en communication : définition de la stratégie et du plan d'action, rédaction des EDL, gestion des demandes presse, veille, activation des canaux numériques (site Internet et réseaux sociaux).

Communiquez sur le fait que la cellule de crise est activée (par un tweet et/ou en le précisant dans votre premier CP).

2.

Ayez le réflexe d'informer la préfecture, puis le ministère / la CPU en début de crise, (appel, mail, SMS, à votre homologue de préfecture du département concerné, à Axel Rebecq, Lisa Lellouche, Fabien Musitelli ou Johanne Ferry-Dély).

Des conseils et un accompagnement vous seront apportés selon vos besoins. La DELCOM / CPU peuvent également apporter une veille média (presse et blogs) et réseaux sociaux, produire des outils (infographies...).

Ils seront aussi en mesure de vous transmettre des éléments sur la communication nationale (notamment si une cellule ministérielle ou interministérielle de crise a été déclenchée).

3.

Partagez vos productions de communication durant la crise.

3.1 Créez sur votre serveur un espace partagé qui réunira tous les documents diffusés pendant la crise. Ils vous seront utiles si la crise se prolonge et que vos collègues prennent le relais, et vous permettront, le cas échéant, de faire un retour d'expérience (Retex) après la crise.

3.2 Si la crise impacte les académies ou des universités voisines, partagez vos communiqués de presse avec vos collègues (sans oublier la préfecture de département concernée). Il peut en être de même avec les autres services publics, comme les autres directions régionales impactées.

4.

Participez aux points de situation ou accédez à la main courante de la crise pour récupérer les éléments d'information. Vous devez être tenu informé de toute évolution de la situation, savoir ce qui peut être dit et quand le dire.

5.

Délivrez les messages via vos supports de communication (sites web, réseaux sociaux). Utilisez les visuels « Alerte » mis à votre disposition. Hiérarchiser l'information à délivrer et privilégiez les formats courts de communication. Adoptez un ton neutre, voire suspendez vos publications (y compris sur vos autres réseaux) selon l'intensité de la crise.

Préconisez d'utiliser Twitter plutôt qu'un autre réseau social (vous pouvez utiliser Facebook si la communauté est forte, mais attention à la modération que cela nécessite).

Postez votre premier tweet informant d'un événement et incitant à suivre les comptes officiels, à ne pas se rendre sur le lieu de l'événement et à veiller à ne pas diffuser de fausses informations (le cas échéant).

5.1 En fonction des circonstances de l'importance et la résonance de la crise, pensez à demander l'activation de la pop up d'alerte sur votre site Internet (pour les sites sous Webédu ; voir le process en annexe)

5.2 Relayez prioritairement les numéros de téléphone de crise (attention à la coordination des numéros entre préfecture et rectorat) : numéros d'information, d'aide aux victimes, d'appel à témoins, le cas échéant.

5.3 Communiquez en interne : informez les personnels le plus rapidement possible et prévoyez une information régulière au fur et à mesure de l'évolution de la situation.

Informez également vos référents réseaux sociaux de votre académie (DANE, DAAC...) afin qu'ils relaient vos messages et qu'ils sursoient à leurs propres publications pendant la crise.

6.

Déployez votre stratégie de relations presse.

6.1 Déterminez, le cas échéant, qui répond à la presse : préfecture, ministre, recteur / président d'université, directeur de cabinet... et la façon dont la réponse est apportée (par téléphone ? Point presse ?)

6.2 Etablissez un état des demandes presse pour planifier les réponses.

6.3 Proposez de diffuser des points de situation réguliers pour maîtriser votre communication et diminuer le nombre d'appels entrants des média.

7.

Effectuez une veille et consultez très régulièrement les sites des autorités locales (préfecture, Conseil départemental, Conseil régional, mairie, etc.) et vérifiez la cohérence de vos messages. Signalez les points de divergence et prenez contact avec eux pour qu'ils relaient vos informations s'ils ne publient pas de leur côté. Sur les réseaux sociaux, l'outil de veille Tweetdeck peut être adapté à la veille.

Prenez également en compte les mails d'information de la Delcom/CPU et/ou du SIG.

L'APRÈS-CRISE, VERS UN RETOUR A LA NORMALE

Faites un bilan et des retours d'expérience (RETEX), ils vous permettront d'améliorer vos pratiques et d'enrichir vos outils.

1. **Tweettez ou faites une publication sur votre page Facebook pour indiquer la fin de l'événement.**
 - 1.1 Gardez en tête que le retour à la normale peut être une séquence longue. La gestion des demandes presse ou la mise en place d'actions de communication peut donc se poursuivre.
 - 1.2 Remerciez vos services et tous les acteurs qui ont aidé à gérer la crise par un tweet ou un post Facebook (secours et/ou forces de l'ordre, citoyens, élus...). Un courrier de remerciement selon l'importance de la crise et envoyé à chaque acteur peut-être sollicité.

2. **Sans attendre le RETEX traditionnellement organisé, proposez à votre directeur de cabinet de faire un retour d'expérience à chaud de la gestion de crise à votre niveau (ce qui a marché, ce qui n'a pas marché, ce dont vous avez eu besoin...). Partagez-le avec vos équipes, vos partenaires locaux (préfecture) et la Delcom/CPU.**

3. **Archivez tous les tweets que vous avez émis (menu Paramètres > Compte > Demandez votre archive) pour avoir une base préétablie en cas de nouvelle crise de même nature. Cela vous permettra également d'avoir des éléments statistiques (sursaut de followers, nombre de retweets, etc.) pour votre retour d'expérience.**

4. **Téléphonez le cas échéant à quelques journalistes locaux pour un retour d'expérience.**

Cela vous permettra d'échanger avec eux sur le suivi de la gestion de crise. Cet échange sera également l'occasion de recueillir leur ressenti sur la gestion des relations médias durant la crise (identifiez des journalistes de confiance et évitez d'échanger sur des sujets trop sensibles).

5.

Evaluez votre communication.

A travers la mise en place d'indicateurs, de sondages auprès de vos partenaires, évaluez la qualité de votre stratégie de communication. Le retour que vous aurez est une piste d'amélioration.

ANNEXE 1

Liste des contacts utiles (à enrichir avec les vôtres)

DELCOM :

Bureau de la communication interne et de l'animation des réseaux

Anne Demangeot, chef de bureau
01 55 55 17 83 - 06 23 76 74 92
anne.demangeot@education.gouv.fr

Gilles Devisy, adjoint au chef de bureau
01 55 55 14 76 - 06 11 57 09 37
gilles.devisy@education.gouv.fr

Axel Rebecq, responsable de l'animation des réseaux de communicants
01 55 55 32 10 - 06 30 38 23 99
axel.rebecq@education.gouv.fr

Fabienne Amante, responsable de l'Intranet national Pléiade
01 55 55 16 72 – 06 26 27 16 19
fabienne.amante@education.gouv.fr

Bureau de presse

Agnès Longueville, chef de bureau
01 55 55 17 10 - 06 85 03 77 87
agnes.longueville@education.gouv.fr

Keyvan Bina, adjoint au chef de bureau
01 55 55 03 09 - 06 77 52 84 05
keyvan.bina@education.gouv.fr

Bureau du web

Stanislas Hannoun, chef du bureau du web
01 55 55 04 40 – 06 23 06 00 16
stanislas.hannoun@education.gouv.fr

Valérie Klein, adjointe au chef de bureau
01 55 55 18 52 – 06 11 50 21 78
valerie.klein@education.gouv.fr

Bureau de la communication pour l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Fabien Musitelli, chef de bureau
01 55 55 90 05 - 06 26 12 49 41

fabien.musitelli@enseignementsup.gouv.fr

Cécile Corradin, attachée de presse
01 55 55 99 12 - 06 16 38 70 57
cecile.corradin@recherche.gouv.fr

Service spécialisé de défense et de sécurité du ministère de l'Education nationale et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Cellule ministérielle de veille et d'alerte
Lisa Lellouche, chargée de communication
01 55 55 18 39
lisa.lellouche@education.gouv.fr

Conférence des présidents d'université

Johanne Ferry-Dély, directrice de la communication
01 44 32 90 03
jfd@cpu.fr

ANNEXE 2

Exemples de visuels « Crise »



ANNEXE 3

Exemple de main courante

ETABLISSEMENT SCOLAIRE :

TPOLOGIE DE L'EVENEMENT :

LIEU :

DATE ET HEURE D'OUVERTURE DE LA MAIN COURANTE :

DOCUMENT TENU PAR :

DATE HEURE	EXPEDITEUR	DESTINATAIRES	EVENEMENTS	ACTIONS	BILAN

ANNEXE 4

Fiche opérationnelle sur les infos utiles

- Fiche Infos Utiles -

Site académique	<p>Se connecter au site web du rectorat et de la DSDEN concernée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • WebEdu : http://back.education.gouv.fr/login.php <p>Placer un premier message factuel (sur la page d'accueil, et qui reste épinglé sur toutes les pages du site) dans une fenêtre (pop-up) Confirmation d'un événement, actions prises, recommandations, différents canaux d'info utilisés...Renvoyer sur la page du site dédié à ces informations.</p>
Twitter	<p>Se connecter via le compte (re)connu de l'académie</p> <ul style="list-style-type: none"> • URL : https://twitter.com/ • S'identifier avec le compte @ <p>Identifier si un (ou plusieurs) mot(s)-clé(s) existe(nt) déjà (hashtag #), si non, en créer le cas échéant. Taper dans la fenêtre « Découvrir » différents mots possibles selon la qualification (accident, explosion, fuite...), le lieu (Commune X, lieu-dit,...) ou la nature de l'événement (nucléaire, gaz, inondation,...)</p> <p>Diffuser un premier tweet factuel renvoyant vers le site web de crise. Premières informations en plusieurs tweets: confirmation d'un événement, actions prises, recommandations, canaux d'info utilisés,... Identifier des autorités, partenaires ou personnes fiables et actifs (leaders d'opinion).</p> <p>Lire leurs tweets sur l'événement, corriger si nécessaire (en les interpellant directement par @...) et les inviter à diffuser l'information officielle.</p>
ENT	<p>Pour les ENT 2nd degré</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre un message sur l'ENT des établissements concernés • diffuser un premier message factuel, penser à renvoyer aussi vers le site web de l'académie et le twitter • premières informations (court si possible) : confirmation d'un événement, actions prises, recommandations, canaux d'info utilisés... <p>Pour l'ENT 1^{er} degré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre un message sur l'ENT des établissements concernés • diffuser un premier message factuel, penser à renvoyer aussi vers le site web de l'académie et le twitter • Premières informations (court si possible) : confirmation d'un événement, actions prises, recommandations, canaux d'info utilisés...

ANNEXE 5

Activation d'une pop-up (valable pour les sites académiques sous Webédu)

Sous **Firefox**, ouvrir l'interface d'administration en tapant : <http://back.education.gouv.fr/login.php>
Aller dans la **partie administration** et cliquer sur **Ajouter** en bas à droite

Remplir les cases

Affichage bloc : **oui**

Titre BackOffice du bloc : **Alerte attentat**

Style de bloc :

Style de bloc : **alerte**

Paramétrage général

Titre du bloc : **Alerte attentat**

et nom de l'établissement [Département]

Libellé du lien : **Consignes à suivre**

Faire le lien sur la page pré-créée en brouillon et mettre n°de page

Contenu

Afficher : **Contenu**

Contenu : **remplir avec le texte souhaité**

Paramétrage de remontée

Rentrer **date de début**

Rentrer **date de fin**

Sélectionner les pages où ... : **toutes les pages**

Gestion de l'affichage du bloc : **page et shadowbox**

Ajout

Affichage du bloc * oui non

Titre BackOffice du bloc *

Style du bloc :

Style du bloc * En direct Alerte Personnalisé

Paramétrage général :

Titre du bloc

Sous-titre

Libellé lien

Lien

Contenu :

Afficher * Contenu Contenu + Vidéo de la médiathèque Contenu + Code HTML brut

Contenu

Lancer l'assistant de mise en page en mode : classique / sans nettoyage / old release

Paramétrage de la remontée :

Date de début

Date de fin

Sélectionner les pages où apparaîtra le bloc :

Gestion de l'affichage du bloc *

Certaines pages Toutes les pages

Page et shadowbox Page uniquement Shadowbox uniquement

Enregistrer la page en cliquant en bas à droite

Enregistrer Retour

ANNEXE 6

Des guides et des infographies pour s'entraîner et s'acculturer à la crise

Le ministère de l'Éducation nationale a édité une série de guides destinés aux directeurs d'écoles et chefs d'établissements, ainsi qu'aux inspecteurs de l'Éducation nationale, pour qu'ils s'acculturent à la sécurité.

Ces guides visent à introduire une culture du risque au sein des établissements. Il s'agit d'outils d'accompagnement, téléchargeables [sur le site du ministère](#)

En complément, et dans l'objectif d'éduquer à la sécurité, le SIG a édité une infographie sur les réflexes à avoir en cas d'attaque terroriste. Elle est affichée dans tous les établissements scolaires.



Télécharger le guide :

↳ Sécurité des écoles
Le guide des directeurs d'école



Télécharger le guide :

↳ Sécurité des collèges et des lycées
Le guide des chefs d'établissement



Télécharger l'annexe :

↳ Annexe sur les spécificités
liées aux élèves les plus jeunes



Télécharger le guide :

↳ Vigilance attentat : les bons réflexes
Guide à destination des chefs d'établissement,
des inspecteurs de l'éducation nationale
et des directeurs d'école

RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

1/ S'ÉCHAPPER si c'est impossible 2/ SE CACHER

Localisez le danger pour vous en éloigner

1 Enfermez-vous et barricadez-vous

2 Éteignez la lumière et couvrez le son des appareils

3 Éteignez-vous des ouvertures, allongez-vous au sol

4 **SINON**, abritez-vous derrière un obstacle solide (mur, pilier...)

5 Dans tous les cas, cochez la sonnerie et le vibreur de votre téléphone

Si possible, aidez les autres personnes à s'échapper

Ne vous exposez pas

Alertez les personnes autour de vous et dissuadez les gens de pénétrer dans la zone de danger

3/ ALERTER ET OBÉIR AUX FORCES DE L'ORDRE

17 ou 112

Dès que vous êtes en sécurité, appelez le 17 ou le 112

Ne courez pas vers les forces de l'ordre et ne faites aucun mouvement brusque

Gardez les mains levées et ouvertes

VIGILANCE

- Témoin d'une situation ou d'un comportement suspect, vous devez contacter les forces de l'ordre (17 ou 112)
- Quand vous entrez dans un lieu, repérez les **sorties de secours**
- Ne diffusez aucune information sur l'intervention des forces de l'ordre
- Ne diffusez pas de rumeurs ou d'informations non vérifiées sur Internet et les réseaux sociaux
- Sur les réseaux sociaux, suivez les comptes @Place_Beauvau et @gouvernementfr



Pour en savoir plus : www.encasdataa.gov.fr

