

AMÉLIORER LA COMMUNICATION DE CRISE ENVERS LES PARTIES PRENANTES

CHEVRON ORONITE

 BP 7014X
76080 LE HAVRE Cedex

NORMANDIE

2020

➤ Mots clés : Communication interne, Outil, Plan d'Opération, gestion de crise



L'ENTREPRISE

L'entreprise Chevron ORONITE S.A.S (COSAS), sur le site de Gonfreville L'Orcher fabrique des additifs pour lubrifiants et des produits chimiques. Dans un environnement économique en évolution permanente, les femmes et les hommes du site de Gonfreville l'Orcher travaillent en cohésion. L'objectif commun est la recherche de solutions innovantes et efficaces pour maintenir et améliorer la qualité et les performances des produits fabriqués, la sécurité des personnes, des procédés et des installations dans le respect de l'environnement.



LE CONTEXTE

Le fonctionnement du poste de commandement exploitant (PC Ex) activé lors du déclenchement du Plan d'Opération Interne repose sur l'activité de 3 cellules :

- une cellule opération
- une cellule anticipation
- une cellule communication.

La cellule communication est en charge de la mise en oeuvre du plan de communication vers les différentes parties prenantes en situation de crise : autorités, siège social, voisinage, presse, famille, etc.

Le contexte d'une gestion de crise impose aux membres de la cellule communication de répondre rapidement et de façon pertinente aux différentes demandes d'informations voire de les anticiper. Le stress généré par la crise augmente les risques de commettre des erreurs et d'omettre d'informer ou de répondre à l'une ou l'autre des parties prenantes. Ces dérives sont alors préjudiciables au traitement de la crise et par conséquent engage la responsabilité de la société et dégrade son image.



IDÉE ET OBJECTIFS

L'entreprise a donc conçu sur la base des retours d'expérience recueillis auprès des participants aux exercices de gestion de crise : un outil simple apportant une aide aux membres de la cellule de communication pour suivre efficacement la mise en oeuvre de leur plan de communication.

L'objectif est de mettre à la disposition des membres de la cellule communication du PC Exploitant un outil indépendant des réseaux informatiques qui permet de suivre la réalisation des différentes étapes du plan de communication vers les parties prenantes en temps de crise en optimisant les délais et en évitant les oublis.



MISE EN OEUVRE

Un panneau support divisé en zones correspondant à des familles de parties prenantes concernées par une communication (voisinage, autorités, médias, ...). Chacune de ces zones est elle-même subdivisée en cases pour chaque interlocuteur dans cette famille. Sur chacune de ces cases se place une magnet sur laquelle il est indiqué l'interlocuteur et ses coordonnées.

Les magnets détachables sont positionnables sur un second support servant ensuite au suivi des actions de communication avec chacun de ces interlocuteurs. Le panneau est conçu pour y écrire avec des feutres effaçables. Les éléments constituant l'outil sont donc :

- Un panneau avec les acteurs du plan de communication en situation de crise identifiés sur des magnets détachables.
- Plusieurs panneaux pour le suivi du plan de communication sur lequel se fixent les magnets.

L'entreprise a testé plusieurs prototypes intermédiaires en situation lors d'exercices de gestion de crise avant d'aboutir à la forme finale qui est aujourd'hui opérationnelle dans les locaux de leur PC Ex. L'outil est simple, indépendant de toute source d'énergie ou de liaison à un réseau de communication susceptible de dysfonctionner en situation de crise. Sa mise en oeuvre ne nécessite pas de formation particulière, une simple notice descriptive suffit pour en comprendre l'utilisation.



RÉSULTATS

L'outil est le résultat de tests effectués à l'aide de prototypes successifs avec la participation des membres de la cellule de communication lors des exercices. Il est ainsi le fruit d'une collaboration entre les utilisateurs et le Service HSE en charge de la gestion des situations d'urgence.

La version finale de cet outil est maintenant disponible dans les salles servant de PC et sont mis en oeuvre lors des exercices d'entraînement.



BÉNÉFICES ET PERSPECTIVES

Avec la mise en oeuvre de cet outil, la société a optimisé les délais d'émission de ses communications vers les différentes parties prenantes lors de l'activation de son Plan d'Opération Interne tout en évitant les oublis.

Le Directeur des Opérations Internes et les membres du PC Exploitants ont ainsi accès à tout moment à la visualisation de la progression du plan de communication.

L'efficacité de l'outil a été démontrée lors de sa mise en oeuvre aux cours des exercices de gestion de crise. Le principe n'est pas spécifique à leur activité. Il est adaptable à toute activité qui doit gérer un plan de communication en situation de crise.



GLOBAL COMPACT : ODD



ODD 8 : Promouvoir un travail décent pour tous

ODD 12 : Etablir des modes de consommation et de production durables

