

GUIDE DE GESTION DE LA COMMUNICATION DE CRISE

Conférence de Southern Union
des adventistes du septième jour

Carolina | Florida | Georgia-Cumberland | Gulf States | Kentucky-Tennessee | South Atlantic
South Central | Southeastern | Adventist University of Health Sciences
Oakwood University | Southern Adventist University | Adventist Health System

DÉCLARATION DE DROIT D'AUTEUR:

Ce guide de gestion de la communication de crise a été créé à l'origine par Celeste Ryan Blyden et publié par Columbia Union Conference Communication Services en 2004. Il a été mis à jour et réimprimé en 2006 et a remporté un prix de mérite du Religion Communicators Council, une association nationale des progressifs de la communication religieuse. Il a été adapté par le Département de communication de la Southern Union Conference et réimprimé en 2008, 2012 et 2018 avec permission.

Département de communication
Conférence de Southern Union des adventistes du septième jour
302, promenade Research
Norcross, GA 30092

770-408-1800, x128
www.southernunion.com

Copies supplémentaires disponibles sur demande.

GUIDE DE GESTION DE LA COMMUNICATION DE CRISE

**Conférence de Southern Union
des adventistes du septième jour**



Chers collègues:

Une crise est un événement qui définit la réputation de la vie d'un organisation et qui se produira probablement au moment le moins attendu. Aucune organisation - y compris religieuse - n'est à l'abri d'une crise.

Au sein de la Southern Union Conference of Seventh-day Adventist, il y a huit conférences, 260 écoles, 3 universités, environ 50 garderies, des établissements de soins de santé, des églises et plus de 292 970 membres. En tant qu'administrateurs servant dans cette partie vignoble du Seigneur, il est de notre responsabilité d'être prêts à gérer efficacement les crises. La planification, le travail d'équipe et la communication sont essentiels à ce processus.

Ce plan de gestion de crise est conçu pour nous aider à fonctionner de manière efficace et unique. Il comprend nos principes directeurs pour fonctionner pendant une crise, les types de crises auxquelles nous devons être préparés, des points de message sur l'église adventiste, les coordonnées de chaque entité de notre Union, les étapes d'une crise et les mesures qui nous aideront savoir comment réagir.

Veuillez le réviser périodiquement avec votre équipe, le garder à portée de main et en cas de crise - utilisez-le.

A son service,

R. Steven Norman III
Directeur de la communication

TABLE DES MATIÈRES

I	Comprendre une crise	6
II	Principes de fonctionnement en cas de crise	7
III	Typologie de crise	8
IV	Liste de vérification du kit de crise	9
V	Les étapes d'une crise	dix
VI	Lorsqu'une crise survient ... Mesures d'actions	11-13
VII	Pulics cibles / méthodes de communication	14
VIII	Points de message	15-16
IX	A faire et à ne pas faire en matière de relations publiques d'urgence	17
X	Formulaire de préparation à l'entrevue	18
XI	Formulaire Que dire / Que ne pas dire	19
XII	Formulaire de journal quotidien	20
XIII	Resources	21
XIV	Annuaire de l'équipe de crise de Southern Union	22-26
XV	Carte d'appel de l'équipe de crise	27
XVI	XVI Formulaires	28-32

I. COMPRENDRE LA CRISE

Une crise est un événement déterminant dans la vie de votre organisation. C'est un événement imprévisible qui met votre organisation sous les projecteurs. Il présente un danger qui menace l'organisation et, en même temps, une opportunité qui peut renforcer et insuffler une nouvelle vie à l'organisation.

Objectif d'un plan de crise

Pourquoi planifier une crise

- Si nous ne parvenons pas à planifier, nous prévoyons essentiellement d'échouer.
- Si nous ne gérons pas la crise, la crise nous gèrera.
- Si nous ne travaillons pas ensemble dans un effort unifié, divisés, nous tomberons.
- Si nous n'agissons pas, nous serons obligés de réagir.
- Si nous ne sommes pas prêts à jouer l'offensive, nous jouerons la défense.

Avantages de la planification *

--Conformément aux demandes de la Conférence générale et de la Division nord-américaine, ce plan a été élaboré pour aider les organisations adventistes de la Conférence de l'Union du Sud de manière responsable et à gérer efficacement les situations de crise si nécessaire. Il fournit des informations, des directives et des étapes d'action simples mais claires qui nous aideront à:

- Protéger notre nom et notre réputation dans la communauté
- Prévention ou réduction d'une situation de crise
- Réduire et éviter la probabilité de litige
- Contrôler les dommages causés par de fausses informations, critiques ou nouvelles négatives
- Faites passer le message positif sur l'Église adventiste
- Établir une infrastructure et un plan de travail pour gérer une crise
- Être préparé

* Source: Manuel de formation au séminaire de gestion de crise (2002), Conférence générale

Adoptez et adaptez

- Ce plan est conçu comme un modèle qui fournit des directives générales pour la gestion des crises. Il doit être adapté à chaque situation unique, testé et pratiqué et mis à jour chaque année. Les écoles, les centres et les établissements de santé adventistes ont également mis en place des plans de crise spécialisés et plus étendus et devraient s'y référer.

II. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT PENDANT UNE CRISE

Les éléments suivants devraient être caractéristiques de nos organisations à tout moment. Pendant une crise, soyez particulièrement attentif à afficher:

Ouverture

- Qu'as-tu à cacher? Parfois, des informations sensibles et confidentielles ne sont pas divulguées ou ne peuvent pas être divulguées pour des raisons juridiques. Mais sinon, il vaut mieux paraître utile et informatif que silencieux et secret.

Integrity

- L'honnêteté est la meilleure politique; sinon vous pouvez être sûr que vos péchés vous découvriront! Tenez compte des effets sur toutes les personnes impliquées, protégez la vie privée et montrez une réelle attention et préoccupation. Ce n'est pas seulement une histoire ou un événement; pour quelqu'un, c'est dévastateur et douloureux.

Précision

- Vérifiez et revérifiez les faits avant de rendre public. Si vous faites une erreur, signalez-le avant qu'il ne soit porté à votre attention afin que l'intégrité ne soit pas remise en question.

Cohérence

- Une fois que vous avez appris ce qui s'est passé et ce que vous pouvez divulguer, partagez votre histoire et respectez-la. Rien ne peut faire plus mal que de changer votre musique, vos faits et vos informations. Garder un dossier détaillé de l'information, désigner un porte-parole et diffuser la même déclaration à tous vos publics peut vous aider.

Flexibilité

- Soyez accommodant avec les gens - les médias, les demandes de renseignements du personnel - qui peuvent réellement aider à raconter l'histoire que vous voulez raconter à des publics cibles spécifiques ou au grand public. Travaillez avec eux, pas contre eux. Soyez une source fiable d'informations appropriées.

Apparence

- Soyez conscient de ce que vous portez, de la façon dont vous parlez et de la façon dont vous rencontrez les autres. Ne semble pas défensif ou effrayé. Soyez approprié à la situation et paraissez confiant, sincère et serviable. Ne portez pas non plus de vêtements blancs ou à carreaux pour la télévision.

Justice

- L'établissement de relations avec des publics clés en temps de paix vous aidera lorsque des situations de crise surviendront, mais ne jouez pas les favoris pendant une crise. Ne baissez pas la garde et ne parlez du dossier à personne. Traitez toutes les demandes de façon égale et répondez à chacune de manière opportune et professionnelle.

III. TYPOLOGIE DE CRISE

Chaque organisation doit se préparer à la crise. Voici une liste des types de crises auxquelles nos organisations devraient se préparer et ce qui pourrait déclencher:

Les organisations

- Conférences
- Bureau de l'Union
- Églises / membres
- Centres / écoles / universités
- Établissements de soins de santé
- Centres de services communautaires

Crise possible

- Mises à pied ou fermeture d'institutions
- Employé, administrateur, pasteur, bénévole ou étudiant accusé d'inconduite sexuelle, d'abus, de vol ou d'un autre crime
- Incendie criminel de propriété ou vandalisme
- Catastrophe naturelle ou attentat terroriste
- Situation ou attaque d'otage sur place
- Décès d'un employé ou d'un étudiant
- Enquête sur la loi ou les médias sur l'église, le responsable de l'église, le programme, l'institution ou l'agence
- Confrontation entre l'école de l'église, le centre, l'hôpital et le gouvernement
- Litige contre l'organisation ou l'employé
- Utilisation non autorisée du nom de l'Église dans une campagne publicitaire négative
- Media confond Chuch avec une autre organisation
- Un membre, un pasteur ou un électeur du ministère de l'Église se livre à des activités illégales (c.-à-d. Polygamie, nourrice, violence domestique, détournement de fonds)
- Escalade des conflits au bureau, à l'église, au centre ou à l'école

Déclencheurs / Indicateurs

- Grands rassemblements (c.-à-d. Remises de diplômes, camporees, voyages de classe, réunions de camp, retraites, camp d'été, voyages sur la route, services religieux)
- Membres mécontents, employés, étudiants, parents
- Licenciements, suspensions, mauvaises évaluations ou notes au travail scolaire
- Surmenage et épuisement extrême pouvant provoquer des accidents ou des conflits
- Manque de responsabilité financière, d'évaluations régulières ou d'examens de procédure
- Équipement obsolète et bâtiments délabrés
- Omission de revoir et de pratiquer régulièrement les procédures de sécurité
- Absence d'infrastructure de communication et communication régulière au sein des organisations ou information erronée

IV. LISTE DE VÉRIFICATION DU KIT DE CRISE

Matériel de communication

Rassemblez le matériel d'absorption et mettez-le de côté dans un endroit désigné pour l'utiliser pendant une crise. Le coordinateur de l'équipe de crise doit conserver des copies à la maison, au bureau et sur l'iPad:

- Une copie de ce guide de planification et des informations pertinentes supplémentaires
- Une liste des membres de l'équipe de crise de l'organisation avec les coordonnées du bureau, de la maison, du courrier électronique et des contacts cellulaires
- Une liste actuelle des employés de l'organisation avec leurs coordonnées
- Une liste de contacts Curren des médias publics de votre communauté
- Une liste de contacts à jour des responsables de la police, des pompiers, des urgences, de la santé, de la lutte contre les poisons et des interventions en cas de catastrophe dans la communauté et la région que les membres de votre organisation visiteront
- (informer les officiels avant l'arrivée du groupe)
- Une copie des croyances fondamentales de l'Église adventiste (disponible en ligne)
- Une liste des sujets sur lesquels l'Église adventiste a voté des déclarations officielles (par exemple, le mariage, le clonage humain, les jeux de hasard,) les unions de mêmes sexe, les abus sexuels, etc.), ou le livre qui les contient, les déclarations adventistes et les lignes de guildes (visitez www.adventist.org)
- Une copie de l'énoncé de mission de l'Église adventiste et de votre organisation
- Fiche descriptive
- Profils / Biographie pour chaque personne clé avec photo

Articles de voyage

Gardez un sac emballé avec les articles suivants ou ramassez-les immédiatement en cas de crise. En tant que coordinateur de la gestion de crise pour votre conférence, centre ou école, vous devrez peut-être vous déplacer (c.-à-d. À votre terrain de camping de conférence ou à une église):

- Matériaux de communication énumérés ci-dessus
- Chargeur de téléphone portable supplémentaire
- Blocs ou papier et stylos
- Caméra, ordinateur portable et autres équipements
- Conférence, école, centre, église et répertoires des médias publics
- Atlas des États-Unis et une grande carte détaillée de l'État où l'organisation est basée
- Une Bible
- De l'eau et des collations nutritives
- Changement de vêtements, chaussures confortables et goûts de voyage
- Bannière d'organisation

Emplacements désignés

Déterminez où vous allez 1) vous rencontrer, 2) travailler et 3) donner des séances d'information pendant une crise. Quel que soit le lieu de la crise, les membres de l'équipe de gestion de la crise doivent connaître l'emplacement de la réunion désignée et s'y réunir immédiatement après le déclenchement d'une crise pour partager des informations et coordonner les efforts. L'endroit où vous vous trouvez doit être équipé d'un téléviseur, d'une radio, d'un ordinateur, d'un accès Internet et par courrier électronique, d'un télécopieur et d'un téléphone à plusieurs lignes. Tenez des séances d'information à l'extérieur ou dans un endroit bénéficiant d'un éclairage agréable. Si l'événement est opposé à votre organisation (c.-à-d., Aider aux efforts de secours en cas de catastrophe), demandez au porte-parole de vous interviewer sur fond de votre logo ou de personnes portant votre logo (c.-à-d. Pathfinders). Si l'événement est négatif, n'utilisez pas et ne permettez pas à votre logo d'être utilisé comme toile de fond.

V. ÉTAPES D'UNE CRISE

Il y a plusieurs phases d'une crise - avant la crise, pendant la crise et après la crise. Voici un résumé de ce qu'il faut faire à chaque étape:

Avant la crise

Une crise est imprévisible, mais pas inattendue. Il y a des événements déclencheurs, des indicateurs que quelque chose ne va pas et des situations ou des paramètres qui devraient vous mettre en alerte. A moins que vous ne viviez une situation de crise, vous êtes perpétuellement dans cette phase:

- Planifier la crise et préparer le matériel suggéré
- Surveillez les avant-coureurs et prenez au sérieux les préoccupations exprimées par les autres
- Surveillez les situations en développement, ne les négligez pas.
- Désigner et former une équipe de gestion de crise et un porte-parole
- Établir des véhicules de communication fiables (liste de courriels, télécopie rapide)

Pendant la crise

Le chaos, la confusion, la peur et le manque de contrôle caractérisent tous la situation de crise initiale. C'est le moment d'agir et de travailler pour établir le contrôle de la situation (lire les détails supplémentaires aux pages 12 et 13):

- Déterminer le niveau de crise, quelles actions entreprendre et comment y répondre
- Demander conseil et déterminer quand parler et quand se taire
- Gérer la crise en suivant les directives établies, en coopérant avec les autorités et en tenant les publics cibles concernés informés
- Ne laissez pas la crise sortir du contrôle ou continuer indéfiniment
- Déterminer le point culminant de la crise et commencer à déplacer l'organisation vers des opérations normales

Après la crise

Les choses se calment et le retour à la normale est en deuil et se poursuit. Il est maintenant temps de transformer le deuil en une phase de guérison et d'apprentissage:

- Évaluer les actions et les procédures pour déterminer ce qui a bien fonctionné ou non
- Débriefing avec l'équipe de gestion de crise, les employés, les autorités et les consultants
- Préparer un rapport / étude de cas pour les administrateurs
- Mettre à jour le plan de crise et reconstituer le kit de crise

VI. QUAND UNE CRISE SE PRODUIT ... ÉTAPES D'ACTION

Voici un guide de base de ce qui doit être fait au moment où vous prenez conscience d'une crise. Les quatre premières étapes peuvent se produire simultanément et de manière interchangeable, mais les huit étapes sont importantes et doivent être suivies:

Étape 1- Rassemblez les faits:

- Qui quoi quand où Pourquoi Comment?
- Coordonnées des personnes impliquées

Étape 2 - Alerte et réunissez l'équipe de gestion de crise:

- Brief l'équipe
- Déterminer le type de crise (interne ou externe) en demandant "Qui s'en soucie?"
- Déterminer le niveau de crise (n'implique que votre organisation, implique une conférence ou un syndicat, implique une communauté locale ou nationale)
- Décidez si vous avez besoin d'un conseil juridique, d'une gestion des risques, d'un conseil pastoral ou pour alerter les autorités ou le responsable de la santé, etc.
- Identifier les publics cibles (internes et externes) que vous devrez informer
- Déterminez qui doit informer quel public cible (c'est-à-dire que la police ou les médecins hospitaliers peuvent informer les médias, tandis que vous pouvez être le chef des parents, des étudiants, des employés et des membres de l'église)
- Faites une liste de ce que vous pouvez et ne pouvez pas dire (c'est-à-dire que vous pouvez divulguer des faits mais pas des noms)
- Choisir un porte-parole adapté au niveau de crise et à la situation de spécification

Étape 3- Rédiger une déclaration qui comprend:

- Les faits et informations pertinentes
- Que faites-vous à ce sujet
- Intégrer les quatre points de message de crise (voir encadré)
- Des points de messages organisationnels pertinents pour la situation
- Ce que l'Église adventiste a voté contre ce type d'incident ou de crise (c.-à-d., Déclarations sur divers sujets, etc.)
- Identifier les sources d'information (personne cotactée, numéro de téléphone, site web)

Points de déclaration de gestion de crise

Que dire immédiatement - N'oubliez pas NAPM:

N- Donner les nouvelles et inclure une expression de choc ou de tristesse à propos des nouvelles, le cas échéant.

A- Assurance - Indiquez ce qui est fait pour gérer la crise. Concentrez-vous d'abord sur le bien-être des personnes, puis sur l'impact de la propriété ou sur les coûts financiers, le cas échéant.

M- Points de message - Une déclaration positive de ce que vous voulez savoir sur votre organisation.

U- Mises à jour - Promesse de tenir les publics concernés informés. Assurez-vous d'inclure les coordonnées du porte-parole officiel.

Étape 4 - Consultez le directeur de la communication de Southern Union et d'autres administrateurs (c'est-à-dire le président, le conseiller juridique ou le directeur de l'éducation) au besoin:

- Dites-leur ce qui s'est passé et ce que vous en faites
- Partagez la déclaration
- Identifier le porte-parole officiel
- Discutez des prochaines étapes

Étape 5 - Informez votre personnel immédiat et les personnes clés du support:

- Dites-leur ce qui s'est passé et ce que vous en faites
- Distribuer la déclaration officielle
- Identifier le porte-parole officiel
- Demandez au personnel de soutenir vos efforts pour mettre fin à cette crise et examinez comment il doit répondre aux demandes de renseignements
- Promettez de les mettre à jour tout au long de la situation
- -Répondez aux questions

Étape 6 - Communiquer la déclaration aux publics cibles identifiés:

- Répondre à toutes les demandes
- Gérer tous les détails
- Fournir des mises à jour périodiques

Le commentaire “No Comment”

Dire «sans commentaire» donne l'impression de cacher quelque chose (AKA, admettre sa culpabilité). Si vous n'êtes pas le porte-parole désigné pour la crise, il est préférable de transmettre le rapport au demandeur et de promettre à quelqu'un qui connaît bien la situation de retourner son appel rapidement ou avant la date limite.

Étape 7 - Surveiller et gérer la crise:

- Fournir des débouchés pour que les gens expriment leur chagrin ou réagissent de manière positive (envoyer des cartes, organiser un service de prière, offrir une consolation, fournir des briefings quotidiens)
- Déterminer quand la situation a atteint un point culminant ou est essentiellement terminée
- Travailler pour ramener les opérations à la normale et remettre les employés au travail
- Ne laissez pas les individus internes aggraver la situation
- Communiquer régulièrement avec tous les publics cibles
- Tenez un journal des activités (date, à quoi vous vous référez et ce qui a été dit)

Étape 8 - Suivi:

- Débriefing avec le personnel, exprimer ses préoccupations et remercier tout le monde pour avoir travaillé ensemble
- Développer un rapport / étude de cas et débriefing avec l'équipe de gestion de crise
- Faites des ajustements à votre plan de crise

VII. PUBLICS CIBLES

Il y a deux types de publics avec lesquels vous pouvez avoir besoin de communiquer pendant une crise - interne et externe. Au dessous liste potentielle à choisir - chaque crise déterminera les publics à cibler:

Audiences internes

- Pasteurs
- Membres d'église
- Les étudiants et leurs familles
- Anciens élèves
- Les directeurs d'école et les enseignants
- Des employés
- Membres du conseil d'administration
- Constituants
- Administrateurs des conférences et des syndicats
- Gestion des risques
- Avocats de conférence et syndicaux
- Volontaires
- Directeurs de centre, enseignants et soignants
- Parents d'enfants du centre

Audiences externes

- Officiers chargés de l'application des lois, des incendies et des urgences
- Médias publics
- Entreprises, centres ou écoles à proximité
- Autres organisations religieuses
- Dirigeants / responsables communautaires

Méthodes de communication

Le type et le niveau d'une crise, et votre relation avec les différents publics du taret détermineront comment vous communiquez avec chacun pendant une crise. Voici quelques méthodes appropriées:

- Déclaration
- Lettre
- Email
- Affiches sur le site Web
- Conférence de presse
- Entretiens
- Article ou édition spéciale de la newsletter
- Assemblée publique ou réunions de prière
- Sermons ou messages
- Appels téléphoniques personnels
- Blogs / Réseaux sociaux - Facebook / Twitter

VIII. POINTS DE MESSAGE

Les déclarations pertinentes que vous souhaitez communiquer à votre sujet doivent être développées, mémorisées et partagées de manière authentique et cohérente. Voici plusieurs qui peuvent être adaptés à des situations spécifiques:

Église adventiste du septième jour

- L'Église adventiste du septième jour est une dénomination protestante traditionnelle avec 19 126 438 membres dans le monde. Plus de 292 970 membres vivent dans la région sud et sont actifs dans 1 131 congrégations.

Croyances

- Les adventistes du septième jour sont des chrétiens croyants en la Bible qui fondent notre foi, notre espérance et notre avenir en Jésus-Christ.

École

- Notre école (utilisez le nom) éduque les élèves de cette communauté depuis plus de ____ ans. Nous continuerons de fournir des services éducatifs de qualité à cette communauté dans les années à venir.
- La sécurité de nos élèves est notre priorité absolue, et nous prenons au sérieux notre responsabilité de les protéger tous les jours. Chaque préoccupation est prise au sérieux et étudiée.
- Ce sont de bons étudiants. Ils travaillent si dur à l'école et la plupart du temps ils font un excellent travail. C'était une situation malheureuse et rare, et nous travaillerons pour nous assurer que cela ne se reproduise plus.

Centre

- Notre centre (utilisez le nom) s'occupe et éduque les jeunes enfants dans ce quartier depuis plus de ____ ans. Nous sommes fiers de faire partie de cette communauté et continuerons à lui fournir des soins et des services éducatifs de qualité.
- Les soins optimaux et la sécurité de nos enfants sont nos plus hautes priorités. Nous prenons très au sérieux la responsabilité de les protéger et de prendre soin d'eux tous les jours. Chaque préoccupation est examinée et étudiée.
- C'est un programme de haute qualité qui a connu une situation malheureuse et rare. Nous travaillerons pour nous assurer que cela ne se reproduise plus.

Église

- Nous sommes fiers de faire partie de cette communauté et continuerons à la fournir des soins et des services éducatifs de qualité
- Les enfants sont la ressource la plus précieuse de notre société ecclésiale. Nous voulons les protéger dans nos centres et écoles, dans nos groupes de jeunes et dans tous nos ministères auprès des enfants.
- Nos cœurs et nos prières vont à tous ceux qui ont été blessés.
- A chaque fois qu'il y a de la douleur, nous souffrons également et nous prions pour que la guérison de Dieu touche ceux qui souffrent pendant cette période difficile.

Soins de santé

- Les adventistes du septième jour apprécient la vie humaine. Nous ne tolérons pas la mort, ni ne fournissons d'aide à cette fin. C'était un incident isolé et malheureux.

Accusations

- Le harcèlement sexuel n'est pas toléré à (nom de l'organisation). Nous apprécions nos employés et avons adopté une politique stricte à cet égard. Chaque préoccupation fait l'objet d'une enquête sérieuse.
- Nous formons les dirigeants d'enfants et de jeunes à repérer les abus et à ne jamais abuser des enfants ni les autoriser.

Problèmes

- La violence domestique est un problème grave en Amérique aujourd'hui. Nous offrons des conseils et parrainons de nombreux séminaires pour aider les gens à construire des mariages solides et des familles saines. Nous continuerons de prier pour cette famille et de les accompagner dans cette période difficile.
- Vous avez raison quand vous dites que nous ne tolérons pas la pratique de l'homosexualité. En tant que chrétiens qui croient dans la Bible, nous maintenons notre conviction d'adhérer aux principes bibliques. Mais, cette même Bible nous appelle aussi à nous aimer les uns les autres. Par conséquent, nous défendons également, sans juger, ce principe.

Exemple de déclaration:

Tragédie à Fresno, Californie

Pour communiqué de presse

Conférence des adventistes du septième jour en Californie centrale 15 mars 2004

Nous pleurons avec tout Fresno - et tous les États-Unis. En cette période de tragédie, nous prions pour que Dieu reconforte ceux qui ont été profondément blessés par ces événements insensés.

Certains reportages font référence à Marcus Wesson comme étant un adventiste du septième jour. C'est incorrect. Nous ne pouvons trouver aucune trace de M. Wesson étant membre d'une église adventiste du septième jour. L'Église adventiste du septième jour est une dénomination protestante traditionnelle avec plus de 19 millions de membres dans plus de 200 pays à travers le monde.

Encore une fois, nous prions pour les familles et la communauté qui sont touchés par cette horrible tragédie.

IX. CHOSES À FAIRE ET À NE PAS FAIRE EN MATIÈRE DE RELATIONS PUBLIQUES D'URGENCE

Avant et en cas d'urgence, une liste de base des actions appropriées et des actions inappropriées doit être établie pour que tous puissent la connaître et la comprendre. Certains d'entre eux comprennent:

Par tous les moyens, faites *:

- Publier uniquement des informations vérifiées
- Alerter rapidement la presse des opérations de secours et de reprise
- Accompagner la presse partout sur le site d'urgence
- avoir un porte-parole désigné
- Gardez des enregistrements et des journaux précis de toutes les demandes de renseignements et de la couverture des nouvelles
- Essayez de découvrir et de respecter les délais de presse
- Fournir l'égalité des chances et faciliter les médias imprimés et électroniques
- Avoir une idée claire de ce qui peut et ne peut pas être publié
- Coordonnez soigneusement la planification et la mise en œuvre des activités de relations publiques avec les autres aspects de votre plan d'urgence

Certainement pas *:

- Spéculer paresseusement sur les causes de l'urgence
- Spéculer sur la reprise des opérations normales
- Spéculer sur les effets extérieurs de l'urgence
- Spéculer sur la valeur en dollars des pertes
- Entraver les devoirs légitimes des journalistes
- Autoriser les porte-parole non autorisés à commenter les médias
- Tenter de couvrir ou d'induire la presse en erreur délibérément
- Accuser l'urgence


* Source: Bureau de la communication de la Conférence générale

Gardez les adventistes au courant

- Incluez les adventistes lorsque vous envisagez de communiquer avec votre public
- Développez des méthodes de communication qui peuvent être utilisées pour tenir les membres adventistes informés des nouvelles et informations pertinentes, en particulier en cas de crise
- Communiquez-vous l'angle adventiste de l'histoire (c.-à-d., Un membre était-il impliqué dans l'accident? Un membre était-il accusé du crime? La victime était-elle une membre?)
- Répondez aux membres qui s'enquêtent de la crise
- Sensibiliser les membres aux opinions ou déclarations officielles sur les questions sociales
- Informez-vous les membres des opinions ou déclarations officielles sur les de société
- Considérez les membres comme des alliés qui peuvent vous aider à diffuser vos points de message
- Ne sous-estimez pas l'existence du "telephone arabe"
- N'essayez pas de cacher toute nouvelle ou situation négative aux membres
- Ne croyez pas que quoi que ce soit soit est "officieux" ou "pour votre information uniquement"
- N'envoyez rien par e-mail que vous ne souhaitez pas que ce soit transmis ou répété

X. FORMULAIRE DE PRÉPARATION DE L'ENTREVUE

Notez les questions qui pourraient vous être posées concernant la situation et les réponses possibles. Vérifier avec consultants sur des questions auxquelles vous ne savez pas comment répondre.

	<h2>UNION DU SUD</h2> <hr/> <p>Église adventiste du septième jour</p>
FORMULAIRE DE PRÉPARATION À L'ENTREVUE	
Nom de l'organisation:	
Crise:	
Questions qui peuvent nous être posées:	Réponses possibles:
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____


XI. QUOI DIRE / QUOI PAS DIRE

Que pouvez-vous dire légalement et en toute sécurité à votre public concernant la situation de crise? Prenez des notes vous en discutez avec votre équipe de gestion de crise et vos conseillers juridiques. Référez-vous-y au fur et à mesure que vous écrivez la déclaration, donner des séances d'information ou faire des entrevues.

Quoi Dire	Quoi ne pas dire
<p data-bbox="297 716 435 747">Exemple</p> <ul data-bbox="261 793 776 1104" style="list-style-type: none"><li data-bbox="261 793 695 867">● Un campeur de 15 ans a noyé dans le lac ce matin <li data-bbox="261 951 776 1104">● les autorités ont entamé le procès pour déterminer l'heure du décès et d'autres détails liés aux incidents	<ul data-bbox="930 793 1360 1266" style="list-style-type: none"><li data-bbox="930 793 1360 909">● Nom - parce qu'il est mineur et toute la famille n'a pas été notifié. <li data-bbox="930 951 1239 1066">● Qui a blâmer - ne blâmez personne publiquement. <li data-bbox="930 1108 1344 1266">● Opinions personnelles - ne spéculez pas sur vos soupçons, oui-dire ou insinuations.

XII. FORMULAIRE DE JOURNAL JOURNALIER

Modèle disponible sur: southernunion.com/Organization:

	UNION DU SUD Église adventiste du septième jour	
Date:	Heure:	
Nom:	Titre:	
Organisation		
Téléphone:	Fax:	Email:
Raison de l'appel:		
Source d'information:		
*Appel (+) (-) (n):		
Action prise:		
Message pris par:		
REMARQUES:		

* + = un appel positif; - = un appel négatif; n = un appel neutre

XIII. RESSOURCES

(sauté nécessaire)

Communication Planning, An Integrated Approach, Ferguson, S. (1999).
Thousand Oaks, CA: SAGE

Crisis Management Seminar Training Manual, (2002), General Conference of Seventh-day Adventists.

Free Publicity, Crilley, Jeff (2003). Dallas, TX: Brown Books Publishing Group.

Media Training 101: A Guide to Meeting the Press, Stewart, Sally (2004). Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.

Ongoing Crisis Communication. Third Edition, Coombs, W. Timothy (2007).
Thousand Oaks, CA: SAGE

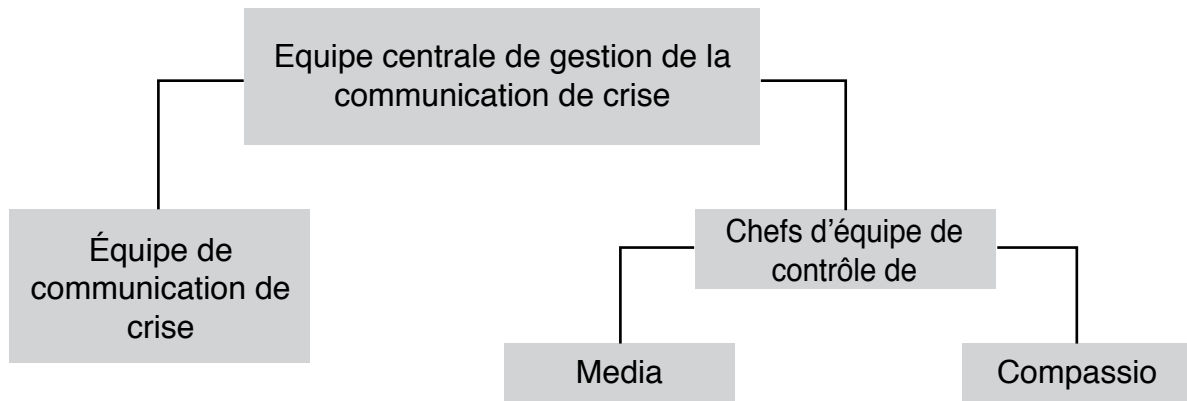
Risk Issues and Crisis Management: A Casebook of Best Practice. Fourth Edition, Register, Michael and Larkin, Judy (2008). Philadelphia, PA: Certified Institute of Public Relations.

The Crisis Counselor: A Step-by-Step Guide to Managing A Business Crisis,
Caponigro, Jeffery R., (www.crisiscounselor.com)

XIV. CONFÉRENCE DE L'UNION DU SUD

ÉQUIPE DE GESTION DE LA COMMUNICATION EN CAS DE CRISE ANNUAIRE

Organigramme de gestion de la communication de crise



(voir tableau et sous-texte)

Équipe centrale de gestion de la communication de crise

Cette équipe est responsable de la supervision générale de la gestion des crises.

Jim Davidson, Président du Conseil, équipe centrale de gestion des crises

Randy Robinson, trésorier

Dave Colburn, sous-trésorier

R. Steven Norman III, directeur de la communication

Helen Rogers, conseillère juridique

Bob Burrow, consultant en réclamations, Adventist Risk Management

Équipe de communication de crise

Cette équipe gère la communication avec les médias et les autres publics cibles

R. Steven Norman III, coordinateur de l'équipe de communication de crise

Nathan Zinner, directeur de la communication associée

Chefs d'équipe de contrôle de crise

Les chefs d'équipe de contrôle des crises sont responsables de l'intervention opérationnelle immédiate.

Les membres de cette équipe seront sélectionnés pour aider à maîtriser une crise en fonction du type de crise.

Diana Wallace, *Ressources humaines*

Debra Fryson, *Équipe de contrôle des crises en éducation*

William Smith, *Équipe de contrôle de crise de l'édition*

Keith Reid, *Équipe de contrôle de crise HHES*

Eric Witter, *équipe de contrôle des crises physiques des plantes*

Amireh Al-Haddad, *Adventist Disaster Response*

Julio Chazarreta, *équipe hispanique de contrôle des crises*


Richard Stephenson, *Équipe de contrôle de crise des systèmes d'information*

Point de message clé pour la conférence de Southern Union

La Southern Union Conference coordonne le ministère de l'Église adventiste du septième jour à la région sud des États-Unis où chaque samedi, plus d'un quart de million les membres se réunissent pour le culte dans plus de 1 131 congrégations.

Formulaire de répertoire organisationnel

Utilisez ce formulaire pour identifier les membres de l'équipe de crise, les points de message clés et les statistiques qui sont pertinentes pour votre organisation. Gardez-les à jour et à portée de main. PDF disponible sur Southernunion.com.



UNION DU SUD

Église adventiste du septième jour

Nom de l'organisation:

Membres de l'équipe de crise:

Points clés du message:

Statistiques organisationnelles:

Membres:

Des églises:

Écoles:

Centres ACS:

Centres:

Coordonnateurs organisationnels de la conférence

Carolina Conference

2701 East W. T. Harris Blvd., Charlotte, NC 28213

P.O. Box 44270, Charlotte NC 28215-0043

704-596-3200

www.carolinasda.com

Communication Director: Rebecca Carpenter, bmills@carolinasda.com, 704-219-4660

Florida Conference

351 S. State Road 434, Altamonte Springs, FL 32714-3824

407-644-5000

www.floridaconference.com

Communication Director: Carmen Rodriguez, Carmen.Rodriguez@floridaconference.com, 407-644-5000

Georgia-Cumberland Conference

255 Conference Road, NE, Calhoun, GA 30701

P.O. Box 12000, Calhoun GA 30703-2000

706-629-7951

www.gccsda.com

Communication Director: Tamara Wolcott Fisher, tfisher@gccsda.com, 678-899-5560

Gulf States Conference

10633 Atlanta Highway, Montgomery, AL 36117

P.O. Box 240249, Montgomery AL 36124-0249

334-272-7493

www.gscsda.org

Communication Director: Shane Hochstetler, shochstetler@gscsda.com, 740-334-2316

Kentucky-Tennessee Conference

850 Conference Drive, Goodlettsville, TN 37072

P.O. Box 1088, Goodlettsville TN 37070-1088

615-859-1391

www.kytn.net

Communication Director: Steve Rose, srose@kytn.net, 615-970-8919

South Atlantic Conference

3978 Memorial Drive, Decatur, GA 30032

P.O. Box 1688, Decatur, GA 30031-1688

404-792-0535

www.southatlantic.org

Communication Director: Carl McRoy, cmcroy@sacsda.org, 404-375-5880

South Central Conference

715 Youngs Lane, Nashville, TN 37207

P.O. Box 24936, Nashville, TN 37202-4936

615-226-6500, x128

www.scc-adventist.org

Communication Director: Roger R. Wade, rrwade@scc-sda.org, 213-422-5318

Southeastern Conference

1701 Robie Avenue, Mt. Dora, FL 32757-6339

P.O. Box 1016, Mt. Dora FL 32756-1016

352-735-3142

www.secsda.org

Communication Director: Christopher Thompson, ccthompson@secsda.org, 614-961-7396

Universities and Adventist Health System

Adventist University of Health Sciences

671 Winyah Drive, Orlando, FL 32803-6339

407-303-7747

www.adu.edu

Director of Marketing and PR: S. Eric Cadiente, eric.cadiente@adu.edu, 321-217-1307

Oakwood University

7000 Adventist Boulevard, NW, Huntsville, AL 35896

256-726-7000

www.oakwood.edu

Director of integrated Marketing and Public Relations: Kenn Dixon, dixon@oakwood.edu, 740-627-7428

Southern Adventist University

4881 Taylor Circle, Collegdale, TN 37315

423-238-2688

www.southern.edu

Vice President for Marketing and University Relations: Ingrid Skantz, iskantz@southern.edu

Director of Marketing: Isaac James, ijames@southern.edu

Adventist Health System

900 Hope Way, Altamonte Springs, FL 32714

407-357-2083

www.adventisthealthsystem.com

Corporate Communications Director: Kevin Edgerton, kevin.edgerton@ahss.org, 407-492-7512

Vice President for Corporate Communications: Christine Stewart, christine.stewart@ahss.org

Corporate Communications Specialist: Meghan Brescher Halley, meghan.halley@ahss.org

XV. CARTE D'APPEL D'ÉQUIPE DE CRISE

Les crises ne se produisent généralement pas à des moments opportuns, comme lorsque vous êtes au bureau. Utilisez ce modèle pour développer une carte de visite de la taille d'un portefeuille que chaque administrateur, directeur, directeur et pasteur de votre l'organisation peut garder à tout moment. Le premier côté répertorie les coordonnées du directeur de la communication de l'Union et du conseiller juridique. Utilisez le verso de la carte pour lister les membres de votre crise équipe et ses coordonnées:

Front



Back



XVI. FORMES

Les formulaires reproductibles de cette section peuvent être copiés pour être utilisés par votre organisation.

- **FICHE DE COMMUNICATION SUR LES CRISES**
- **FORMULAIRE DE JOURNAL JOURNALIER**
- **FORMULAIRE DE RÉPERTOIRE ORGANISATIONNEL**
- **FORMULAIRE DE PRÉPARATION À L'ENTREVUE**



UNION DU SUD

Église adventiste du septième jour

Feuille de travail sur la communication de crise

Date:

Qu'est-il arrivé

Que disons nous?

Liste du public cible:

comment nous les atteignons:

Déterminer le type et le niveau de crise (interne ou externe):

Feuille de travail sur la communication de crise

Nouvelles (Que savons-nous):

Assurance (préoccupation, coopération):

Message (ce que nous voulons savoir):

Mises à jour (personne de contact):



UNION DU SUD

Église adventiste du septième jour

Formulaire de journal quotidien

Date:	Heure:
-------	--------

Name:	Titre:
-------	--------

Organisation:

Téléphon:	Fax:	Email:
Raison de l'appel		
Source d'information:		
* Appel (+) (-) (n):		
Action prise:		
Message pris par		

REMARQUES

* + = un appel positif; - = un appel négatif; n = un appel neutre



UNION DU SUD

Église adventiste du septième jour

FORMULAIRE DE RÉPERTOIRE ORGANISATIONNEL

Nom de l'organisation:

Crisis Team Members:

Membres de l'équipe de crise

FORMULAIRE DE RÉPERTOIRE ORGANISATIONNEL

Membres:

Des églises

Écoles:

Centres:

Centres ACS:



UNION DU SUD

Église adventiste du septième jour

FORMULAIRE DE PRÉPARATION À L'ENTREVUE

Nom de l'organisation

Crise

Questions qui peuvent nous être posées:

Réponses possibles

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Église AdventisteTM
du Septième Jour

302 Research Drive, Norcross, GA 30092
770-408-1800
www.southernunion.com