

# Plan de communication de crise pour Join For Water

---

## Contenu

- 1. Situation de ce plan et principes.....2
- 2. La préparation.....2
  - 2.1. Analyse des risques.....2
  - 2.2. Équipe de communication de crise .....3
  - 2.3. Formation et exercices .....3
- 3. Identification de la crise.....3
  - 3.1. Surveillance et détection .....3
  - 3.2. Réponse rapide.....4
- 4. Plan d'action pendant la crise .....4
  - 4.1. Communication interne.....4
  - 4.2. Communication externe .....4
  - 4.3. Gestion des médias.....5
- 5. Soins de suivi .....5
  - 5.1. L'évaluation .....5
  - 5.2. Rétablissement de la réputation .....5
  - 5.3. Soutien psychosocial .....5
- 6. Documentation et mise à jour .....5
  - 6.1. Capture.....5
  - 6.2. Mise à jour du plan .....5
- 7. Communication avec les parties prenantes .....5
  - 7.1. Mises à jour régulières .....5
  - 7.2. Transparence.....6
- 8. Actions de suivi .....6
  - 8.1. Révision des politiques.....6
  - 8.2. Amélioration de l'image .....6

# 1. Situation de ce plan et principes

Depuis des années, Join For Water identifie les risques, les classe en fonction du degré d'impact possible, de la probabilité et de la fréquence, et prend des mesures ciblées sur cette base, qu'elle surveille ensuite en fonction du contrôle et du classement ultérieur du risque. Notre expérience nous a appris que certains risques surviennent sous forme de crise, ce qui nécessite de prendre les mesures suivantes

- communiquer rapidement et de manière transparente, et ce faisant
- être clair, cohérent et factuel
- en reconnaissant clairement le problème dès le départ
- une communication ouverte sur les mesures que nous prenons pour faire face à la crise, tant en interne qu'en externe

En tenant compte de ces risques et de ces principes, nous avons élaboré des politiques de communication autour des situations de crise.

## 2. Préparation

### 2.1. Analyse des risques

1. Nous identifions les scénarios de crise potentiels spécifiques à nos projets dans le domaine de l'eau
2. Nous évaluons la probabilité et l'impact potentiel de chaque scénario sur les communautés où nous opérons et sur notre organisation en tant que telle.

Les principaux scénarios de crise que nous identifions sont les suivants :

#### 1. Conflits et instabilité

- **Infrastructures d'eau dans un conflit armé.** Les infrastructures dans lesquelles Join For Water a investi sont détruites par une partie belligérante.
- **La sécurité du personnel, des volontaires et des visiteurs** est menacée par le terrorisme (par exemple, enlèvement), la situation dans les zones de conflit, les crises sanitaires (cf. COVID-19) ou les catastrophes naturelles.
- **Une crise politique soudaine, telle qu'un coup d'État ou une vacance soudaine du pouvoir, ou un changement soudain d'orientation de la politique gouvernementale** ayant un impact direct sur notre fonctionnement et notre financement.

#### 2. Problèmes au niveau des projets

- **Manque d'efficacité.** Les résultats d'un projet ne sont pas atteints dans une large mesure, sans qu'il y ait de justification suffisante à première vue. Une crise au sein d'une organisation partenaire en est généralement la cause directe.
- **Résistance de la communauté :** les communautés locales peuvent résister à la présence de l'ONG si elles se sentent exclues ou méfiantes.

#### 3. Effondrement financier qui empêche d'atteindre les résultats promis en matière de développement ou qui menace l'existence de l'OBNL. 2 causes :

- Mauvaise planification financière
- Réduction substantielle des subventions

#### 4. Les questions d'intégrité sont révélées au grand jour,

- **Financière et sexuelle :** entre employés propres et employés propres, entre employés propres et membres de partenaires ou de groupes cibles directs ou indirects (personnes vulnérables), ou entre partenaires et groupes cibles.
- **Image / doutes éthiques.** Notre travail est jugé contraire à l'éthique ou à nos valeurs en raison de collaborations douteuses avec des entreprises ou des gouvernements non démocratiques.
- **Non-conformité aux normes :** les états financiers ne sont pas approuvés par le commissaire de l'entreprise ou l'AG ; la reconnaissance de l'émission des déclarations fiscales n'est pas approuvée ; les rapports narratifs ou financiers d'un projet ne sont pas approuvés par le donateur.

Nous évaluons la probabilité et l'impact potentiel sur les communautés et l'organisation, respectivement, comme suit :

Domaine	probabilité	conséquences
<b>Conflits et instabilité</b>	élevé	élevé
Infrastructures d'eau dans les zones de conflit	limité	élevé
Sécurité des employés	faible	très élevé
Crise politique	élevé	limité
<b>Niveau du projet</b>	limité	limité
Lacunes en matière d'efficacité	limité	élevé
Résistance de la Communauté	faible	limité
<b>L'effondrement financier</b>	limité	très élevé
<b>Questions d'intégrité</b>	limité	élevé
Financier	faible	élevé
Sexuelle	limité	très élevé
Problèmes d'image	limité	élevé
Non-respect des normes	limité	élevé

## 2.2. Équipe de communication de crise

1. Pour chaque crise, nous mettons en place une équipe de communication de crise chargée de suivre le plan d'action (voir point 3). L'équipe est composée de représentants des services concernés
  - Service des opérations du programme (conseiller national ou chef de service), complété par un membre de l'équipe locale du pays (sauf si la crise ne se produit pas dans un pays)
  - Service de l'engagement (responsable de la communication externe)
  - Département de l'administration et des finances (conseiller financier s'iv estimation des conséquences financières-administratives)
  - Représentant d'un partenaire, s'il s'agit d'une partie directement concernée
  - Le directeur
2. Nous désignons un porte-parole qui connaît à la fois les aspects techniques de la gestion de l'eau et les contextes locaux dans lesquels nous travaillons.
  - En règle générale, il s'agit du directeur, et en son absence
  - le chef des programmes de service ou, en son absence
  - le responsable de la communication.

## 2.3. Formation et exercices

1. Nous organisons des formations aux médias pour nos porte-parole.
2. Nous simulons des situations de crise, telles qu'un conflit ou une catastrophe naturelle, afin de préparer notre équipe aux défis du monde réel.

## 3. Identification de la crise

### 3.1. Surveillance et détection

Nous utilisons des outils de surveillance pour détecter rapidement les situations de crise potentielles qui pourraient affecter nos projets dans le domaine de l'eau :

1. Chaque coordinateur et conseiller de pays suit l'actualité quotidienne de son (ses) pays à travers au moins un journal national (en ligne) et un journal (électronique) international ou étranger ou des sources d'information quotidiennes équivalentes.
2. Les conseillers de projet maintiennent un contact régulier avec les partenaires et les groupes cibles par le biais de visites sur le terrain.

3. Nous mettons en place un protocole de signalement pour les membres de l'équipe sur le terrain afin qu'ils puissent rapidement signaler les situations de crise au siège.

Le protocole de signalement est disponible sur un site Sharepoint accessible à tous les employés. Le protocole comprend :

1. Identification de la crise : ce qui est considéré comme une crise. Voir le tableau ci-dessus.
2. Canaux de signalement : points de contact en cas de crise.
  - a. Il s'agit toujours du chef de service de l'employé qui détecte la crise. En cas d'indisponibilité de ce dernier, il s'agit soit du chef du département des programmes, soit du directeur.
  - b. Dans certains cas, tels que les crises humanitaires ou de sécurité, il existe une ligne téléphonique d'urgence disponible en permanence, accessible via le numéro figurant sur le protocole de signalement.
3. Première évaluation de la situation
  - a. Recueillir des informations de base : La personne qui signale la crise doit recueillir autant d'informations de base que possible, telles que
    - i. Que s'est-il passé ?
    - ii. Où et quand cela s'est-il produit ?
    - iii. Qui est concerné ?
    - iv. Quelles sont les conséquences possibles ?
  - b. Classification de la gravité : le rapporteur évalue la gravité de la crise, par exemple l'impact faible, moyen ou élevé (voir le tableau ci-dessus). Cette évaluation détermine la nature et l'urgence des mesures à prendre par l'équipe de crise.

### 3.2. Réponse rapide

1. Le point de contact informe toujours et immédiatement un membre du comité exécutif de son évaluation complémentaire de la gravité de la situation.
2. Le membre du comité exécutif informe ses collègues si le comité exécutif estime que l'équipe de crise (et donc l'équipe de communication de crise) doit être activée.
3. Le directeur décide
  - a. Cette équipe sera-t-elle activée ?
  - b. Si la crise doit être gérée localement en termes de communication ou si une communication à l'échelle de l'organisation est nécessaire.

## 4. Plan d'action pendant la crise

### 4.1. Communication interne

1. Nous informons rapidement et précisément l'ensemble du personnel et des bénévoles de la situation, en accordant une attention particulière à nos équipes sur le terrain.
2. Nous donnons des directives claires sur ce que l'on attend d'eux, notamment sur la manière d'interagir avec les communautés locales et les médias.

### 4.2. Communications externes

1. Nous communiquons rapidement avec les parties prenantes telles que les donateurs, les bénévoles, les membres, les sympathisants, les partenaires et les communautés locales par le biais de canaux prédéfinis, tels que les communiqués de presse, les médias sociaux et les stations de radio locales.
2. Nous veillons à ce que nos communications contiennent les messages clés suivants :
  - a. Reconnaissance du problème (par exemple, infrastructure détruite, employé kidnappé)
3. Ce que nous faisons pour résoudre le problème (par exemple, évacuation, coopération avec la police locale).
4. Notre engagement à la transparence et à la responsabilité envers la communauté touchée, la famille, le partenaire local, ....
5. Ce que nous ne pouvons pas faire parce que nous n'en avons pas la capacité, et les agences auxquelles nous nous adressons

### 4.3. Gestion des médias

1. Nous organisons une conférence de presse, si nécessaire, avec la participation de partenaires locaux et de dirigeants communautaires.
2. Nous veillons à ce que tous les porte-parole fournissent les mêmes informations et soient cohérents dans leur message. Ces informations sont préparées par l'équipe de communication de crise.

## 5. Postcure

### 5.1. L'évaluation

1. Nous organisons une réunion d'évaluation après la crise pour discuter de ce qui s'est bien passé et de ce qui pourrait être amélioré, en mettant l'accent sur l'impact sur les communautés que nous servons.
2. Nous documentons tous les enseignements tirés et adaptons notre plan de communication de crise sur la base de cette évaluation.

### 5.2. Recouvrement de la réputation

1. Nous planifions des activités et des campagnes de communication pour rétablir la confiance des communautés touchées et des donateurs (internationaux).
2. Nous travaillons sur des projets de réhabilitation et communiquons leur impact positif, comme la restauration des infrastructures, le rétablissement de l'accès aux sources d'eau, l'accompagnement psychosocial ou les mesures de protection de l'écosystème.

### 5.3. Soutien psychosocial

Nous apportons un soutien au personnel et aux bénévoles qui ont été directement impliqués dans la crise et qui peuvent avoir besoin d'un soutien émotionnel ou mental.

Nous prévoyons également des possibilités supplémentaires de conversations avec les supérieurs et les collègues.

## 6. Documentation et mise à jour

### 6.1. Capture

Nous documentons toutes les mesures prises pendant la crise, y compris les décisions, la communication et les résultats. Nous veillons également à ce que cette documentation soit disponible pour une utilisation ultérieure et comme matériel d'apprentissage pour les nouveaux employés.

### 6.2. Mise à jour du plan

Nous veillons à ce que notre plan de communication de crise soit mis à jour tous les trois ans, ou plus tôt si nécessaire, en fonction des nouveaux risques, de l'expérience acquise lors des crises précédentes et des réactions des communautés locales.

## 7. Communication avec les parties prenantes

### 7.1. Mises à jour régulières

1. Nous informons régulièrement les donateurs, les partenaires et les communautés de l'avancement de nos projets après une crise.
2. Nous utilisons une communication transparente pour rétablir la confiance et promouvoir l'engagement.

## **7.2. Transparence**

Nous sommes ouverts aux actions entreprises et aux progrès réalisés, même si la situation n'est pas encore totalement résolue.

## **8. Actions de suivi**

### **8.1. Révision des politiques**

Nous évaluons si des changements de politique ou de procédures opérationnelles sont nécessaires pour éviter que la crise ne se reproduise, avec l'aide de partenaires locaux et d'experts internationaux.

### **8.2. Amélioration de l'image**

Nous travaillons de manière proactive pour améliorer l'image publique de Join For Water, par exemple en partageant des exemples de réussite concernant l'impact de nos projets et en mettant en œuvre des solutions nouvelles et innovantes en matière de gestion de l'eau.