

25 octobre 2016

Colloque Planu.be

Retour d'expérience Activation du Team D5 Attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles

Laurence Mossiat

Membre du Team D5

Responsable communication ZP Namur / Coresponsable D5 Ville de Namur

► Historique Team D5



“ A.R 2006: Naissance Discipline 5
“ Communication de crise = primordiale
“ Harmonisation dans le pays

“ Constats:
“ manque de moyens, d'expertise et d'expérience des D5

“ 2013: DG Centre de crise
“ Constitution / Formation d'une équipe de D5 (Province / Communes / ZP)

“ 2016: Team D5 = 35 membres

► Formation du Team D5



” OBJECTIF: aider une autorité dans sa communication de crise => Renforcer D5

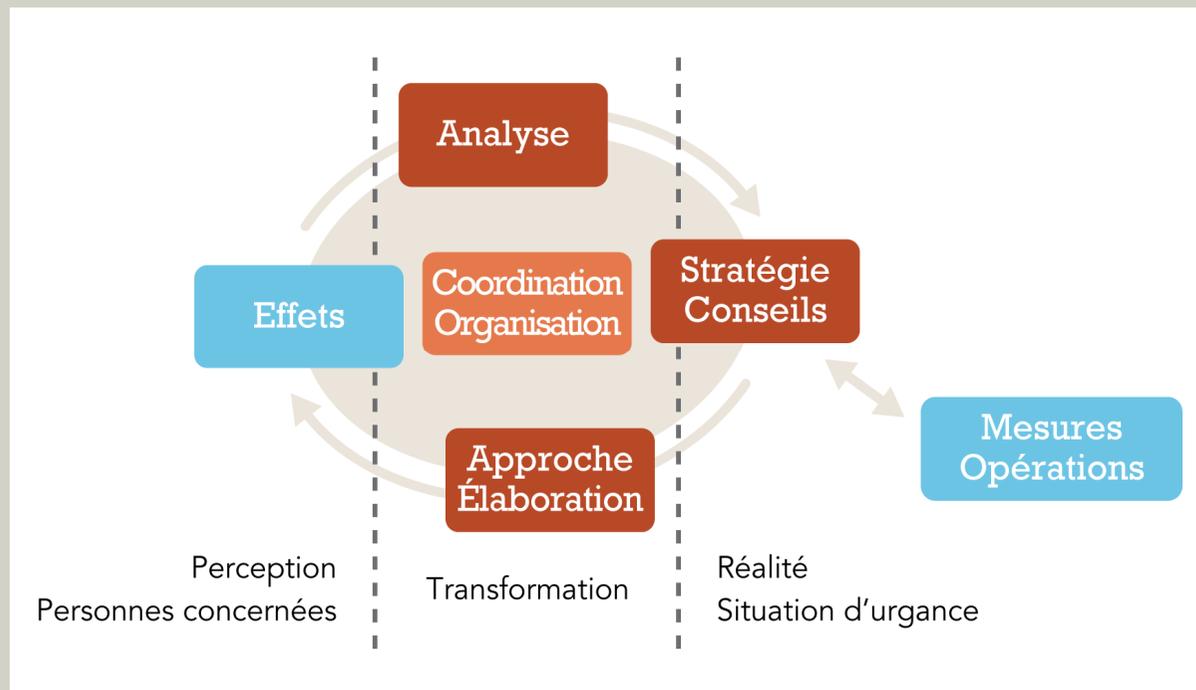
” Formation poussée en communication de crise => Théorie + exercices

” Formation en « renfort »

” Méthode de travail POCC

► Méthode de travail POCC

“ POCC = Processus opérationnel
en communication de crise



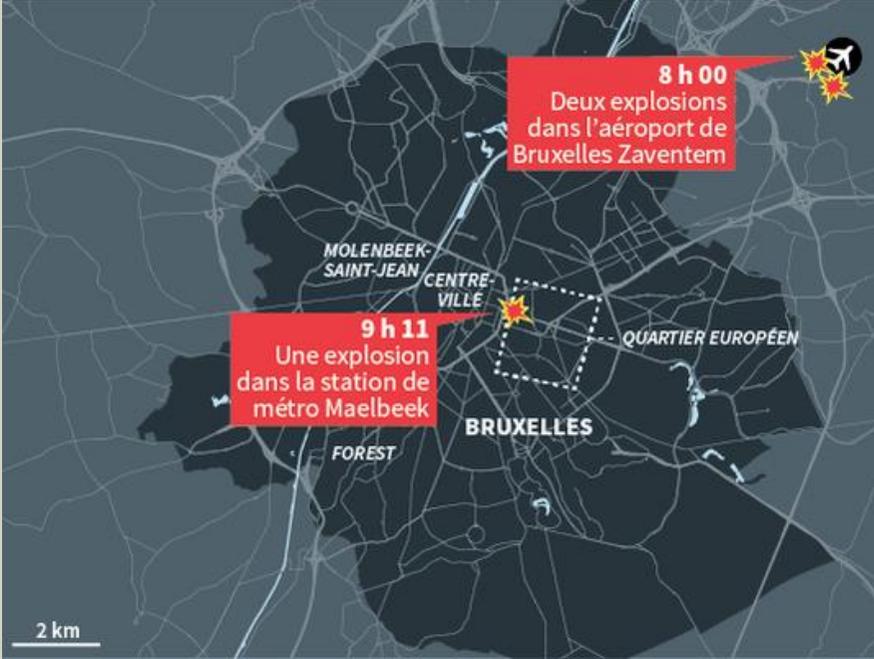
► Activation du Team D5

- “ **En 3 ans: +/- 20 activations (crises ou ex)**
- “ **Exemples:**
- “ Collision en chaîne à Zonnebeke (135 voitures / 1 camion ADR / 1 véhicule cellulaire)
- “ Fuite de styrènes dans l'Escaut à Anvers (Collision 2 bateaux + fuite chimique)
- “ Accident de bus à Ranst
- “ Menace de tempête marine
- “ **À . Et le 22 mars 2016**

▶ **Le 22 mars 2016...**

- “ **Team D5 = mis en place pour aider les communes principalement**
- “ **Hasard du calendrierÀ Formation Team D5 le 22/03 au Centre de crise fédéral**
- “ **Activation du Team D5**

► Le contexte de travail



The map shows the Brussels region with labels for MOLENBEEK-SAINT-JEAN, CENTRE-VILLE, QUARTIER EUROPÉEN, BRUXELLES, and FOREST. A red box at 8 h 00 indicates 'Deux explosions dans l'aéroport de Bruxelles Zaventem' with an airplane icon. A red box at 9 h 11 indicates 'Une explosion dans la station de métro Maelbeek' with an explosion icon. A 2 km scale bar is at the bottom left.



A photograph showing the Brussels Airport terminal building with significant smoke rising from the roof, indicating the 8h00 explosions.



A photograph showing the interior of the Maelbeek metro station, heavily damaged with debris and structural damage, indicating the 9h11 explosion.

- “ 7.58 . explosions dans l'aéroport de Zaventem Brussels Airport
- “ 9.11 . explosion d'une rame de metro dans la station Maelbeek
- “ Phase nationale = Gestion de crise nationale
- “ Menace terroriste: niveau OCAM 4 / 4

► Activation du Team D5

“ Les 1ères minutes

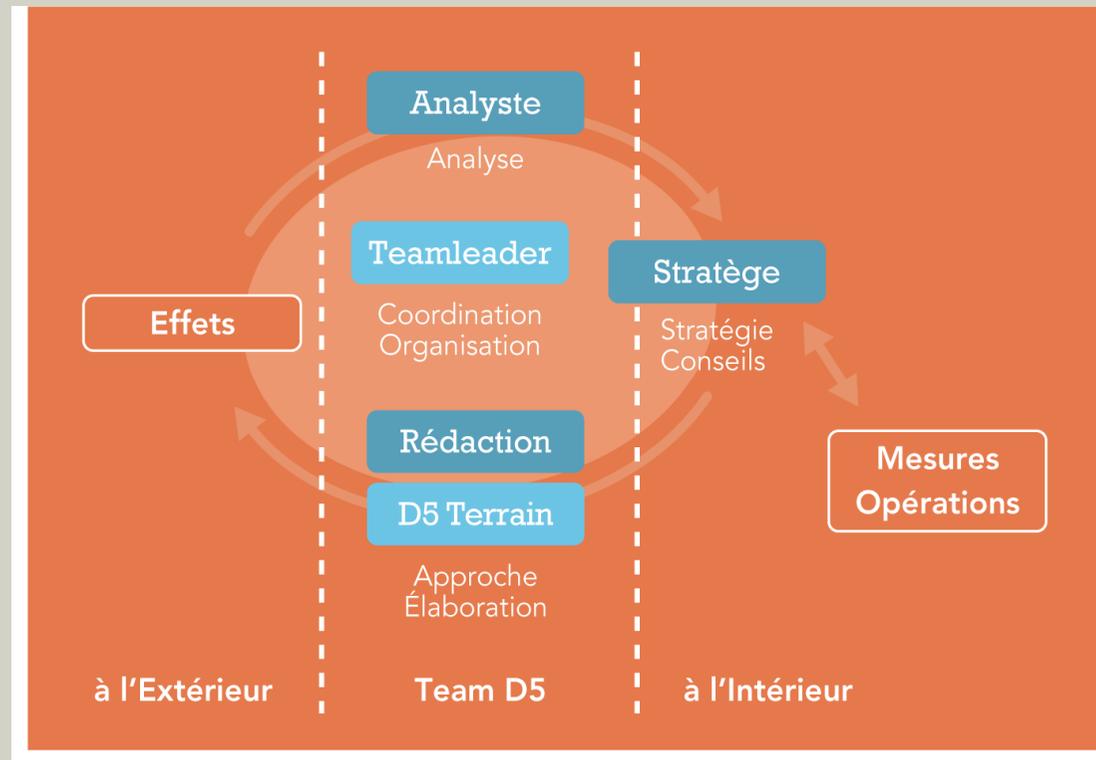


“ Mise en place du monitoring

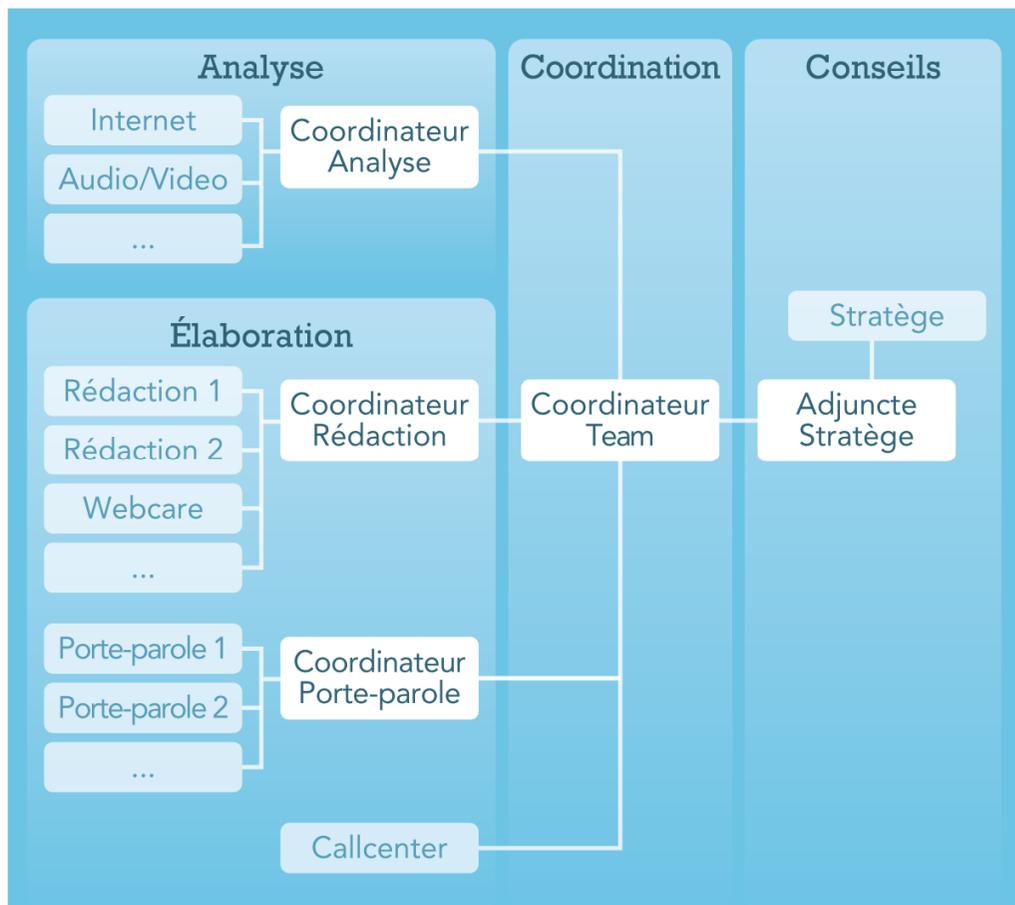
“ Mise en place du POCC

► La méthode de travail le 22 mars

Le processus opérationnel de communication de crise



► L'organisation de l'équipe...



**Total =
+ de 40 personnes!**

“ **Team D5 = 16p**

“ **+ 10p Centre de
crise**

“ **+ 15p Cellule
stratégique**



► Déclinaisons de la communication de crise

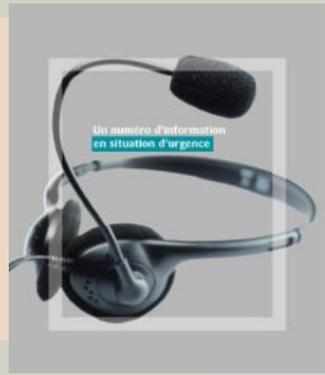
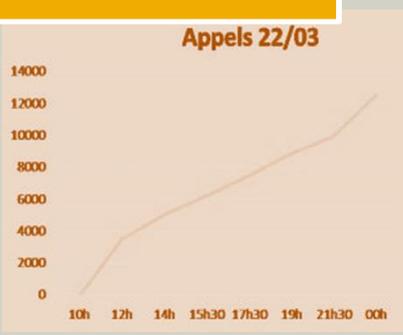
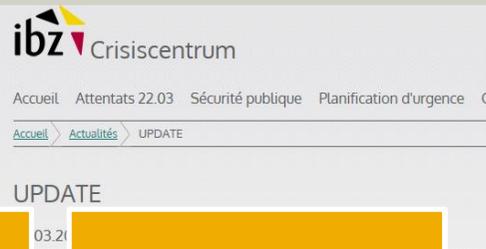


PRESS CONTACTS

website (infographics)

Social media (webcare)

Information number 1771



► Exemples de rôles: Analyse



	Sur le plan de la stratégie	Sur le plan du contenu
Perception	<p>Que se passe-t-il exactement sur le terrain et quel est l'effet sur le monde extérieur?</p>	<p>Information Faits, chiffres, questions rationnelles</p> <p>Behaviour Actions des personnes concernées</p> <p>Sensemaking Sentiments des personnes concernées</p>
Appréciation	<p>Que signifie cela pour la stratégie de communication? Quelles mesures peut-on envisager?</p>	<p>Quels sont les grands thèmes, les principales préoccupations et les questions clés des personnes concernées?</p>
Décision	<p>Que conseillons-nous en matière de communication? Quelles actions de comm. mettons-nous en œuvre?</p>	<p>Information Informer</p> <p>Behaviour Donner des instructions</p> <p>Sensemaking Ressentir</p>

► Analyse en pratique



ibz Explosions Zaventem Team D5 ☆ Team Visible ... Show Me

Confirmed information (from official source, please)

Slachtoffers-victimes totaalbeeld: 34 doden, meer dan 100 gewonden, is "internationale lijst" (Jambon) 3

Daders? 1 v/d daders Zaventem op de vlucht (man witte jas). Nog 2 daders op de loop. 7

Zelfmoordaanslag Zaventem vertrekhal balies. 11 doden 81 gewonden 35 zwaargewonden. Niet-ontplofte bommengordel gevonden 17

Explosies metrostation Maalbeek, 20-tal doden, 106 gewonden, waarvan 17 zeer ernstig, 23 zwaargewond en 66 lichtgewond, geen zelfmoordaanslag 10

Circulerende telefoonnummers 6

Verdachte pakketten (DOVO) 4

Opvangcentra: 3 in omgeving Zaventem, 1000den gestrande reizigers wachten op informatie. 1

Add a card...

Behaviour

Vragen/noden over: werk, school, mobiliteit, sociaal leven, waar kan ik met emoties terecht (solidariteit) 1

Dreigingsniveau 4 afgekondigd voor heel België, Lockdown > Wat betekent dit lokaal? Waarom in hele land? Tot wanneer? 5

Actions de solidarité 14

Noms de premières victimes dévoilés (Sud Presse)

IS eist aanslagen in Brussel op 1

Dag 2 Treinen: Zuid/Centraal/Luxembourg open... 22

Bus/tram 3

Metro

Autowegen 5

Add a card...

Sensemaking

Emoties: walging / woede / angst / verdriet. België in lockdown. Europa in het hart geraakt. "Il y a un avant et un après" (Charles Michel) 8

Empathie algemeen #prayforbelgium #prayforbrussels dank aan hulpdiensten 3

Empathie des autorités 4

Wereldwijd gebouwen met verwijzing naar BE

Discours du roi - réactions 3

SoMe: heel wat racistische opmerkingen over daders ("weeral moslims")

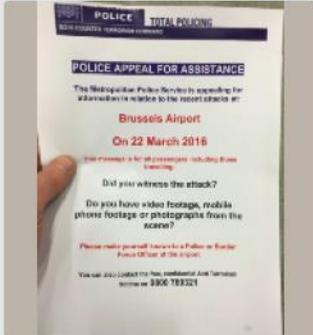
3 jours de deuil national en Belgique, rouwregisters 1

Critiques ouvertures des gares 'bien plus dangereux que de laisser passer tous les voyageurs'

Add a card...

Photos / Cartes


Politie is actief op zoek naar de man met witte jas 3


Politie vraagt hulp 1


Add a card...

Conseils

Advies Dag 2 7

sur canaux de comm 3

sur groupes-cibles

Richtlijn: 7

Est-ce que les membres du Team D5 qui ont une radio peuvent se mettre à l'écoute ? Folder D5, groupe D5 BRU ?

Richtlijn 15 uur 1

Se préparer à bien coordonner avec bourgmestres, gouverneurs et ministre de l'Intérieur tous les éléments de la "chaîne de dignité" qui ne va pas manquer de s'organiser dans le pays dans les jours qui suivent (pose de fleurs et de bougies, commémorations, marches, chapelles ardentes, messes, hommages pour les familles, registres de condoléances, etc. ANTICIPER... (M L / 23/3 - 02h51).

La communication de crise doit avoir

Add a card...

► Exemple de rôle: Webcare

The image displays a collage of social media content related to the Brussels airport crisis. On the left, three tweets from CrisisCenter Belgium (@CrisiscenterBE) are shown. The top tweet is in French, the middle in English, and the bottom in English. On the right, a Facebook post from Crisiscentrum / Centre de Crise is shown in both French and English. Below the Facebook post is a screenshot of a chat conversation on March 23rd, 2016, at 13:48. The chat shows a user asking about a flight to Charleroi and receiving a reassuring response from CrisisCenter.

226 tweets
43 articles Facebook
76 conversations Facebook

► Difficultés rencontrées

- ” **L'émotionnel / anxiété**
- ” **Le multilinguisme**
- ” **Le manque d'Informations (validées)**
- ” **La validation de l'Info (hiérarchie)**
- ” **Quitter le navire**

► Les enseignements

- “ Expérience hors norme
- “ Loin des yeux, loin du cœur
- “ Professionnalisation de l'équipe
- “ Méthode de travail transposable dans une commune / province
- “ Préparer l'arrivée d'une équipe renfort
- “ À

- ▶ **Ne jamais oublier dans une crise...**

Le « diffusing »



► Documentation Team D5

“ <http://centredecrise.be/fr/content/team-d5-un-renfort-en-communication-de-crise> ”



Merci pour votre écoute!



Contact: laurence.mossiat~polnam.be