|  |  |
| --- | --- |
| **Titre** | Gestion d’une situation de crise : crise OxfamPrévention de crise |
| **Sujet** | Contexte, lignes directrices, responsabilités, scénarios et éléments de langage relatifs à cet incident. |
| **Destinataires** | Direction et équipe communication Afrique |
| **Auteurs** | Elodia Gimenez José, Global Communication Manager Vanessa Pedrosa, Press Manager |
| **Version** | 1 |
| **Nombre de pages** | 5 |
| **Statut** | Version validée par Jose. M. Faura le 9 février 2018  |

**Sommaire**

Contexte, lignes directrices et responsabilités…...…………………………………………………………P2

# Scénarios et éléments de discours………………………………………………………………………………..P4

Contexte, lignes directrices et responsabilités

## Contexte

Une enquête du quotidien britannique The Times dévoile le 9 février 2018 que l’organisation caritative anglaise Oxfam a protégé sept de ses employés qui auraient engagé des prostituées à Haïti en 2011 après le séisme de Port-au-Prince. L’ONG a diffusé un communiqué ce vendredi 9 février dans lequel il condamne le comportement « contraire à ses valeurs » des employés incriminés : <https://www.oxfam.org.uk/media-centre/the-times-statement>

Le fait que relève particulièrement l’ensemble des media au niveau global est l’impunité des employés d’Oxfam et l’intention de dissimuler le scandale.

## Lignes directrices

### Durée et portée de la crise

Les crises en général ne suivent aucun standard. Elles peuvent frapper de façon soudaine ou survenir de façon progressive avec des signes précurseurs. Les crises peuvent passer en quelques jours ou durer quelques semaines ou mois. Elles ont toujours besoin d’un environnement dans lequel elles peuvent couver. Souvent, la véracité n’est pas le seul élément décisif, l’impact au sein de l’opinion publique joue également un rôle central.

### A quelle étape de la crise se trouve Oxfam

1. Prévention de la crise
2. Détection précoce de la crise
3. **Réponse à la crise**
4. Sortie de crise
5. Apprentissages

### Impact de la crise au 9 février 2018 pour Educo

1. **Prévention de la crise** *– phase dans laquelle nous nous trouvons actuellement*
2. Détection précoce de la crise
3. Réponse à la crise
4. Sortie de crise
5. Apprentissages

### Objectifs de Communication d’Educo si nous devons prendre la parole face à cette crise

1. Informer et répondre aux doutes de nos publics cibles
2. Rassurer et maintenir la confiance de nos publics cibles
3. Prévenir les rumeurs

### 5 principes fondamentaux de notre communication de crise

1. Préparation et proactivité
2. Communication interne avant Communication externe
3. Parler d’une seule voix
4. Capacité réactive
5. Cohérence et transparence

## Équipes et responsabilités

|  |  |
| --- | --- |
| **Équipe** | **Responsabilités** |
| Comité de direction (comité de crise)  | * Prend les décisions stratégiques en relation avec la situation
* Etablit les grandes lignes du discours institutionnel de l’organisation avec le soutien du département communication
 |
| Directeur pays | * Désigne un porte-parole dans son pays dans l’hypothèse ou l’organisation soit sollicitée par les média
* Au niveau interne, partage ce document avec les personnes qui selon sa considération doivent être en possession des informations
* Si les questions ou doutes de nos publics objectifs sont abordés au sein de ce document (scénarios), suivre les instructions présentes dans ce document et informer l’équipe de communication globale à posteriori
* Si les questions et doutes de nos publics objectifs ne sont pas abordés dans ce document, **contacter immédiatement le département de communication globale**, **avant d’apporter une réponse publique**.
 |
| Équipe de communication globale | * Élaboration des différents scénarios et éléments de langage, avec validation du comité de direction
* Si les questions et doutes de nos publics objectifs ne sont pas abordés dans ce document, l’équipe de communication globale doit donner immédiatement une réponse aux demandes d’informations additionnelles et éléments de langage (moins de 2 heures).
 |
| Équipe de communication régional et pays | * Coordonne avec le Directeur pays toutes les communications externes en lien avec la crise
* Rapporte à l’équipe de communication globale les doutes et situations délicates
 |
| * Équipe parrainage
* Équipe relations avec les entreprises
* Équipe collecte de fonds (pays et régional)
* Équipe service aux collaborateurs Espagne
* Équipe plaidoyer
* Équipe programme
* Équipe relations institutionnelles
 | * Évalue de façon urgente toutes les campagnes, projets, et communications que nous avons (marketing, plaidoyer, etc.) à travers desquelles notre nom et marque pourrait être associés à celui d’Oxfam
* Si les questions ou doutes de nos publics objectifs sont abordés au sein de ce document (scénarios), suivre les instructions présentes dans ce document et informer l’équipe de communication globale à posteriori
* Si les questions et doutes de nos publics objectifs ne sont pas abordés dans ce document, contacter immédiatement le département de communication globale, avant d’apporter une réponse publique.
 |

# Scénarios et éléments de langage

## Scénario 1

### Nous sommes en marge de cette situation de crise et aucune partie prenante (collaborateur, parrain, entreprise, gouvernement, médias, etc.), ne nous pose de questions par rapport à la crise.

* Dans ce cas de figure, nous n’abordons pas le sujet et restons attentifs à l’évolution de la situation

## Scénario 2

### Nous sommes en marge de la crise, mais certaines parties prenantes (collaborateur, parrain, entreprise, gouvernement, médias, etc.) nous demande notre opinion par rapport à la crise.

#### Que pensez-vous du scandale Oxfam ?

* Nous condamnons avec fermeté tout type d’abus ou exploitation à l’encontre des enfants et des adolescents, que cela soit au sein de notre organisation ou à l’extérieur de notre organisation.
* Nous condamnons avec fermeté tout type d’abus ou exploitation à l’encontre des femmes.
* Nous rappelons notre compromis fort pour la protection des enfants et des adolescents.

#### Que faites-vous afin d’éviter que ce type de crise ne survienne au sein de votre organisation ?

* Au sein d’Educo, nous avons développé des politiques et procédures (Code Ethique, Politique de bientraitance, Code de conduite) dont l’objectif est d’éviter qu’une situation similaire ne survienne et mette en danger l’intégrité des enfants, des adolescents avec lesquels nous travaillons, mais également de nos propres employés. Ces procédures sont les suivantes :
	+ Ouverture d’une enquête interne
	+ Exclusion immédiate de la ou des personnes impliquées
	+ Communication de l’incident auprès des autorités compétentes et de la police
* Sur la base de notre philosophie de transparence, ces politiques et ces procédures sont publiques et disponibles sur notre site web

#### Travaillez-vous en Haïti ?

Non, nous n’avons aucun projet de coopération en Haïti.

## Scénario 3

### Les média mettent en lumière les différents scandales impliquant des ONG (scandales de nature sexuels comme financiers), mais aucune partie prenante (collaborateur, parrain, entreprise, gouvernement, médias, etc.), ne nous pose de questions par rapport à cette crise.

* Dans ce cas de figure, nous n’abordons pas le sujet et restons attentifs à l’évolution de la situation

## Scénario 4

### Les média mettent en lumière les différents scandales impliquant des ONG (scandales de nature sexuels comme financiers) et certaines parties prenantes (collaborateur, parrain, entreprise, gouvernement, médias, etc.) nous demande notre opinion par rapport à la crise en tant qu’Educo

#### Que pensez-vous du scandale actuel qui touche le monde des ONG et de la coopération ?

* Comme nous l’expliquons très clairement au sein de notre politique de bientraitance, nous condamnons avec fermeté tout type d’abus ou exploitation à l’encontre des enfants et des adolescents, que cela soit au sein de notre organisation ou à l’extérieur de notre organisation.
* Nous condamnons avec fermeté tout type d’abus ou exploitation à l’encontre des femmes.
* Nous rappelons notre compromis fort pour la protection des enfants et des adolescents.

#### Que faites-vous afin d’éviter que ce type de crise ne survienne au sein de votre organisation ?

* Au sein d’Educo, nous avons développé des politiques et procédures (Code Ethique, Politique de bientraitance, Code de conduite) dont l’objectif est d’éviter qu’une situation similaire ne survienne et mette en danger l’intégrité des enfants, des adolescents avec lesquels nous travaillons, mais également de nos propres employés. Ces procédures sont les suivantes :
	+ Ouverture d’une enquête interne
	+ Exclusion immédiate de la ou des personnes impliquées
	+ Communication de l’incident auprès des autorités compétentes et de la police
* Sur la base de notre philosophie de transparence, ces politiques et ces procédures sont publiques et disponibles sur notre site web

## Scénario 5

### Les média mettent en lumière les différents scandales impliquant des ONG (scandales de nature sexuels comme financiers) et certaines parties prenantes (collaborateur, parrain, entreprise, gouvernement, médias, etc.) nous demande notre opinion par rapport à la crise en tant qu’Intervida

* Nous ne sommes pas Intervida
* Les personnes impliquées et ayant quelconque responsabilité au sein de la crise Intervida ne font plus partie de l’organisation et n’ont aucun lien aucun avec Educo

**Au 9 février 2018, nous nous trouvons en phase 1 (prévention de crise). En fonction de l’évolution de la situation et des problématiques auxquelles nous serons confrontées, la direction générale et le comité de crise pourra décider d’activer la phase 2. (détection précoce de la crise).**