

# La communication au sein des SDIS : institutionnelle, interne, opérationnelle & de crise

## Sommaire

Articles:.....3

Ouvrages :.....3

Mémoires :.....7

Rapports :.....7

Si vous souhaitez consulter des articles cités dans ce document, vous pouvez en faire la demande auprès des documentalistes du CRD par mail à [crd@ensosp.fr](mailto:crd@ensosp.fr).

## Articles:

- « Communication de crise » in *Centre national de prévention et de protection*, N°585, 2022
- « Communication et crise : vers un changement de paradigme » in *Bulletin de Lirec : lettre d'information sur les risques et les crises*, N°61, 2020  
Résumé : " Ce numéro aborde la crise sous l'angle de la communication et des temporalités en crise en associant des experts, leaders d'opinion, décideurs publics, universitaires et chercheurs.  
Parmi les objectifs pratiques figurent la compréhension des enjeux, l'identification de stratégies et d'outils permettant la mise en place d'une communication préventive, de réponse et de reconstruction avec l'objectif d'agir plus efficacement en situation de complexité et d'incertitude. "
- JAGUENAUD, Bernard. « Dossier : communication de crise in *Face au risque* N°585, 2022, p.28 à 39

## Ouvrages :

- BEAUSSÉ, Bruno. *Mémento gestion de crise territoriale*. Aix-en-Provence : Les Presses de l'ENSOSP, 2022 (246 p.)  
Résumé : " Ce mémento est un ouvrage collectif qui a pour ambition de réunir synthétiquement tous les enseignements réalisés par l'École nationale en matière de gestion de crise territoriale. En partenariat avec les différents référents qui se relayent lors de ces formations, la division des formations à la gestion de crise de l'Ensosp a souhaité produire un objet pédagogique de référence, une ressource complémentaire pour les stagiaires, un recueil théorique et pratique des savoirs."  
Cote : 560 ENS
- FOUCAULT, Guillaume. *Communication de crise : guide de survie*. Paris : SW Télémaque, 2016 (136 p.)  
Résumé : " " Ne pas prévoir, c'est déjà gémir " Léonard de Vinci.  
Pour la première fois, un des spécialistes français de la communication de crise pour les entreprises propose le premier " bréviaire " de cette branche particulière de la communication qui concerne les individus et surtout les entreprises faisant face à des crises aiguës (restructurations, accidents, scandales financiers...).  
Ces " urgences " nécessitent des réactions très précises et maîtrisées.  
Guillaume Foucault, expert de la discipline, décrypte des exemples célèbres (scandale Blatter à la FIFA, affaire Volkswagen...) et s'appuie sur les cas qu'il a pu traiter en direct, pour livrer les clés de la survie en cas de tempête médiatique. "  
Cote : 560 FOU
- GRALL, Jérémie. *Mieux communiquer avec la presse : manuel de media training*. Paris : Ellipses, 2020 (286 p.)  
Résumé : " Plus on progresse dans la hiérarchie d'une organisation, plus la maîtrise de la parole face à la presse devient indispensable. Une bonne communication avec la presse

permet de conforter l'image de l'organisation ainsi que sa propre réputation. Méthodologie opérationnelle, cet ouvrage permet d'appréhender les règles de la communication face à la presse et répond aux questions concrètes que se posent tout Communicant :

- quels sont les atouts et contraintes de chaque média ?
- comment faire du journaliste un véritable partenaire ?
- comment préparer sa rencontre avec la presse ?
- comment se positionner et réussir son interview ?
- comment communiquer en situation de crise ?
- quel format privilégier, et pour quelle communication ?

Le dernier chapitre de l'ouvrage reprend, sous forme graphique, les principes essentiels de la communication avec la presse. "

Cote : 852.22 GRA

- IVANOV, Ivan. *La communication de crise à l'ère du numérique : stratégies, processus et pratiques*. Sainte-Foy (Québec) : Presses de l'université de Québec, 2021 (XXI-340 p.)  
Résumé : "Cet ouvrage est le fruit de travaux de recherche menés depuis plus de 10 ans dans le domaine des relations publiques et de la communication organisationnelle. Il présente les grands concepts qui irriguent le champ de la communication de crise à l'ère du numérique et illustre les meilleures stratégies et pratiques développées et appliquées tant en Amérique du Nord et en Europe que dans le reste du monde. Il a pour ambition d'offrir aux étudiants, aux professionnels de la communication et à la communauté scientifique un état des connaissances théoriques et pratiques dans un contexte marqué par l'émergence de crises locales et planétaires atypiques et durables. Deux entrevues issues d'un projet de recherche (programme Savoir du Conseil de recherches en sciences humaines [CRSH]) sur l'évolution des pratiques de communication numérique - avec Santé publique Ottawa et le gouvernement ouvert du Canada - ainsi que le récit de l'expérience de la directrice de la communication de crise de la Gendarmerie royale du Canada y sont également présentés. L'usage des plateformes numériques et des médias sociaux à des fins de communication de crise occupe une place centrale dans cet ouvrage et en constitue le fil rouge grâce à l'analyse d'exemples tirés de l'actualité. Les théories et les concepts abordés sont systématiquement appliqués et illustrés à travers des études de cas."  
Cote : 852 IVA
- JOUAS, Muriel. *Communiquer en situation de crise : gérer l'urgence et l'émotion avec la Process Com*. Le Mans [France] : Gereso éditions, 2020 (229 p.)  
Résumé : " Toute organisation est susceptible de rencontrer une situation de crise ! Elle devra y répondre rapidement, affirmer une présence et communiquer dans l'urgence, quelles que soient l'origine et l'ampleur de l'événement. Le comité de direction, la cellule de crise et les managers doivent alors faire face à des réactions émotionnelles variées : prostration, larmes, attaques, questions en boucle... Les comportements ne seront en effet pas les mêmes selon les publics impactés. À l'appui du modèle de communication Process Com, les auteurs expliquent comment adapter votre discours selon les différents profils de personnalité et ainsi anticiper leurs réactions. Unique en son genre, résultat de la double posture des auteurs, journaliste et directrice de la communication devenus coachs et médiateurs, cet ouvrage associe l'expertise de la communication de crise médiatique et de l'intelligence relationnelle. Découvrez dans ce livre illustré d'exemples

issus de l'actualité, une approche humaine et responsable de la communication en situation de crise. "

Cote : 560 JOU 2020

- LIBAERT, Thierry. *Communication de crise*. Montreuil : Pearson, 2018 (XVI-246 p.)  
Résumé : " Tout événement non maîtrisé est susceptible de devenir une crise. *Communication de crise* propose au lecteur de découvrir et de s'appropriier les clés essentielles pour établir la juste communication lors d'une crise. L'ouvrage accompagne le lecteur pas à pas pour l'aider à maîtriser et mettre en place les éventuelles stratégies garantissant une sortie de crise positive.  
Un panorama complet de la communication de crise est ici proposé depuis la description des concepts fondamentaux à la présentation de l'ensemble des parties prenantes. L'ouvrage donne les outils pour identifier les signaux faibles de crise afin d'établir une communication adaptée.  
Hautement pédagogique et profondément ancré dans le réel, chaque chapitre comporte :  
- un encadré " Avant d'aller plus loin " met immédiatement en place une démarche de réflexion ;  
- un équilibre entre la théorie et les aspects opérationnels : le déroulé du cours est rythmé par des exemples et des focus ;  
- l'essentiel du chapitre récapitule les points importants ;  
- l'œil de l'expert : l'interview d'une personnalité ou d'un spécialiste propose un point de vue différent ;  
- une étude de cas, historique ou d'actualité, pour se mettre à l'épreuve d'une situation réelle (Titanic, Erika, SNCF, Air France...) ;  
- une bibliographie pour aller plus loin.  
Porté par des auteurs reconnus à la fois pour leur expertise universitaire et professionnelle, *Communication de crise* est le premier ouvrage à traiter de la communication de crise dans toutes ses dimensions : les risques, les sujets sensibles, les rumeurs et l'acceptabilité. Les spécificités de la communication de crise : digitales, publiques et politiques sont également développées. "  
Cote : 560 LIB 2018
- LIBAERT, Thierry. *La communication de crise*. Malakoff : Dunod , 2020 (127 p.)  
Résumé : " Résolument orientée dans une perspective opérationnelle, cette 5e édition, entièrement mise à jour, est illustrée par plus d'une centaine d'exemples précis et actualisés (Gilets jaunes, Lubrizol, etc.), et présente : les caractéristiques principales de toute crise ; l'organisation de la gestion des crises ; la typologie des messages ; le rôle particulier des médias. Cet ouvrage met l'accent sur les tendances et les enjeux actuels à travers le rôle des réseaux sociaux, la place des rumeurs, des fake news et du bad buzz. Il présente également le rôle de la communication interne en situation de crise, ainsi que la réaction du consommateur et du citoyen. "  
Cote : 560 LIB 2020
- PASQUIER, Martial. *Communication des organisations publiques*. Louvain-La-Neuve : De Boeck Supérieur, 2017 (304 p.)  
Résumé : " L'administration, et plus généralement les organisations publiques, sont de plus en plus souvent des acteurs actifs de la communication. Elles doivent promouvoir les valeurs démocratiques de la société, présenter les enjeux des décisions publiques, les

justifier, valoriser les activités réalisées et faire face aux nombreuses sollicitations des médias et de toute la population.

Centré sur la communication des organisations publiques, cet ouvrage est structuré en trois parties : la première, théorique, présente les particularités et les contraintes de la communication de ces organisations ; la deuxième traite de la conception des activités de communication dans le secteur public ; la troisième est consacrée aux principaux outils Utilisés (publicité, relations médias et Internet).

Élaboré dans le cadre des activités d'enseignement de l'auteur et proposant de nombreux exemples, ce manuel peut à la fois être lu de façon linéaire, pour s'approprier progressivement les contenus spécifiques à la communication publique, ou de manière séquentielle, pour les lecteurs cherchant des réponses ou des outils dans le cadre de leurs activités. "

Cote : 852 PAS

- RIZZA, Caroline. *Gérer les crises avec les médias sociaux ? Une approche pluridisciplinaire et professionnelle*. Paris : Presses des Mines, 2022 (153 p.)

Résumé : " Lors d'un évènement majeur, les citoyens mobilisent les media sociaux pour obtenir ou partager des informations, prendre des nouvelles de proches, exprimer leur solidarité ou encore organiser une réponse à la crise. En France, les attentats du 13 novembre 2015, l'incident de Lubrizol en 2019 ou les crues soudaines dans les Alpes Maritimes en 2020 ont mis en lumière ces nouvelles pratiques, notamment par l'utilisation de hashtags spécifiques sur Twitter ou encore la création quasi simultanée d'une page Wikipédia relative à l'évènement.

L'intégration de ces pratiques citoyennes complexifie le travail des gestionnaires de crise et les institutions publiques en charge, et ces nouveaux outils nécessitent également de nouvelles compétences et une acculturation en matière de communication de crise. Le projet MACIV (Management of Citizens and Volunteers : the social media contribution to crisis management) financé par l'Agence Nationale de la Recherche a pour objectif d'étudier les flux d'information et les initiatives citoyennes sur les media sociaux lors d'un évènement majeur afin d'accompagner les acteurs de la gestion de crise à les intégrer dans leurs pratiques. Il vise également le développement d'un module dédié à la gestion des volontaires et des initiatives citoyennes au sein d'une plate-forme dédiée. En étroite collaboration avec les principaux acteurs institutionnels français en charge de la gestion de crise (DGSCGC du Ministère de l'Intérieur; Zone de Défense et de Sécurité de la Préfecture de Police de Paris ; Service d'Incendie et de Secours du Var ; Association citoyenne VISOV), les quatre années du projet ont permis l'observation de situations de crise réelles dont la crise sanitaire, la mise en place d'exercices de sécurité civile : elles ont mis en lumière et discuté les enjeux de ces nouvelles pratiques. "

Cote : 560 RIZ

- SAUVAGNARGUES, Sophie. *Decision-marketing in Crisis Situation : Research and Innovation for Optimal Training*. London : ISTE ; Hoboken, New Jersey : Wiley, 2018 (XIV-194 p.)

Résumé : « L'ouvrage présente les concepts, outils et méthodes qui peuvent être mis en œuvre pour aider les managers à s'entraîner à la prise de décision en situation de crise. Il explore notamment les derniers résultats de recherches concernant les serious games, la réalisation de scénario et d'exercices de crise et la communication de crise. »

Cote : 560 SAU

- VERNOUX, François. *Situation de crise, se préparer, faire face : guide opérationnel*. Voiron : Territorial éditions, 2018 (163 p.)  
Résumé : " En répondant aux questions " Que dois-je faire pour éviter d'être en situation de crise ? Comment réagir en situation de crise ? ", ce guide s'inscrit dans la continuité des ouvrages de Patrick Lagadec, qui souligne dans sa préface que chaque responsable pourra y trouver les repères opérationnels nécessaires.  
L'auteur vous fait partager ses 37 ans d'expérience, au cours desquels il a côtoyé l'indésirable, l'insolite, l'absurde ou le malveillant. De ses réussites et de ses échecs, il a su tirer des enseignements. Il a observé de nombreux protocoles efficaces et de bonnes pratiques.  
Quels que soient votre domaine d'activité et les risques ou menaces majeurs pouvant toucher votre institution, ce guide pragmatique propose une préparation opérationnelle vous permettant de gérer les événements exceptionnels les plus destructeurs sans vous retrouver en situation de crise. Et, si la crise survient malgré tout, les clefs pour y faire face. Les tableaux de bord seront les garants de votre préparation et assisteront votre conduite des opérations. "  
Cote : 560 VER 2018

## Mémoires :

- GILLION, Quentin. *La communication de crise constitue-t-elle le talon d'Achille de la gestion de crise*. Aix-en-Provence : Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers (ENSOSP), 2022 (124 p.)  
Résumé : " La France, comme de nombreux États, s'est retrouvée au cours de ces dernières années, confrontée à une succession de crises variées. Parmi les moyens mis en œuvre afin d'y répondre, la communication tient une place non négligeable. Pourtant, malgré des décennies de recul en la matière, ce domaine apparaît encore comme le talon d'Achille de la gestion de crises. L'incendie de LUBRIZOL/ NL Logistique et ses conséquences, constitue un cas d'étude incontournable. En dépit d'une réponse opérationnelle efficace, et d'orientations stratégiques judicieuses, c'est la qualité de la communication de crise qui a déterminé la manière dont a été perçue la réponse à cet événement. Hors, la communication des autorités s'est avérée perfectible sur plusieurs aspects. Celle-ci a souffert d'un démarrage trop tardif, de graves problèmes de cohérence et d'une incarnation inadaptée. Par ailleurs, alors qu'ils occupaient une place importante au sein de cette crise, les réseaux sociaux numériques n'ont été que peu utilisés par les autorités. Ces problématiques sont liées à des questions organisationnelles, qui nécessitent de revoir l'organisation actuelle de la communication de crise de l'État. "  
Cote : MAS-2022-02

## Rapports :

- Direction Générale de la Sécurité et de la Gestion des Crises, Bureau de la doctrine, de la formation et des équipements. *Guide de doctrine opérationnelle (GDO) : exercice du commandement et conduite des opérations*. Paris : Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises, 2020 (103 p.)

Résumé : « Ce guide, réalisé en 2018 et actualisé en juin 2020, présente les caractéristiques et particularités d'une opération de secours et offre les savoirs nécessaires, utiles avant, pendant et après une opération. »

Cote : 640 GDO 2020 EXE