

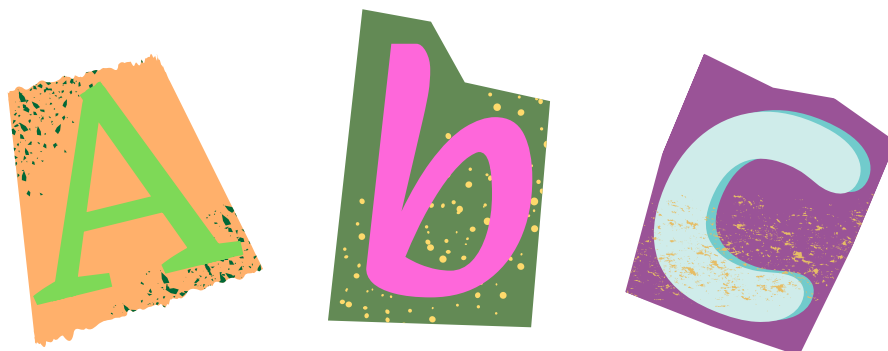


FEEL SAFE



COMMENT COMMUNIQUER ?

QUELQUES CONSEILS POUR BIEN COMMUNIQUER



La **communication** est essentielle au quotidien et la façon dont nous communiquons détermine la nature des informations que nous souhaitons envoyer à notre destinataire et la manière dont elles seront reçues.

Lorsque nous nous trouvons dans une situation d'urgence, savoir communiquer peut faire la différence en nous permettant de nous mettre à l'abri ou d'appeler les secours. De plus, **une bonne communication est essentielle à chaque phase du plan de gestion des risques majeurs**. Nous savons tous que les campagnes d'information de la Protection civile, des volontaires et de toutes les entités nationales sont extrêmement importantes pour la population.

Toutefois, communiquer ce n'est pas simple ! Il ne suffit pas de savoir quelles sont les informations à partager, il faut élaborer une stratégie efficace pour s'assurer que les messages que nous envoyons arrivent à destination et que leur contenu est compréhensible pour celui qui les recevra. En d'autres termes, **nous devons être sûrs que la communication est efficace !**

C'est pourquoi il convient de **préparer non seulement le contenu des messages, mais aussi d'adapter le support de communication utilisé et le type de langage en fonction du public visé**. Par exemple, faire une publication sur les réseaux sociaux est très efficace auprès des jeunes, mais beaucoup moins auprès de leurs grands-parents.



COMMENT COMMUNIQUER ?

QUELQUES CONSEILS POUR UNE BIEN COMMUNIQUER

QUELQUES ÉLÉMENTS POUR UNE BONNE COMMUNICATION :

Définir les objectifs de la communication : quel message voulons-nous faire passer ? Par exemple, en situation d'urgence, la Protection civile a pour objectif d'informer la population sur l'évolution de la situation et le travail des secours sur site. Durant la phase de prévention et de préparation, elle émet un bulletin météo pour prévenir qu'un événement extrême risque de se produire et indique les comportements à suivre pour se protéger.

Identifier la cible de la communication : à qui voulons-nous adresser ce message ? Par exemple, la Protection civile organise des stages en milieu scolaire pour que les jeunes découvrent leur territoire et réalisent des exercices pratiques. Ils rencontrent également des experts auprès desquels ils apprennent des informations et des procédures plus techniques.

Choisir les supports de communication : de nos jours, nous avons de nombreux supports de communication à notre disposition. Pour choisir le bon support, il convient de prendre en compte la cible et la phase du plan de gestion des risques majeurs dans laquelle nous nous trouvons. Par exemple, sommes-nous certains que la connexion internet fonctionnera durant une phase d'urgence ? Même si les réseaux sociaux peuvent être le support de communication idéal pour les jeunes, il n'est pas sûr qu'ils soient toujours accessibles. Aussi, il est nécessaire de choisir en amont un moyen de communication alternatif.

Planifier la stratégie de communication : ce point est fondamental car il permet de définir la périodicité des informations. Avons-nous besoin d'envoyer ce message une fois par jour ? Ou bien un fois par semaine ? Par exemple, en cas d'urgence, la Protection civile fait un point sur la situation une fois par jour en organisant une conférence de presse. Cela signifie que les informations à transmettre à la population doivent être recueillies, analysées et communiquées quotidiennement par un porte-parole.

Élaborer les contenus de la communication : pour que la communication soit efficace, il convient de choisir un langage approprié en fonction du public visé. Par exemple, pour interagir avec des experts de la Protection civile, il est nécessaire d'employer des termes très techniques. En revanche, pour communiquer ces mêmes informations à la population ou à un groupe spécifique comme des enfants, il faudra utiliser un langage plus simple.