

## Colloque du 24 octobre 2017

### Atelier « Communication interne via de nouveaux outils multimédia »

#### Déroulé de l'atelier

1. Introduction :  
Utilisation de **WhatsApp, ICMS, BE-Alert** comme nouvelles technologies pour la communication interne opérationnelle et stratégique, en complément des outils classiques (radio Astrid, téléphone fixe ou gsm, email,...).
2. Explication du jeu de rôle et de l'objectif de celui-ci :
  - comprendre l'intérêt, la pertinence et les opportunités de l'usage de ces technologies en situation d'urgence
  - échanges de bonnes pratiques.
3. Répartition aléatoire des participants dans les groupes (opérationnels, politique, planu, D5).
4. Jeu :  
Situation d'urgence fictive à gérer.
5. Conclusion :  
Bonnes pratiques récurrentes relevées par les animateurs (voir ci-dessous).

---

#### **WhatsApp**

*Échange de messages, appels vocaux, appels vidéo, discussion en groupe, envoi de documents et fichiers. Fiable. Simple. Sûr. Gratuit. Disponible sur smartphone ou Iphone partout dans le monde. WhatsApp existe aussi en version Web, ce qui facilite encore la consultation et le transfert d'informations circulant via ce canal.*

➔ <https://www.whatsapp.com>

#### **ICMS**

*Incident & Crisis Management System, la plate-forme digitale nationale pour la planification d'urgence et la gestion de crise.*

➔ <http://icmsystem.be/french/index.html>

#### **BE-Alert**

*BE-Alert est un outil en constante évolution qui s'appuie sur différentes technologies qui permettent de vous alerter (communication interne et externe) où que vous soyez.*

➔ <http://be-alert.be>

---

## Bonnes pratiques

- Dans le cadre de la **planification d'urgence**, il est important de s'accorder préalablement entre acteurs locaux de la gestion de crise sur :
  - les canaux à utiliser
  - et le type de communications auxquels ils serviront en situation d'urgence (l'alerte, le rappel des équipes, la communication informelle, l'échange de l'information validée, de documents, etc.).
- Il est important d'utiliser un « **mix** » de **moyens de communication** afin de ne pas mettre *tous ses œufs dans le même panier* et de pouvoir ainsi toujours se replier sur un canal alternatif dans le cas où le principal ferait défaut. Néanmoins, ce mix de moyens de communication doit rester relativement simple et, surtout, être concerté entre tous les utilisateurs potentiels.
- Une fois le mix de moyens de communication établi et concerté, il faut élaborer un **mode d'emploi / ROI**<sup>1</sup> connu de tous et préalablement exercé (par exemple : contenu types des messages, fréquence des envois, groupes ou "salles" homogènes, etc.)
- Les moyens de communication du mix peuvent être utilisés en **cascade**, comme par exemple pour alerter/inviter à rejoindre la communication opérationnelle sur un autre outil.
- Le **téléphone** est un moyen encore largement utilisé, il faut toutefois tenir compte du fait qu'en situation d'urgence un partenaire assailli d'appels ne pourra répondre à tout, sans compter les éventuels problèmes liés à l'encombrement des lignes.
- La radio et particulièrement les **radios ASTRID** sont largement utilisées par les disciplines 1 à 4 (il existe par ailleurs des groupes pour les Planu et les D5). Retenons également (comme évoqué dans l'exposé VISOV<sup>2</sup>) qu'il existe une **application ZELLO** faisant office de talkie-walkie crypté.
- L'utilisation de tout outil de communication demande de la pratique et donc une **utilisation régulière hors crise**, cela peut se faire :
  - En les utilisant à d'autres fins, comme par exemple :
    - **WhatsApp** pour la communication entre collègues
    - **ICMS** pour la gestion des contacts et des plans
    - **BE-Alert** pour la convocation à des réunions
  - En les utilisant pour le suivi et la préparation d'évènements (partage des documents de la Cellule de sécurité sur le cas ICMS correspondant)
  - En intégrant leur utilisation lors d'exercices de plan d'urgence ou en organisant de mini-exercices centrés sur ces outils de communication.

---

<sup>1</sup> ROI = règlement d'ordre intérieur.

<sup>2</sup> Voir aussi quelques autres réseaux sociaux listés dans le cadre de l'exposé

[http://planu.be/pages/download.php?fichier=colloque2017/20171024-03-1-Comment\\_veiller\\_les\\_RS.pdf](http://planu.be/pages/download.php?fichier=colloque2017/20171024-03-1-Comment_veiller_les_RS.pdf)