



L'AUTO EVALUER

Préambule : pourquoi et comment auto évaluer sa communication

Toute organisation sociale se distingue par sa capacité à recevoir, collecter, traiter et utiliser des informations. Cette fonction appelée communication occupe aujourd'hui position stratégique dans nombre d'entreprises et d'organisations publiques.

Etymologiquement, la communication relève de toute action permettant de mettre en commun et de transmettre des informations au sein d'un groupe.

Historiquement, ce processus a été déterminant dans le développement de nos sociétés contemporaines et chaque nouvel outil, nouvelle organisation ayant permis l'amélioration des rapports entre les Hommes a marqué la postérité : crieurs de rue, journaux, télégraphe, téléphone, radio, aéropostale, télévision, internet, chaînes d'information en continue, réseaux sociaux, smartphones, télévisions, internet ...

La sphère publique n'échappe en rien à cette règle quasi naturelle, bien au contraire, puisque la notion de service public implique de facto la nécessité de communiquer des informations auprès de la population, de répondre à sa sollicitation.

Les services d'incendie et de secours (SIS) sont donc concernés au premier plan par ces évolutions sociétales et technologiques et il a fallu faire preuve d'adaptation notamment dans un contexte de forte évolution organisationnelle en leur sein.

Pour autant, celle-ci demeure à géométrie variable selon les orientations arrêtées au sein de chaque établissement. Qu'elle soit interne, institutionnelle, opérationnelle ou préventive, la communication peut cibler indifféremment la population, les sapeurs-pompiers ou les autorités de tutelle des SIS. Avec des supports tels qu'internet, intranet, les réseaux sociaux ou des moyens plus traditionnels, la communication a envahi le quotidien des SIS avec différents objectifs.

En parallèle l'ère du numérique et des outils digitaux, à portée de tous, tout le temps, amènent les services d'incendie et de secours à se lancer dans la prise en compte des médias sociaux. La multiplication des opérations de secours, l'augmentation de l'aléa climatique susceptible d'engendrer un nombre croissant d'opérations de secours majeures et la présence quasi constante à présent de la menace terroriste, impliquent une transformation dans les modes de réponse opérationnels des SIS et dans leur façon de communiquer ou de contribuer aux actions de communication.

Une stratégie de communication d'un service d'incendie et de secours comme vecteur pour influencer la réponse opérationnelle ?

Nous vous proposons d'approcher une vision élargie des stratégies de communication en regroupant l'ensemble des préconisations proposées par les trois derniers mémoires de FAE de chef de groupement ayant eu l'opportunité d'aborder cette thématique. Pour se faire, autoévaluez votre communication afin de la consolider demain !

Le SDIS communique



Avec une stratégie écrite



Nos valeurs sont partagées



Avec

facebook



Avec



Avec



Avec un pool



Avec



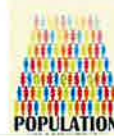
Avec



Avec les



Pour la



Pour les



Pour la



Pour les



Sur les

SDIS



Sur les



Sur

TOUCHE PAS A MON POMPIER



Sur les



Et évalue sa COMM



Votre communication influe sur la réponse opérationnelle



ENSOSP - CRD



ENSOSP 1022392

Auto évaluation - Réseaux sociaux

AUDIER, MARIOU, MARTIN, PRADON (2013). *Les réseaux sociaux numériques, quels enjeux pour les sdis ?* Aix en Provence: ENSOSP

- Stratégie définie - Définir une stratégie vis-à-vis des réseaux sociaux, pré-requi indispensable. (4 points)
- Présent Facebook, Twitter, Instagram - Organiser la présence des SDIS sur les réseaux sociaux au regard de la stratégie retenue. (3 points)
- Déterminer le bon réseau en cohérence avec la stratégie arrêtée par les SDIS. (2 points)
- Accompagner les SDIS à l'échelon national dans leur intégration sur les réseaux sociaux.
- Charte interne - Rédiger une charte d'utilisation et une guide didactique du bon usage des réseaux sociaux à destination des agents du SDIS. (2 points)
- SPV sensibilisés aux réseaux sociaux - Sensibiliser les SPV aux bonnes pratiques et encadrer l'utilisation des réseaux sociaux. (2 points)
- Séquence pédagogique communication - dans le cursus de formation des sapeurs-pompiers et des PATS. (2 points)
- Développer et renforcer un réseau social communautaire au sein de la profession de sapeur-pompier ayant pour support les réseaux sociaux. (1 point)
- Ligne éditoriale - Instituer une ligne éditoriale attractive et améliorer la relation entre usagers et les SDIS. (2 points)
- Convention Préfecture/SDIS - Proposer aux Préfectures que les SDIS constituent un relai de la communication de crise. (2 points)
- Réseaux sociaux comme complément des technologies composant le système d'alerte et d'information aux populations. (3 points)
- Prise en compte de demande de secours via les réseaux sociaux - Organiser les différentes salles opérationnelles en charge du traitement des appels d'urgence pour autoriser la réception et l'exploitation d'éventuelles demandes de secours émanant des réseaux sociaux en temps de crise. (2 points)



↳ **Sous total 1 :/25 points**

Auto évaluation - MSGU

HIGONET, MOREAU, ROY, WEISS (2014). *Comment utiliser les réseaux sociaux en gestion de crise ?* Aix en Provence: ENSOSP

- Définir une stratégie et une méthodologie d'utilisation des réseaux sociaux.
- Définir les ressources humaines affectées. (4 points)
- Former les équipes dirigeantes, les gestionnaires de crise, les cadres intermédiaires et les personnels. (2 points)
- Disposer des outils, des moyens techniques et accès nécessaires à la veille et à la communication. (2 points)
- Veiller les réseaux sociaux en permanence et plus spécifiquement pendant les crises ou événements particuliers. (2 points)
- Développer et structurer un réseau d'acteurs collaborant lors de gestion de crise.
- Communiquer régulièrement de manière préventive, informative pour s'entraîner, se montrer, se faire reconnaître. (2 points)
- Utiliser activement les réseaux sociaux durant la crise. (2 points)
- Intégrer l'usage des réseaux sociaux lors des exercices de crise. (2 points)
- Engager une démarche d'amélioration continue de l'utilisation des réseaux sociaux pour la gestion de crise. (1 point)
- Disposer d'une doctrine nationale sur l'exploitation des réseaux sociaux dans la gestion de crise.
- Reconnaître et utiliser les communautés collaboratives comme VISOV. (3 points)
- Compléter l'alerte et l'information des populations lors des crises majeures de sécurité civile. (2 points)
- Participer aux projets collaboratifs nationaux ou internationaux. (1 point)
- Augmenter la résistance de la société civile aux événements déclencheurs de crise à travers l'usage des réseaux sociaux. (1 point)



↳ **Sous total 2 :/24 points**

Auto évaluation - Stratégie et réponse opérationnelle

BESSON, DECUQ, DEVAUX GRANDCOLAS (2018). Stratégie de communication d'un Service d'Incendie et de Secours : vecteur pour influencer la réponse opérationnelle. Aix en Provence: ENSOSP

- Consolider sa communication externe aux centres d'intérêts des cibles visées (4 points)
- Former et éduquer les populations afin d'influer sur la charge opérationnelle (8 points)
- Elaborer des actions de communication internes (6 points)
- Initier des actions novatrices (8 points)
- Développer un pool de communicants autonomes (8 points)
- Disposer de ressources à communiquer et mutualisées (4 points)
- Formaliser l'évaluation de la stratégie de communication (8 points)
- Auditer les cibles visées en utilisant des outils et des démarches sans filtre (8 points)
- Exploiter les statistiques de certains réseaux sociaux afin de mesurer l'efficacité des actions engagées et les hiérarchiser. (6 points).
- Evaluer l'impact des messages de prévention et d'information transmis sur les réseaux sociaux en situation d'urgence lors d'évènements spécifiques. (3 points)

Ces dix préconisations détaillées, sont :

- Consolider sa communication externe aux centres d'intérêts des cibles visées (4 points)
 - Pour les usagers :
 - ✓ Favoriser l'utilisation des MSGU lors d'évènements d'ampleur
 - ✓ Développer des actions de communication préventive (CAT et consignes)
 - ✓ Renforcer le réseau en communiquant sur les interventions des sapeurs-pompiers,
 - ✓ Consolider nos messages par de la prévention adaptée à la saisonnalité.
 - Pour les sapeurs-pompiers:
 - ✓ Transmettre des informations générales sur le monde des sapeurs-pompiers, via les réseaux sociaux

Former et éduquer les populations afin d'influer sur la charge opérationnelle (8 points) en

- ✓ Développant des supports de communication vidéo de 45'' à une minute,
- ✓ Informant de manière préventive les populations aux comportements qui sauvent (IPCS et GQS, cadets de la sécurité civile, jeunes sapeurs-pompiers),
- ✓ Facturant les appels abusifs au profit d'actions éducatives, projet de loi
- ✓ Communiquant de façon ludique pour augmenter le réseau de followers,
- ✓ Expliquant les interventions complexes pour faire changer les habitudes,
- ✓ Encourager la population à devenir acteur de sa sécurité civile (adopter le poteau incendie de son quartier pour le maintenir opérationnel).

Elaborer des actions de communication internes (6 points) en

- ✓ Priorisant l'utilisation des réseaux sociaux (groupe fermé) pour communiquer avec les agents qui utilisent ces supports pour recevoir de l'information,
- ✓ Augmentant la disponibilité des agents en effectuant une communication opérationnelle via un canal externe (réseaux sociaux, communiqués)
- ✓ Maintenant des faces à faces et des moments d'échanges de bonnes pratiques, voir des rendez-vous fédérateurs : Happy work (ateliers thématiques, SQVS...) Sainte-Barbe, lancement de saison estivale pour maintenir le contact humain,
- ✓ Utilisant des supports vidéo courts (moins d'une minute) pour communiquer de la hiérarchie vers les CIS afin d'offrir un niveau de lecture simplifié d'une note de service ou d'une notice par exemple,
- ✓ Réduisant au maximum la transmission d'informations opérationnelles des services de l'Etat-major vers les SP par voie de mails. L'utilisation de supports vidéo courts sur des plateformes Facebook ou des salles WhatsApp semble beaucoup plus efficace.

Initier des actions novatrices (8 points) en

- ✓ S'associant à des réalisateurs ou des chaînes de télévision privées pour intégrer le 7ème art.
- ✓ Associant une personne publique en tant que parrain de sa communication
- ✓ Créant de l'interaction par des partenariats via des applications smartphones ou en communiquant sur les supports communautaires
- ✓ Développant des activités en réalités augmentée et virtuelle
- ✓ Accompagnant le maintien à domicile des usagers en s'associant aux services de proximité
- ✓ Manœuvrant au sein des quartiers sensibles pour faire découvrir nos matériels et susciter des vocations,
- ✓ Ouvrant des actions de prévention au sein des écoles en utilisant des supports adaptés pour faire passer des messages (Maison du géant...)
- ✓ Extériorisant certaines actions du SIS au plus proche de la population (cérémonies.)

- Développer un pool de communicants (8 points) afin de
 - ✓ Disposer d'une équipe de cadres COMM
 - ✓ Paramétrer les outils et les droits des cadres COMM afin qu'ils puissent intervenir sur tous les réseaux sans retard
 - ✓ Inviter les cadres à communiquer avec leur identité professionnelle sur les réseaux sociaux et leur autoriser ce droit à la parole ;
 - ✓ Arrêter une charte définissant les marges de manœuvre de chacun
 - ✓ Former ces cadres à l'utilisation des MSGU (VISOV...), des applications (réseaux sociaux, Quidam, tutoriels, etc.), à la connaissance des impératifs des médias
 - ✓ Créer une salle Whatsapp avec les journalistes référencés,
 - ✓ Transmettre l'identité du cadre du jour à la presse et au cadre de préfecture pour alléger la charge du CODIS et la chaîne de commandement ;

- Disposer de ressources à communiquer et mutualisées (4 points) afin de
 - ✓ Faire émerger le REX quotidien au niveau des chefs d'agrs. Décrire en quelques lignes les atouts qui ont permis de conduire au mieux l'intervention ;
 - ✓ Disposer de fiches ressources accessibles via un site internet avec la mise à disposition de la population de fiches conseil (éléments de langage);
 - ✓ Poursuivre la création et la diffusion de guides thématiques;
 - ✓ Mettre à disposition un groupe de communicants en soutien d'autres SIS lors d'évènements majeurs (Task force);
 - ✓ Proposer une mutualisation des supports via une entité nationale: une plateforme pour créer des supports personnalisables et transposables à destination de l'ensemble des SDIS ;

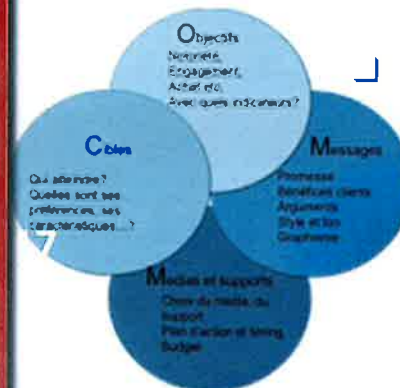
- Formaliser l'évaluation de la stratégie de communication (10 points)
 - ✓ Evaluer sa stratégie à l'aide d'un outil reprenant l'ensemble des bonnes pratiques et des préconisations en matières de communication ;
 - ✓ Confirmer les actions mises en place lorsqu'elles sont efficaces ;
 - ✓ Corriger celles dont la portée sur les cibles est limitée ;
 - ✓ Arrêter enfin les actions jugées inefficaces ;
 - ✓ Réactiver la roue de Deming (PDCA) ;

- Auditer les cibles visées en utilisant des outils et des démarches sans filtre (8 points) en développant des
 - ✓ Questionnaire court pouvant être renseigné en moins d'une minute,
 - ✓ Lien vers le questionnaire attractif et imagé,
 - ✓ Questions claires et intéressantes pour le public visé,
 - ✓ Et transmettant les résultats aux followers via le canal utilisé initialement.



- Exploiter les statistiques de certains réseaux sociaux afin de mesurer l'efficacité des actions engagées et les hiérarchiser. (6 points).
 - ✓ La portée des publications et la fréquentation des différents réseaux ;
 - ✓ Le nombre de membres de la communauté ;
 - ✓ Suivre les Key Performance Indicateur de ses supports (exemple ci-contre) ;
 - ✓ L'analyse des articles qui sont partagés massivement et ceux qui ne le sont pas,
 - ✓ La participation de la communauté sur les réseaux sociaux les plus utilisés au sein des SDIS (Facebook et Twitter) ;
 - ✓ Identifier les communications « performantes » afin de les reproduire,
 - ✓ Définir un processus de suivi des indicateurs par SDIS ;
 - ✓ Mettre en place des INSIS relatif à la communication des sdis afin d'évaluer leur engagement.

- Evaluer l'impact des messages de prévention transmis sur les réseaux sociaux en situation d'urgence lors d'évènements spécifiques. (3 points)
 - ✓ Nombre d'appels entrant au niveau du CTA suite aux diffusions de message de prévention/information sur un évènement en cours ;
 - ✓ Nombre de réponses apportées par la communauté sur les réseaux sociaux (mentions « j'aime », exploitation des commentaires, etc.) ;
 - ✓ Appels résiduels entrant dans les CTA ou questions posées sur les réseaux sociaux concernant l'évènement, malgré les différents messages de communication du SDIS. Il est nécessaire de pouvoir évaluer si possible, si ces appels ou questions proviennent :
 - ✓ Du public,
 - ✓ De la communauté sapeur-pompier,
 - ✓ De la chaîne de commandement,
 - ✓ Des élus,
 - ✓ Des autres services publics.





↳ **Sous total 3 :/63**

↳ **Total global : sur**



SDIS

2015 2016 2017 2018 2019 Tendanc

Nombre d'habitants					
Nombre d'interventions					
Nombre appels					
Ratio Nb Appels/Nb Interventions					
Nombre de sapeurs-pompiers professionnels					
Nombre de sapeurs-pompiers volontaires					
Nombre d'agents affectés à la communication					
Communication opérationnelle					
Nombre de séances GQS ou IPCS					
Nombre de portes ouvertes					
Communication de la préfecture du département					
					
Abonnés					
Nombre de publications					
Nombre d'impressions					
Ratio Nb V/ Nb A					
Ratio Nb Pub/Nb Agt comm					
Nb pub/Nb Appels					
Evenements significatifs					
					
Présent sur Facebook					
Nombre de publications					
Nombre de vues					
Ratio Nb V/ Nb A					
Ratio Nb A/Nb SPP					
Ratio Nb A/Nb SPV					
Ratio Nb Pub/Nb Agt comm					
Nb pub/Nb Appels					
Evenements significatifs					
Nb Impressions max					
Ration Impression Fac / Twitter					
					
Abonnés					
Nb de publications					
J'aime le plus					
					
Abonnés					
Nombre de vidéos réalisées					
J'aime le plus					

Auto évaluation - Chiffré

TABLE DES ABRÉVIATIONS DOCUMENTATION

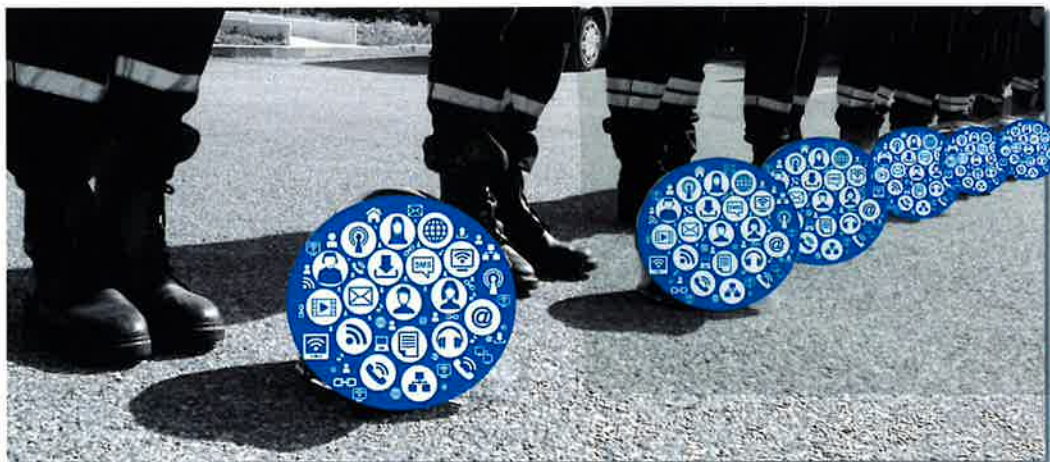
ENSOSP



BQPC	Bulletin Quotidien de Protection Civile
BRQ	Bulletin de Renseignement Quotidien
BSPP	Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris
CADA	Commission d'Accès aux Documents Administratifs
CAF	Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques
CIC	Cellule Interministérielle de Crise
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNIS	Conférence Nationale des Services d'Incendie et de Secours
CGCT	Code Général des Collectivités Territoriales
CIS	Centre d'Incendie et de Secours
CODIS	Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
COGIC	Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle de Crise
COZ	Centre Opérationnel Zonal
CRRRA 15	Centre de Réception et de Régulation des Appels du SAMU
DDDIS	Direction Départemental des Services d'Incendie et de Secours
DDSP	Directeur Départemental de la Sécurité Publique
DGGN	Directeur Général de la Gendarmerie Nationale
DGPN	Directeur Général de la Police Nationale
DGSCGC	Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises
DICOM	Délégué à l'Information et à la Communication
EFQM	European Foundation for Quality Management
ENSOSP	École Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers
EMIZ	État-Major Interministériel de Zone
ESOV	Équipe de Soutien Opérationnel Virtuelle
IFRASEC	Institut Français de Sécurité Civile
IPCS	Information Préventive aux Comportements qui Sauvent
KPI	Key Personnal Indicateur
GQS	Gestes qui sauvent
MSGU	Médias Sociaux en Gestion d'Urgence
ORSEC	Organisation de la Réponse de Sécurité Civile
PCASDIS	Président du Conseil d'Administration du SDIS
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
SIS	Service d'Incendie et de Secours
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
SGA	Système de Gestion des Alertes
SGO	Système de Gestion Opérationnelle
SGZDS	Secrétariat Général de la Zone de Défense et de Sécurité
SIDPC	Service Interministériel Départemental de Protection Civile
SIS	Service d'Incendie et de Secours
SMS	Short Message Service
SQVS	Santé Qualité de vie au Service
SUAP	Secours d'Urgence Aux Personnes
UDSP	Union Départementale des Sapeurs-Pompiers
UIISC	Unité d'Instruction et d'Intervention de la Sécurité Civile
VISOV	Volontaire Internationaux de Soutien Opérationnel Virtuel
VOST	Virtual Opérations Support Team



Stratégie de communication d'un service d'incendie et de secours : vecteur pour influencer la réponse opérationnelle.



Commandant Sylvain BESSON du SDIS des Bouches-du-Rhône
Commandant Laurent DECUQ du SDIS du Var
Commandant Christophe DEVAUX du SDIS des Alpes de Haute-Provence
Capitaine Pierre-Marie GRANDCOLAS du SDIS de la Drôme

Promotion 34. 2018-01

Directeur de mémoire : Lieutenant-colonel Sébastien PALETTI

POMPIERS 13
DES BOUCHES-DU-RHÔNE



SDIS sapeurs
pompiers
Alpes de Haute-Provence

