

ZEHN TOTE, ABER SANITÄTER KNIPST SELFIE

Das steckt hinter dem skurrilen Facebook-Foto



© Facebook



CORPS GRAND-DUCAL
INCENDIE & SECOURS

Communication opérationnelle Aperçus et conseils

28/11/2023

Programme



- Théorie
- Communication opérationnelle
- Pourquoi communiquer? Qui communique?
- Presse
- Réseaux Sociaux
- Alerte à la population
- Le pouvoirs de l'image
- Rôle du CPEL / Interview
- Perspectives
- ~~Exercices~~

Aspects de la communication



Veille médias

Communication interne	Communication externe
Intranet	Presse
Notes de service	Médias sociaux
Directe + multiplicateurs	Print
Newsletter	Internet
Publications	Relations publiques
Sondages	Comm. opérationnelle
	Communication de crise

La communication opérationnelle



Acte stratégique consistant à

- donner à la population via la presse et/ou les réseaux sociaux,
- des informations sur des interventions
- en respectant le secret professionnel

Objectifs

- Valoriser l'action des services de secours
- Fiabiliser les informations diffusées
- Diffuser des conseils / consignes /sensibilisation
- Protéger / alléger le COS
- Le cas échéant aider le COS à communiquer
- Recentrer le travail

< SERVICE Um Freiden haten d'Pompjeeë...



Gemeng Suessem
13 Std. · 🌐



SERVICE

Um Freiden haten d'Pompjeeën en Asaz an der Rue Grande-Duchesse Charlotte zu Biele, an dofir kann et zu Biele an Eilereng nach 2-3 Deeg no Mazout richen. Et besteet awer keng Gefor fir Är Gesondheet. Wann lech de Geroch stéiert, kënnt Dir Waasser an d'Offlëss schëdden.

Après une intervention des pompiers dans la Rue Grande-Duchesse Charlotte à Belvaux ce vendredi, des odeurs de mazout seront encore percevables pendant 2-3 jours à Belvaux et à Ehlerange. Il n'y a cependant pas de danger pour votre santé. Si les odeurs vous dérangent, vous pouvez verser de l'eau dans les éviers et les tuyaux d'écoulement.

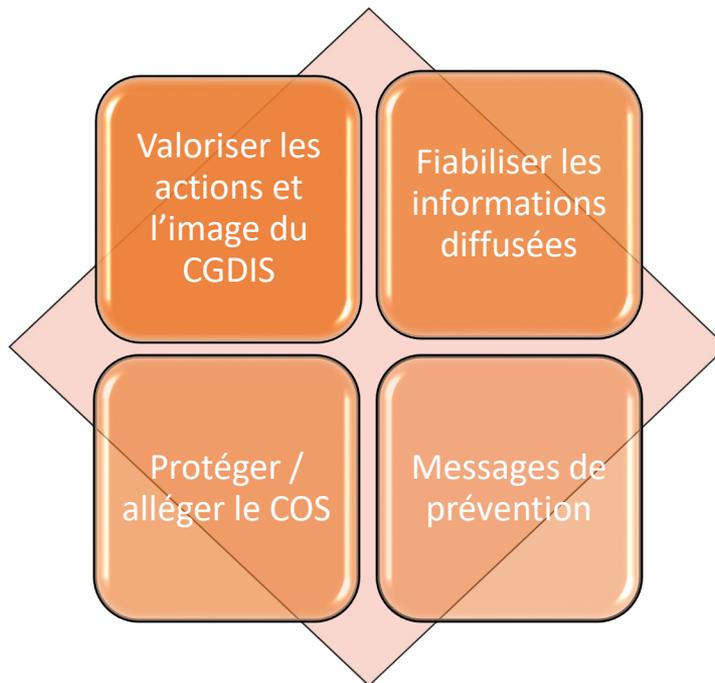


Gefällt mir Kommentieren Teilen

👍 14

18 Mal geteilt

La communication opérationnelle



L'opportunité de communication opérationnelle



Conclusion: Il faut communiquer!

Action instead of reaction

« Si tu ne communique pas un autre le fera à ta place »

Le COS doit prendre en compte les médias et leurs attentes s'il ne veut pas que les journalistes aillent chercher leurs informations ailleurs.

Ne pas voir la communication comme une contrainte mais comme

- une **opportunité**
- un moyen de **valoriser** notre savoir faire et nos actions
- un moyen de **promouvoir le volontariat**
- une **publicité** gratuite
- penser que le journaliste peut être une **source d'information**



Limites telles définies par BSPP



- pas interférer dans les interventions
- respect du secret professionnel
- respect de la vie privée
- respect du droit à l'image
- respect de la sensibilité
- protection des données
- protection des mineurs
- secret d'instruction

Droits et devoirs des agents de l'État dans leurs relations avec la presse



Lettre circulaire aux départements ministériels, administrations et services de l'État du 27 juin 2022

Ainsi, chaque ministère, administration et service de l'État est demandé à mettre en place une **adresse de courriel générique** du type « communication@xxx.etat.lu » qui sera destinée à la presse et à laquelle au moins deux agents de l'État (de préférence, attachés de presse) devront avoir accès. Par ailleurs

À toute demande qui sera envoyée via cette adresse électronique ou communiquée par voie téléphonique, les attachés de presse devront fournir **dans ces mêmes délais et en tout cas endéans les 24 heures suivant la demande**, une réponse contenant :

- soit l'**information demandée** par le journaliste ;
- soit le **délai nécessaire estimé** à la communication de l'information dans le cas où l'information demandée par le journaliste n'est pas immédiatement disponible, ainsi que les raisons pour lesquelles l'information n'est pas immédiatement disponible ;
- soit les **raisons légales** pour lesquelles l'information ne pourra pas être fournie.

Droits et devoirs des agents de l'État dans leurs relations avec la presse



Sans préjudice de ce qui précède, tout agent de l'État reste autorisé, en prenant soin d'en informer préalablement l'attaché de presse, à communiquer avec la presse sous la triple condition de disposer de l'accord préalable du ministre du ressort ou du chef d'administration, de ne pas révéler des faits qui ont un caractère strictement interne à l'administration et de ne pas révéler des faits qui ont un caractère secret de par leur nature ou de par les prescriptions des supérieurs hiérarchiques, à moins que l'agent de l'État en ait été dispensé par le ministre du ressort ou le chef d'administration. Bien entendu, l'autorisation de répondre initiale donnée à l'agent de l'État vaudra également pour les demandes d'informations supplémentaires lui adressées à la suite de sa réponse par le même journaliste pour autant que ces demandes concernent le même sujet ou dossier.

Règlement Intérieur Chap.1.4.



1. La communication institutionnelle du CGDIS vise à valoriser l'image de l'établissement, à promouvoir l'action et le recrutement des pompiers tant volontaires que professionnels en fiabilisant et contrôlant le flux d'information aussi bien en interne qu'en externe.
2. Tout agent amené à communiquer dans l'exercice de ses fonctions doit veiller aux obligations de discrétion et au respect du secret professionnel. En outre, toute information ou document diffusé ne doit porter atteinte à l'image et à la crédibilité du CGDIS.
3. **Le service communication est en charge de la mise en œuvre de la communication institutionnelle et constitue le point de contact unique pour toutes questions relatives à la communication.**

Règlement Opérationnel Chap 4.



Hormis le cas de la mise en œuvre d'un plan d'intervention d'urgence par le Ministère d'État et pour lequel la communication est prise en charge et coordonnée par la cellule communication et information (CCI) de la cellule de crise, le COS est habilité à communiquer.

Qui communique?



H
I
E
R
A
C
H
I
E

- ~~membres des services de secours~~
- CSU-112
- service communication
- COS (CGO)
- Direction
- Politique

(avec) d'autres acteurs?

La presse au Luxembourg



- Luxembourgeois sont des lecteurs de journaux (>50% lit au moins un journal par jour)
- Multilingue
- Spécificité: pas d'agence de presse nationale
- Rédactions souvent de petites taille et donc généralistes
- Correspondants à l'étranger
- Subventionnement
- Côté partisan / Parteibundenheit
- Liberté de la presse
- Devoir d'informer

Corps grand-ducal d'incendie et de secours

Commentaire von RTL.lu

Fotoe vun Accidenter op RTL.lu - firwat?

Eng Erklärung vun der Online-Redaktioun

RTL



Les contraintes de la presse aujourd'hui



La réalité des médias est une **concurrence exacerbée**

- Baisse tirage papier
- Respect des horaires de bouclage
- Internet
- Réseaux sociaux



Recherche du scoop

Conséquences:

- Instantanéité
- Attente de la population
- Pression accrue des médias
- Risque d'erreur



Que veut le journaliste ?



Le journaliste veut

- Faire son travail correctement
- Livrer du contenu de qualité et des images
- Être le premier

Quelles sont ses sources?

- Mobile reporter
- Police / [ACL](#) / LAR ...
- Réseaux sociaux
- propre recherches
- communiqués
- ~~pager / radio /~~ nos propres rangs

Le journaliste sait ce dont il a besoin

- à nous de lui faciliter la tâche dans le respect de l'intervention, du secret professionnel, de la déontologie et d'une éventuelle enquête.

Presse



*„Wartende Journalisten sind gefährlich,
vergeblich wartende Journalisten sind noch gefährlicher.
Am gefährlichsten aber sind vergeblich wartende Journalisten, die
untereinander Informationen austauschen.“*

Sir Winston Churchill

Le vecteur presse



- Bulletin de presse
- X (Twitter)
- Demandes journalières
- Communiqués
- Interviews
- Conférence de presse
- Contacts réguliers



Bulletin du 18.11 au 19.11.2023

Edité par: SBE

112 Info

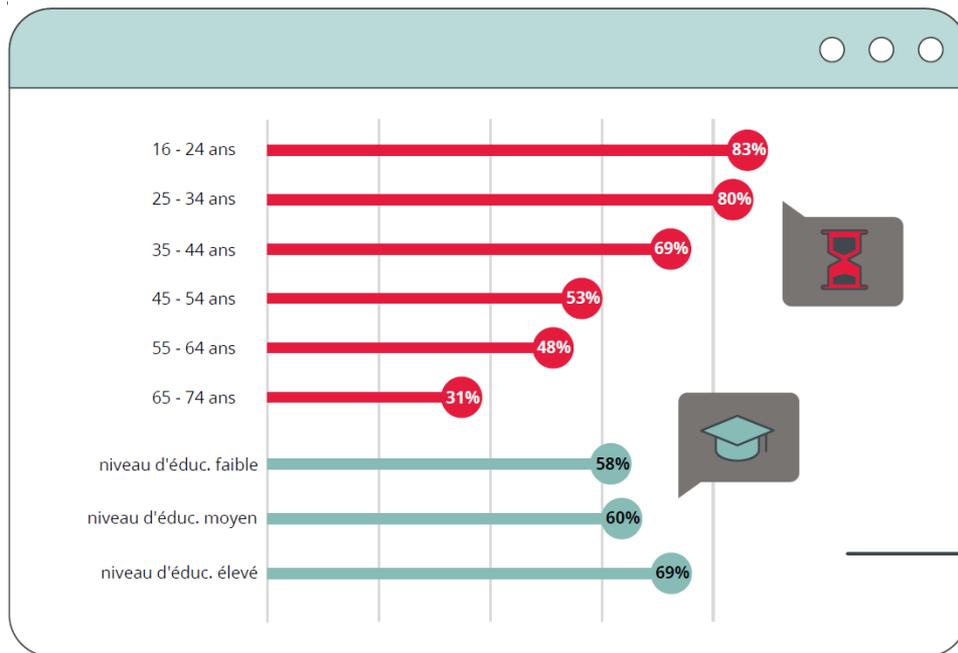
N°	Heure	Lieu d'intervention	Faits	Moyens mis en œuvre	Blessés	Remarques
1	16:46	Helmsange	Chute motard	RTW Lintgen/ CIS Steinsel	1	
2	19:22	Dasbourg Pont	Voiture contre arbre	RTW Hosingen/ SAMU Ettelbruck/ CIS Hosingen	1	
3	19:25	Hesperange	Voiture contre voitures garées	RTW Mamer/ CIS Hesperange	1	
4	01:07	Autoroute A13 hauteur Sanem	Voiture renversée	RTW SaDiff/ SAMU Esch/ CIS SaDiff/ CIS Käerjeng	1	
5	01:18	Esch/Alzette	Voiture contre arbre	RTW Esch/ CIS Kayl	1	
6	01:40	Oberkorn	Feu dans une cave	RTW Petange/ CIS SaDiff		
7	02:41	Autoroute A1 hauteur Kirchberg	Voiture contre glissière de sécurité	RTW Luxembourg/ CIS Luxembourg	1	
8						
9						
10						

Légende des moyens mis en œuvre:

RTW	Ambulance du CIS de ...	GCYNO	Groupe cynotechnique
SAMU	Antenne mobile du service d'aide médicale urgente	GACO	Groupe d'appui à la coordination opérationnelle
FR	First responder du CIS de ...	GATO	Groupe d'appui technologique opérationnel
CIS	Centre d'incendie et de secours de ...	GRIMP	Groupe de reconnaissance et d'intervention en milieu périlleux
CGO	Activation du Centre de gestion des opérations	GSAN	Groupe de sauvetage animalier
CSL	Centre de soutien logistique	GSAQ	Groupe de sauvetage aquatique
GCBRN	Groupe CBRN	GSP	Groupe de support psychologique

Corps grand-ducal d'incendie et de secours - Central des secours d'urgence CSU 112 • Tél. +352 49771 2300 • Fax +352 49771 2399 • 112@cgdis.lu • www.cgdis.lu

Les médias sociaux au Luxembourg



L'inscription sur ces réseaux diminue fortement avec l'âge et augmente avec le niveau d'éducation.



L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX (8/2022)

86% des inscrits sur des réseaux sociaux s'y connectent tous les jours,
32% plus de 5 fois par jour
17% plus de 10 fois par jour.

Les médias sociaux au Luxembourg



Facebook loin devant

Facebook est de loin le réseau social le plus utilisé (82%) suivi par Instagram (58%).

Facebook est autant utilisé par les femmes et les hommes. Son audience est la plus large parmi les membres des réseaux sociaux âgés de 25 ans et plus.

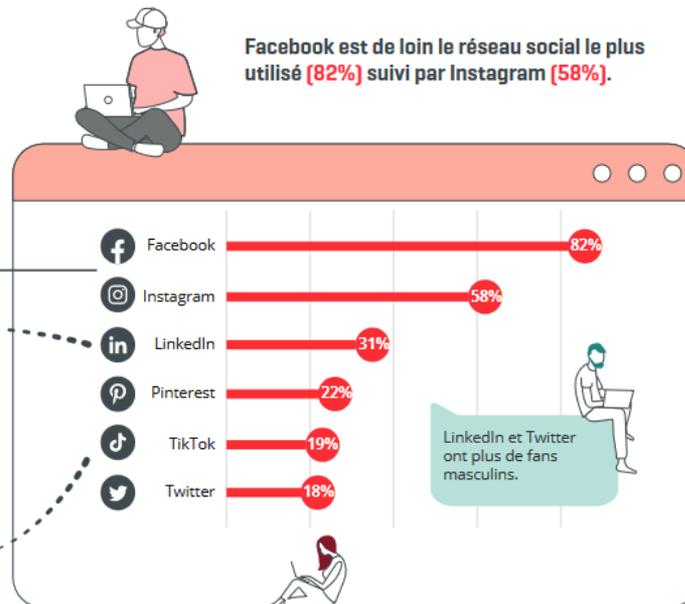
Instagram attire davantage les jeunes de 16 à 24 ans, son attrait diminue avec l'âge.

Près d'un tiers des utilisateurs de ces médias sont inscrits sur LinkedIn, le réseau professionnel.

LinkedIn est utilisé par 38% des adeptes de réseaux en emploi ou au chômage et par 21% des retraités. Ce réseau social compte le plus d'adhérents parmi les réseauteurs actifs (en emploi ou au chômage) ayant accompli des études supérieures (61%).

TikTok compte le plus d'adeptes parmi les jeunes et surtout les très jeunes (16 - 17 ans) qui sont 74% à l'utiliser.

Ce pourcentage tombe à 62% parmi les 18 à 19 ans, à 53% parmi les 20 à 21 ans, pour ne compter plus que 16% d'adhérents parmi les 22 à 34 ans.



LinkedIn et Twitter ont plus de fans masculins.

Instagram, Pinterest et TikTok ont plus d'adeptes de sexe féminin.

Le CGDIS sur les réseaux sociaux



@CGDIS112

+22500 followers

- institutionnel
- recrutement
- prévention
- opérationnel



@cgdislux

+/- 6500 followers

- branding
- recrutement



@CGDIS



@CGDISlux

+5000 followers

- Professionnel
- Presse
- Politique
- Opérationnel
- Crise
- Prévention



@CGDIS 3300 abonnés

- Professionnel
- Recrutement



Best practice Social Media



- quel est l'objectif de votre communication? Le coût du sauvé
- message / données de l'alerte?
- communication durant intervention?
- données techniques?
- types de véhicules/moyens?
- tagger autres instances sans accord?
- pas d'informations confidentielles
- respect du droit de l'image
- penser aux victimes
- pas de messages de prévention
- pas de sentiments
- langue?



Alerte à la population aujourd'hui

GouvA!ert.lu

GOUVALERT!

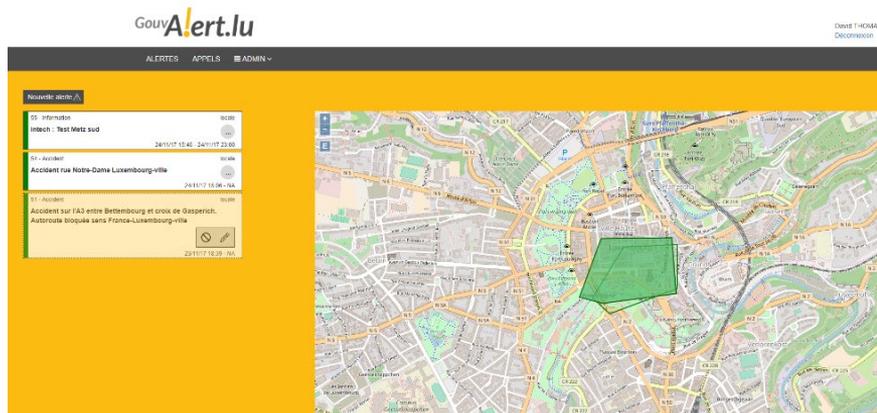
Application lancée le 2 octobre 2018 par le HCPN et le Ministère de l'Intérieur
multilingue (F / G / EN)

15.000 téléchargements -> 5% utilisateurs

Fonctionnalités

- géolocalisation de l'appel
- alertes locales et nationales
- conseils prévention

Corps grand-ducal d'incendie et de secours



Alerte à la population aujourd'hui



- Gouvalert!
- Location based SMS (HCPN)
- Sirènes
- Presse
- Social Media
- Evolution future -> LU-Alert

Le pouvoir de l'image



- Une photo a plus d'impact qu'un communiqué ou qu'une interview
- Le CGDIS peut/doit livrer des images
- Le responsable communication peut, avec l'accord du COS, emmener la presse sur place pour des prises d'images
- les pompiers en mission peuvent être pris en photo, filmés dans le cadre de leurs actions



Les photos en intervention



- Les pompiers ne sont pas habilités à faire de photos pendant les interventions...
- sauf sur demande du COS pour des raisons opérationnelles ou de communication
- 112@cgdis.lu / cgo@cgdis.lu / comops@cgdis.lu
- uniquement à diffuser sur les canaux officiels



La presse sur le lieu d'intervention



- S'agit-il vraiment d'un journaliste?
- Prendre son nom / organe de presse
- Informer le 112
- Ils peuvent / doivent attendre
- Accès sur site uniquement avec accord du COS
- Absperrbereich vs. Gefahrenbereich
- Ils doivent respecter vos injonctions
- Possibilité de se reposer sur le SC Police
- Possibilité de demander aide du Scm CGDIS
- Réponse aux questions? Prise de parole?



JOURNALISTE



GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Conseil de Presse



Carte de presse / Presseausweis / Press Card
N° 0000

NOM
Prénom

valable/gültig/valid **2018**

Le fondamental : 4W + 2



Objectivité, neutralité, impartialité -> **FACTUEL !!!**

Weini	
Wou	
Wien	CGDIS / CIS / ?
Wat / Wéivill	Intervention / Difficultés
Erfolleg	Actions positives/Coût du sauvé
Virschreften /Rotschléi	Consignes / Conseils

Wéi / Firwat

Police, Justice ou autre

Fiche réflexe Presse

Fiche N°

Rappel:

Wéini Actions
Wou Conseils
Waat
Wien



Nom auteur fiche: _____

Nom : _____

Date/ heure: _____

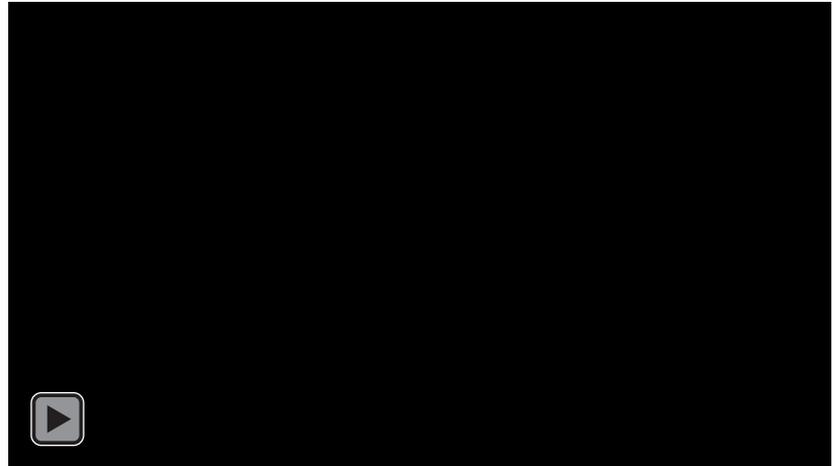
Heure du 1er appel/ Lieu						
Motif de départ/ Dépêche						
Situation à l'arrivé des secours						
Nombre de victimes	DCD:	Blessés graves:	Blessés légers:	Concernés non-blessés:	Total sinistrés:	
Moyens mis en œuvre au moment de l'interview	Nombre d'engins pompiers :	Nombre d'ambulances:	Spécialités présentes:	Nb de CIS :	Nb de personnel:	
Actions positives des secours	(sauvetages, évacuations, reconnaissance, extinction, désincarcération, protection, coût du sauvé, etc.)					
Conseils au public	(Protection de la population, faciliter action des secours, mesures préventives, etc.)					

Cette fiche remplie normalement par la fonction renseignement d'un PC est destinée à permettre au COS de répondre à une interview en disposant d'éléments factuels, synthétiques et valorisants

Bonne pratiques / Hints and Tips



- « *No Comment* » = « *no go* » ... on a toujours 30 secondes ...
- prenez quelques instants pour vous préparer
- 4W+2 / Fiche réflexe
- présentation
- radio off
- lieu



Bonne pratiques / Hints and Tips



- prioriser
- le public cible n'est pas le journaliste (langage technique/abréviations)
- tuyau: visualiser une personne
- factuel
- durée
- si on ne peut pas répondre expliquer pourquoi
- recommencer si besoin / si accord
- annoncez la suite...le prochain point presse ...
- informer le service communication via le CSU 112