

Université A MIRA-BEJAIA

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences humaines



Mémoire de fin de Cycle

Pour l'obtention du diplôme de Master en sciences de l'information

Et de la communication

Option : Communication et relations publiques

Thème

Le rôle de la communication de crise dans la gestion des incendies

Cas de la direction de la protection civile de Bejaïa

Réalisé par :

LACHI Houa

Encadré par :

Mme IFOURAH Rabiaa née DIB

Année universitaire:2020-2021

Remerciements

Au début nous commençons tout d'abord par remercier le dieu le tout puissant de nous avoir donnée le courage, la volonté et l'amour du savoir pour réalisé ce modeste travail.

Ensuite, notre encadreur **Madame IFOURAH Rabia**Née DIB de nous avoir encadré, et pour ses orientations et remarque attentives tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Nous remercions l'ensemble de tous nos enseignants du département sciences humaines de leur bénéfique encadrement durant toute notre formation.

Et l'ensemble du personnel de la protection civile

Spécialement monsieur ABBOU Anis.

Nous remercions tout ceux qui ont contribué du loin ou de près pour la réalisation

De ce modeste travail.

Merci



-Houa-

Dédicace

Avec un énorme plaisir que je dédie ce travail a ma chère famille,

A mon cher PAPA la prunelle de mes yeux, qui a été et sera toujours la pour moi d'un grand confort.

A ma très chère MAMAN qui n'a jamais cessé de m'encourager, ses sacrifices et privations ne l'ont pas empêché de l'accomplir.

A mes chers frères et sœurs.

A tous mes amis et camarades de la promo communication et relations publiques de l'année 2020/2021.



-Houa -

Table de matières

Table de matière

Remerciements

Dédicace

Table de matières

Liste des abréviations

Liste des tableaux

Introduction générale 1

Cadre méthodologique

Chapitre I

L'analyse conceptuelle

1.	Problématique	3
2.	Les hypothèses	4
3.	Les raisons du choix de thème	5
4.	Les objectifs de la recherche.....	6
5.	La définition des concepts	6
5.1.	La crise	6
5.2.	La communication de crise	6
5.3.	La gestion de crise.....	7
5.4.	La wilaya.....	7
5.5.	La cellule de crise.....	8
6.	Les indicateurs de la recherche	9
7.	Les études antérieurs.....	10

Chapitre II

La démarche méthodologique

1.	L'approche théorique de la recherche.....	13
2.	La méthode de recherche	14
3.	La technique de la recherche.....	15
3.1.	La technique d'entretien.....	15
4.	L'échantillonnage et le type d'échantillon.....	16
4.1.	La population de l'étude.....	16
4.2.	Échantillon de l'étude	18
4.3.	Le type d'échantillonnage	18
5.	Les obstacles rencontrés	18

Cadre théorique

Chapitre III

La crise et la gestion de crise

Section 1 :	Un aperçu général d'une crise	18
1.	Définition de la crise	18
2.	L'histoire de concept crise	18
3.	Définition de la Situation de crise.....	19
4.	Les caractéristiques d'une crise	19
5.	Les règles à suivre en cas de communication de crise.....	20
6.	Typologie des crises.....	20
7.	La cybercrise	21
8.	Les domaines de la crise	22
9.	Le cycle de vie d'une crise.....	23

9.1.	Phase préliminaire	23
9.2.	Phase aigüe.....	24
9.3.	Phase chronique	24
9.4.	Phase de cicatrisation	24
Section 2 : La gestion de crise		26
1.	La gestion de crise	26
2.	Les étapes de la gestion de crise	26
3.	La gestion du cyber crise	27
4.	La cellule de crise	28
5.	Missions de la cellule de crise	29
6.	La gestion de la communication en période de crise	30
Section 3 : La crise des incendies		31
1.	La définition de mot incendie	31
2.	Les incendies dans le monde.....	31
3.	Les incendies en Algérie	32
4.	Causes et motifs des incendies de forêts identifiés pour l'Algérie	33
5.	Les incendies à Bejaïa.....	37

Chapitre IV

La communication de crise

Section 1 : un aperçu générale de la communication de crise		39
1.	Définition de la communication de crise	39
2.	Communiquer en situation de crise.....	40
3.	L'organisation de la communication de crise	40
4.	Stratégie de communication de crise	40

5.	Le plan de la communication de crise.....	42
6.	Les acteurs de la communication de crise.....	42
7.	Les obstacles de bonne communication de crise	42
Section 2 : L’impact des médias comme moyens de communication sur la crise.....		44
1.	Les médias et la crise	44
2.	La communication médiatique.....	44
3.	Un rapport de force entre l’entreprise et les médias pendant la crise	45
4.	L’anticipation de la crise par une communication en amont	45
5.	L’anticipation des attentes des médias.....	46
6.	Les règles à suivre dans les relations avec les médias	46
7.	Créer des liens de confiance avec les médias	47

Cadre Pratique

Chapitre V

Présentation des données

Section 1 : Présentation de lieu de stage.....		49
1.	Préambule	49
2.	La présentation de la protection civile de la wilaya de Bejaïa.....	50
3.	L’historique de la protection civile de la wilaya de Bejaïa.....	50
3.1.	Le service de la protection civile au lendemain de l’indépendance.....	50
3.2.	Réorganisation des structures de la protection civile a la lumière du dispositif règlementaire de 1991.....	52
3.3.	Un cadre organisationnel et fonctionnel mieux adapté.....	53
Section 02 : Les étapes de réalisation de l’enquête.....		56
1.	La pré-enquête	56

2.	Déroulement de l'enquête	57
----	--------------------------------	----

Chapitre VI

La présentation des résultats

1.	L'étude et interprétation des données	58
2.	La discussion des résultats	Error! Bookmark not defined.
	Conclusion	66
	Liste bibliographique.....	68
	Bibliographie	68
	Annexes	72

Liste des abréviations

P.C	Protection civile.
D.P.C	Direction de la protection civile.
D.G.P.C	Direction générale de la protection civile.
S.N.P.C	Service national de protection civile.
B.E.A.S	Bureau d'effectifs et d'actions sociales.
D.E.M	Direction des études et des moyens.
S.P.G	Service protection générale.
S.A.L	Service d'administration et de logistique.
S.P	Service de prévention.
C.C.O	Centre de Coopération Opérationnel
D.A.O	Direction d'actions opérationnelles.
D.E.M	Direction d'étude des moyens.
ORSEC	Organisation de la réponse de sécurité civile.

Liste des tableaux

Numéro	Titre	page
01	Les indicateurs de la recherche.	9
02	Typologies des crises.	20
03	Causes et motifs des incendies de forêts identifiés pour l'Algérie.	33
04	Les caractéristiques socioprofessionnelles de la population visée.	53

Introduction générale

Introduction

Nous vivons dans un monde de communication, comme le disent la plupart des chercheurs il n'y a pas une réalité qu'on appelle communication, mais il y a des communications, puisque de nos jours la communication inclue à la fois les organisations, les médias, le journalisme et la politique.

La communication de crise c'est l'un des types de la communication exercée, qui permet aux organisations de faire face à des situations incontrôlables ; elle accompagne l'entreprise lors d'une situation d'urgence et préserve des intérêts et l'image de l'entreprise. Il est donc nécessaire de mettre en place une stratégie de communication spécifique afin de pouvoir gérer cette crise, car cette dernière constitue un élément essentiel dans la gestion de crise.

Parmi les crises que l'être humain peut rencontrer et faire face il y a les incendies qui consomment les forêts, les établissements, les usines...

Ce phénomène engendre d'énormes dégâts, directs ou indirects sur l'homme et l'environnement, et cause donc des pertes humaines et matériels. D'après des études qui ont été déjà réalisées, ce phénomène d'incendie est causé par des facteurs humains : tels que la négligence et la malveillance, et des facteurs naturels tels que le réchauffement climatique.

Pour cela les incendies nécessitent une bonne gestion, et cela par l'aménagement d'une cellule spécialisée, et le travail entre les membres de cette cellule procure et garanti une bonne gestion de crise.

La gestion des incendies est prise en charge par la protection civile, c'est pourquoi donc il est immanquable de faire mobiliser la communication de crise, pour but de sensibiliser les citoyens dans l'objectif de prendre conscience de la gravité que les incendies peuvent causer, et les mesures à adopter en cas des incendies, car ces dernières sont des crises répétitives et non pas définitives.

La communication de crise compte une mission considérable dans la gestion de crise, a un tel point que ça devient une totale dans chaque organisation.

C'est dans ce cadre que situe notre étude de recherche, qui vise à essayer d'analyser la communication de crise pratiquée dans la gestion des incendies, par la protection civile de la wilaya de Bejaia, et comment cette dernière gère-t-elle les incendies.

Introduction

Dans l'intention de répondre à notre objectif, notre travail se subdivise sur trois parties :

La première partie, qui est la partie méthodologique qui est repartie en deux chapitres. Le premier chapitre qui entame : la problématique, les hypothèses, les raisons du choix du sujet, les objectifs de la recherche, définitions des concepts clés, les indicateurs de la recherche. et l'étude antérieure.

Le deuxième chapitre qui simule la démarche méthodologique : l'approche de la recherche, la méthode de la recherche, la technique de la recherche, échantillon de la recherche, la population de l'étude, Type d'échantillon, les obstacles rencontrés.

La deuxième partie, qui est la partie théorique qui est divisé sur deux chapitres, le premier chapitre intitulé « la crise et la gestion de crise », et se compose de trois sections, la première section présente un aperçu général sur une crise, la seconde section évoque sur la gestion de crise, et troisième sur la gestion des incendies.

Le deuxième chapitre traite « la communication de crise et les relations avec les médias », il est divisé sur deux sections, la première section qui évoque un aperçu général de la communication de crise, et en deuxième section la crise et les médias.

La troisième partie qui est la partie pratique qui comporte deux chapitres, le premier chapitre qui a pour objet la présentation de lieu de stage et les données de la recherche, dont on trouve Présentations de la protection civile de la wilaya de Bejaia et L'organigramme et les services de la protection civile de la wilaya de Bejaia.

Le deuxième chapitre qui traite les étapes de réalisation de l'enquête a pré-enquête et la période et lieu de stage.

Nous avons accompli notre travail de recherche avec une conclusion générale et une liste bibliographique.

Cadre méthodologique

Chapitre I

L'analyse conceptuelle

1. Problématique

Les entreprises et les organisations ne présentent pas seulement leurs productions, mais aussi leurs personnalités humaines et sociales, et leur placement à la société tout en cherchant à connaître si elles disposent d'une bonne réputation ou d'une mauvaise réputation, en ce fait l'entreprise doit être à l'écoute de son public et de ses interlocuteurs afin de répondre à leurs attentes.

Elles sont obligées d'informer et réaliser les intérêts du public en pratiquant des relations publiques, ces relations qui contiennent des méthodes et des techniques afin d'assurer une bonne communication et des bonnes relations d'échange. Ces relations peuvent rencontrer des problèmes qui mènent à faire face à des risques qui se transforment en crise. Dans ce cas, la crise c'est tout un événement qui survient brusquement, qui provoque une déstabilisation d'une organisation, et cette dernière est obligée de réagir rapidement face à cette crise, il s'agit donc d'être capable de tenir sur la durée et de ne pas la laisser dépasser par le temps, donc il est nécessaire d'aller vers une gestion de crise qui permet à une organisation de se préparer et de faire face à une crise.

Gérer une crise nécessite aussi une communication de crise afin de maîtriser la situation. Selon (W.TIMOTHY & J.HOLLADAY, 2009), « comme la collecte, le traitement et la diffusion de l'information nécessaire pour répondre à une situation de crise. En pré-crise, la communication tourne autour de la collecte des informations sur les risques de crise, de prendre des décisions sur la façon de gérer les crises potentielles, et la formation des personnes qui seront impliquées dans le processus de gestion de crise »

Après cette définition, on peut dire que la préparation professionnelle communicationnelle de gestion d'une crise commence avant le déclenchement de crise.

La crise est un fait qui se produit dans différents domaines, et peut impacter n'importe quelle organisation peu importe sa dimension ou son ampleur, et parmi plusieurs types de crise qui existe, nous on s'intéresse à des crises et catastrophe naturelle plus précisément les incendies

Afin de mieux comprendre la communication de crise, nous avons choisi une crise à étudier qui est les incendies, et nous nous sommes délimités notre recherche sur l'un des intervenants principaux qui est la protection civile de la wilaya de Bejaia

Les incendies touchent souvent la wilaya de Bejaia, et cette dernière fait face à la multiplication des incendies qui peuvent être d'origine naturelle ou humaine, Bejaia se distingue par le relief particulier ou le risque d'incendie n'est pas épargné.

Même si les incendies sont maîtrisés il n'en demeure pas moins, ils ont causé et ils causent toujours d'énormes dégâts, et nécessitent la mobilisation d'importants moyens humains et matériels par la protection civile avec le soutien de la direction locale des forêts qui mobilisent ses effectifs et ses moyens, ainsi que l'aide de nombreux citoyens des localités touchées par les incendies.

Notre objectif de recherche est d'essayer de comprendre le rôle de la communication de crise exercée par la protection civile de la wilaya Béjaïa dans la gestion des incendies au niveau de la wilaya de Bejaïa, et savoir aussi si la protection civile possède une procédure de gestion de crise.

Et au-delà notre question principale sur laquelle on va essayer de répondre dans notre recherche est la suivante :

- Quel est le rôle de la communication de crise pratiquée par la protection civile de la wilaya de Bejaïa durant les incendies de l'été 2020 (juillet /août) et comment a-t-elle géré les situations ?

2. Les hypothèses

Selon (M.TOURE, 2007, p. 64), les hypothèses de recherche et questions de recherche sont intimement liées et quand le chercheur croit comprendre la situation il avancera des hypothèses. Les questions de recherche ou les hypothèses de recherche selon le cas, doivent être clairement formulées.

Et selon nos lectures, ce n'est pas forcément obligé que chaque étude contient des hypothèses, car ces dernières sont des réponses provisoires des questions de recherche.

On notera une prédiction de l'existence d'une relation entre variable.

- Nos hypothèses sont comme suit :

1. La protection civile de la wilaya de Bejaia procède à la gestion des incendies par l'introduction des trois étapes de gestion : avant, pendant et après la crise.

2. Le rôle de la communication de crise adoptée par la protection civile dans la gestion des incendies dans la wilaya de Bejaia durant l'année 2020, tout d'abord c'est lutter contre les incendies et minimiser les dégâts, tout en faisant des campagnes de communication.

3. Les raisons du choix de thème

Par rapport à d'autres wilayas algériennes, Bejaia est la plus touchée par les incendies, et pour faire face à cette situation le bon moyen c'est l'adaptation d'une bonne communication de crise.

La communication de crise dans la gestion des incendies c'est l'étude qui répond à notre intérêt et notre attention.

A côté de cela, nous voulons :

- Étudier l'importance de la communication de crise dans la wilaya de Bejaia à partir de l'étude de gestion de la crise des incendies.
- Essayer d'analyser les moyens de prévention des risques d'incendies déployés par la protection dans la wilaya de Bejaia.
- Chercher à comprendre les procédures suivies par la protection civile de Bejaia en cas d'incendies et de là découvrir comment cette wilaya gère cette situation.
- La curiosité de connaître la nature des relations entre la protection civile et les citoyens de la wilaya de Bejaia en cas d'incendie.

4. Les objectifs de la recherche

Comme toute recherche, notre étude scientifique a plusieurs objectifs, et les intentions de notre recherche résume dans différents points :

- L'intérêt de savoir le rôle de la communication de crise dans la gestion des incendies au sein de la wilaya de Bejaïa.
- Comprendre comment la protection civile prévienne les citoyens de la wilaya de Bejaïa en cas d'incendie.
- Savoir comment la protection civile de la wilaya de Bejaïa fait face à ces incendies.
- Essayer de connaître la place des citoyens comme partie prenante dans la communication de crise de la protection civile en cas d'incendie.

5. La définition des concepts

5.1. La crise

(Le petit Robert de la langue Française , 2016, p. 587), la crise est définie comme un moment d'une maladie caractérisé par un changement subit et généralement décisif en bien ou un mal.

Selon (Libaert, 2001, p. 09) , la crise est un événement inattendu mettant en péril la réputation et le fonctionnement d'une organisation.

La définition opérationnelle :

Alors la crise peut être définie comme un trouble dans le fonctionnement normal de l'unité de la protection civile, c'est une manifestation soudaine qui est causé suite à des causes naturelles ou volontaires, comme les feux de forêts, les fuites de gaz....

5.2. La communication de crise

Selon (MICHEL Ogrizek, 2000, p. 03), la communication de crise est constituée d'un ensemble d'analyse de concepts, de principes et de méthodes de travail s'appliquant de manière spécifique aux situations bien particulières que sont les crises.

Et selon (F.GIAMNOCARO, 2008, p. 07), une communication de crise est un ensemble d'informations d'actions mis en œuvre par une organisation en vue de mettre fin à une situation de se déclarer au sein et à la suite d'un événement endogène ou exogène à l'organisation.

La définition opérationnelle :

Donc la communication de crise c'est une communication qui est présente dans l'ensemble de la direction de la protection civile, afin de garantir une bonne gestion de crise, et comme c'est connu que la communication est considérée comme un système de défense, pour cela la protection civile est censée mener une communication qui sera destinée soit à l'ensemble du personnel de la protection civile, soit aux habitants de la wilaya de Bejaïa.

5.3. La gestion de crise

Selon (Le Parisien, 2019), La gestion de crise est l'ensemble des modes d'organisation, des techniques et des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'évènement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.

La définition opérationnelle :

Alors la gestion de crise ce sont les procédés utilisés par la protection civile afin de faire face à un incendie, ainsi que toutes les techniques et les moyens préparés par cette dernière pour mieux réagir dans un moment de crise.

5.4. La wilaya

Selon (Le petit robert , p. 2752), la wilaya est une division administrative.

« Division administrative existant dans divers pays en Afrique et en Asie, et ayant été mis en place pour la première fois en Égypte et en Syrie. Selon les pays, les wilayas équivalent soit à un département, soit à une région ou encore à une province ».

La définition opérationnelle :

La wilaya de Bejaïa est subdivisée en 19 DAIRAS comportant un ensemble de 52 COMMUNES, s'étalant sur une superficie de 3.223.50 Km. Elle est située au Nord Est de la région « centre » du pays.

Administrativement elle est délimitée à l'Est par la wilaya de Jijel, à l'Ouest par la wilaya de Bouira et de Tiziouzou, au Sud par Setif et Bordj bouarriridj, et au Nord par une ouverture directe sur la Mer Méditerranée sur une longueur de 95Km.

5.5. La cellule de crise

La cellule de crise selon (LIBAERT & WESTPHALEN, Communicator, toute la communication d'entreprise, 2012, p. 392), est définie comme étant la cellule de crise comprend une partie fixe, ce sont des responsables qui, quel que soit le type de crise, seront présent en salle de crise comme le juriste ou le responsable de communication. La partie variable est composée de membres réquisitionnés en fonction de leur spécialité et de la nature de la crise.

La cellule de crise est définie selon (Jean-David, La gestion de crise en entreprise, 2013, p. 63), comme étant une entité organisationnelle, interne à l'entreprise, dont le rôle consiste à gérer, comme son nom l'indique, une crise.

La définition opérationnelle :

La cellule de crise c'est un lieu qui est situé à l'intérieur de la protection civile, qui est constituée des membres de personne dans le but de gérer tout type de crise (incendie, inondation, séisme...) dans le but de mieux organiser.

Et chacun de ses acteurs ou membres intervenants à un grade on trouve :

- Des officiers.
- Des commandants.
- Des capitaines.
- Des lieutenants.
- Des sous-lieutenants.

- Des agents.

6. Les indicateurs de la recherche :

Concepts	Dimension	Indicateurs
La crise	Fragilisation Déstabilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Incendie
La communication de crise	Sensibilisation Prévention Avertissement Être à l'affut	<ul style="list-style-type: none"> • Compagne de sensibilisation. • Les panneaux publicitaires. • Les réseaux sociaux.
La gestion de crise	<u>Avant la crise</u> Surveillance Anticipation Formulation de cellule de crise	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse de la situation. • Mise en place des capteurs d'alerte
ff	<u>Pendant la crise</u> La prise de décision Dynamiser la cellule de crise	<p><u>Les acteurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La protection civile • Les hôpitaux • APC • La gendarmerie <p><u>Les moyens :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Matériaux

		d'évacuations : <ul style="list-style-type: none"> • Ambulances • Camions et voitures • Hélicoptères • Le corps médical Les réseaux sociaux : YouTube et Facebook
--	--	--

7. Les études antérieures

Pour objectif de bien mener et exécuter notre projet de recherche porté sur « La communication de crise dans la gestion des incendies », on a retrouvé une thèse de doctorat et un mémoire de fin d'étude qui ont abordés :

La thèse:

« Contribution des systèmes multi-agent a l'analyse de la performance organisationnelle d'une cellule de crise communale ».

Une étude qui est accomplit et réalisé par **Dalanda LACHTAR** en vue de l'obtention de garde de docteur, délivré par l'école national supérieures des mines de Paris, spécialité : « sciences et génies des activités à risques ». Présenté et soutenu le 10 décembre 2012, sous la direction de Emmanuel Garbolino.

La problématique de cette étude est : les acteurs sont-ils bien préparés à la gestion de crise ? Quel rôle joue la communication dans la prise de décision ?

La partie théorique de cette recherche englobe trois parties et chaque partie se compose de deux chapitres, on trouve dans la première partie la présentation de la problématique, dont le premier chapitre porte sur l'introduction à la gestion communale, et le deuxième chapitre sur la performance organisationnelle.

La deuxième partie porte sur l'apport conceptuel et le développement méthodologique, le premier chapitre s'ouvre sur la modélisation et la simulation comme supports méthodologiques

al'étude des organisations. Le deuxième chapitre aborde le fonctionnement d'un système d'aide à la décision et l'évaluation de la performance organisationnelle d'une cellule de crise.

La troisième partie traite la mise en œuvre opérationnelle, le premier chapitre aborde la simulation dynamique et analyse de comportements de la cellule de crise communale, et le deuxième chapitre traite l'application et discussion de la méthode et de l'outil proposés.

Les résultats obtenus :

Le cas pratique de cette étude est : « la commune de Scénario qui se situe au sud de la France.

La commune été engourdisous plus de 10 centimètres de neige. Nous avons certifié que toute une cellule de crise a été organisée et agencée.

- Les premiers objectifs de la cellule de crise lors de cet événement sont :
 - Une cellule de pilotage (pour garder un lien avec la préfecture).
 - Une cellule de transport (pour la facilitation de déplacement).
 - Une cellule de renseignements (renseignements sur les demandes d'actions et d'interventions).
 - Une cellule de travaux a fin de garantir la mise en œuvre des mesures d'urgence concernant le lieu de problème.
 - Une cellule d'hébergement (assurer l'évacuation des citoyens en matière d'hébergement).
 - Une cellule de ravitaillement des centres d'hébergement.
- Les moyens de communication utilisés pour ces cellules sont :
 - Les appels téléphoniques.
 - Des conversations directes.
 - Des échanges de dossiers et fiches.

Le mémoire :

« **Le rôle de la communication publique de crise dans la gestion des inondations** » élaborer par les deux demoiselles **HKIER Amina** et **KINZI Katia** sous la direction de la promotrice madame IFOURAH Rabiaa de l'année universitaire 2018-2019.

Dans ce mémoire, les deux étudiantes ont lancés une question principale qui été représenter comme suite: « **comment la commune d'oued Ghir gère- t- elle les inondations et quel est le rôle de la communication publique de crise dans la gestion des inondations ?** »

Donc la partie théorique de cette recherche de divise en deux (2) chapitre et chacun se compose de trois (3) sections. Le premier chapitre se focalise sur «**un aperçu général sur la crise et la gestion de crise** » et dans ce chapitre on trouve la première section qui porte sur les origines et l'évolution de mot de la crise, comme concept et phénomène, donc les deux étudiantes cherchent à comprendre le phénomène et la deuxième section sur la gestion des situations de crise et les risques majeur en Algérie.

Le deuxième chapitre intitulé « **la communication publique de crise** »qui se décompose en trois(3) sections ; la première section englobe la définition et l'origine de la communication de crise et la deuxième(2) section sur la communication publique de crise et la dernière section touche les médias et la communication publique de crise.

Dans cette recherche, on observe que les deux étudiantes ont proposées**l'approche délibératif** dans le but d'avoir des idées qui doivent être étudié par les membres de la cellule de communication de crise, afin d'arriver à des décisions définitives. Dans le besoin de répondre à la problématiques, les deux étudiantes utilisent la méthode qui convient c'est **la méthode qualitative**.

Les résultats obtenus :

D'après l'étude qui été effectuée au sein de la commune d'oued Ghir dans la wilaya de Bejaia, nous avons arrivé à constaté que la gestion de la crise l'inondation de cette commune possède à la gestion de crise et cette dernière assurée par le travail de collaboration entre les acteurs de la cellule de crise, donc la première hypothèse est **confirmée**, par contre d'après l'analyse de la deuxième hypothèse on constate que cette dernière est **infirmée**.

Chapitre II

La démarche méthodologique

1. L'approche théorique de la recherche

L'approche managériale

Comme toute recherche scientifique, le cadre théorique nous amène à nous justifier scientifiquement, et c'est le cas de notre étude.

Selon nos compréhensions l'approche théorique d'une recherche peut être envisagé comme étant un itinéraire concluant et franc pour que le cadre théorique soit assez apparent, explicite, assuré et incontestable. Et pour mieux amener et commencer notre étude, il est fondamental d'enserrer le cadre théorique tout en rassemble le plein d'information concernant a notre terrain de recherche.

Et dans notre recherche scientifique nous sommes orientées d'adopter et suivre le model managérial.

Selon (MATTHIEU, 2010, pp. 60,61), dans le modèle managérial, la pratique des relations publiques est organisée de façon à maximiser leur contribution -en fait, celle de la communication- a l'atteinte des objectifs organisationnels. L'optimisation de cette contribution constitue donc à la fois l'assise, le moteur et la finalité de la pratique des relations publiques. Sur le plan pratique cette approche se décline en quatre temps, soit :

- L'identification des publics dont les opinions ou les actions sont susceptibles d'avoir un impact sur la capacité de l'organisation à atteindre ses objectifs ou, selon la théorie des parties prenantes qui sont susceptibles d'influencer (ou d'être influencé par) ses décisions.
- La conception de programmes de communication destinées a instauré et à maintenir, entre l'organisation et ses publics ou parties prenantes, des relations qu'on souhaite mutuellement satisfaisantes
- Le déploiement de ces programmes selon des échéanciers préétablis
- A terme ou de façon périodique, l'évaluation des résultats produits par ces programmes avant, le cas échéant, leur reconduction.

Définition de la communication managériale :

(Maurice Imbert, 2015, p. 08), est une démarche construite d'information, d'argumentation, d'écoute et de dialogue portée et animée par l'ensemble de la ligne managériale pour donner du sens aux décisions et mobiliser les équipes au service de la performance économique et sociale de l'entreprise, elle se traduit par des actes de management pour impliquer et faire s'engager les collaborateurs dans la mise en œuvre des projets et décisions.

Il y a trois différentes approches managériales (traditionnelle, technologique et consensuelle).

L'approche la plus adéquate à notre étude de recherche est **l'approche technologique**, d'après (IMPACT DE L'APPROCHE MANAGÉRIALE SUR LA PERFORMANCE, 2008), L'approche technologique consiste essentiellement à mettre en œuvre un principe général de collaboration entre les différents acteurs. Elle développe une efficacité collective, propice aux interactions les plus riches.

Les technologies de l'information et de la communication font partie intégrante de cette approche. Elles permettent de créer, capturer, manipuler, communiquer, échanger et utiliser l'information.

2. La méthode de recherche

Toute recherche scientifique est appelée à procéder et à acheminer une méthode pour exécuter un bon travail et une bonne recherche. Pour collecter des données et des informations essentielles, pour assurer de répondre à notre question de départ qui repose sur «la communication de crise dans la gestion des incendies » et comment la protection civile gère ces incendies au niveau de la wilaya de Bejaia.

Et pour cela nous avons suivi la méthode qualitative afin d'aboutir à des résultats voulus.

Selon (MAURIS, 2014, p. 167), la méthode qualitative est le traitement des données qualitatives qui produit des résultats tels que des regroupements par dimension, par cas, par thème ou par type. L'analyse consiste à examiner précisément sur l'hypothèse où l'objectif de recherche.»

Et d'après (étude qualitative : définition, 2021), « Le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels (plutôt qu'expérimentaux), en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants. »

D'une autre façon, la méthode qualitative comble un enchaînement de techniques de collectes et d'analyse de données, la méthode qualitative vise à assimiler et expliquer les expériences personnelles de certains phénomènes sociaux

3. La technique de la recherche

Pour qu'une recherche soit fiable et riche, il est nécessaire d'appliquer une technique de recherche et dans notre étude nous avons opté pour la technique d'entretien.

3.1. La technique d'entretien

Selon (Abdelkrim, 2014, p. 60), il arrive souvent que les informations dont on a besoin ne se retrouvent pas dans des livres. Ni dans des magazines ni dans tout autre support écrit et qu'elles sont tout simplement enfuit dans la pensée des individus : dans la mémoire à long terme. Dans ce cas, celui qui cherche cette information doit considérer l'entretien comme étant la méthode appropriée pour collecter lesdites informations.

Dans notre étude de recherche nous avons suivi un entretien comme une technique de recherche, selon (GRINSHPOUN, 2018, p. 41), l'entretien de recherche est centré sur la relation que la personne interviewée entretient avec l'objet d'étude.

L'entretien est la technique que nous avons exploitée et appliquée dans notre étude afin de collecter le maximum d'informations à l'enceinte de la protection civile de la wilaya de Bejaia. Assurément l'entretien nous a permis une communication fluide avec nos interlocuteurs.

Notre guide d'entretien contient trois axes qui sont comme suit :

1. Premier axe est fondé sur les données socioprofessionnelles et il est constitué de cinq questions.

2. Deuxième axe est fondé sur la gestion des incendies dans la wilaya de Bejaia et qui contient 6 questions.
3. Troisième axe, il englobe l'importance de la communication de crise, l'apport de la communication dans la gestion des incendies dans la wilaya de Bejaia et qui contient 7 questions.

Selon (La communication dans l'entreprise, a l'usage des étudiants et des professionnels, 2014), la méthode d'entretien se distingue par la mise en œuvre de processus spécifique de communication et d'interaction humaine qui offrent au chercheur des informations et des éléments de réflexions très riches et nuancés.

Dans l'intention de rassembler le plus d'informations possible nous avons eu recours dans notre recherche a un **entretien directif** qui est une liste de questions préalables et selon (Abdelkrim, 2014, p. 61), l'entretien directif s'agit d'une liste de question précise posé a l'autre. Cette formule facilite la comparaison entre plusieurs personnes ayant subit le même entretien...

4. L'échantillonnage et le type d'échantillon

Selon (GRINSHPOUN, 2018, p. 25), l'échantillon est une fraction de la population concernée présentant les mêmes caractéristiques que l'ensemble de la population.

4.1. La population de l'étude

Dans notre étude de recherche, notre population d'étude est les membres de la direction de la protection civile de la wilaya de Bejaia. (Chef bureau de formation, chef bureau de statistique et communication, agent bureau de formation, agent de bureau d'effectifs et action sociales, agent de bureau d'effectifs et action sociale, lieutenant, agent d'intervention.)

Selon (GRINSHPOUN, 2018, p. 25), la population est constituée par l'ensemble des sujets concernés par les hypothèses.

Selon (ANGERS, 2014, p. 98), la population est un ensemble d'éléments ayant un ou plusieurs caractéristiques en commun qui les distingues d'autres éléments et sur lesquels porte l'investigation.

4.2. Échantillon de l'étude

Dans le but de trouver une bonne réponse à notre question de recherche nous avons appelé et interviewé sept personnes sélectionnés par rapport à la cellule de communication.

(GRINSHPOUN, 2018, p. 25), un échantillon représentatif d'une population permet de produire des estimations et de tester des hypothèses.

Selon (MAURIS, 2014, p. 100), l'échantillon est un ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon.

4.3. Le type d'échantillonnage

Le type d'échantillonnage que nous avons utilisé c'est **l'échantillonnage ciblé**, parce que les entretiens réalisés sont destinés à une population visée et sélectionnée et bien avant choisie, dans le but de récolter le maximum d'informations et de données concernant notre étude de recherche. Donc notre échantillonnage est **un échantillonnage non probabiliste**.

Selon (Home security Big Blog), l'échantillonnage non probabiliste est une technique d'échantillonnage où les chances qu'un membre soit sélectionné pour un échantillon ne peuvent pas être calculées.

5. Les obstacles rencontrés

Au cours de notre travail de recherche au sein de la protection civile, on a dû faire face à un seul obstacle qui est :

- Le congédiement de chargé de communication de la protection civile durant la période de notre stage.
- En raison de confidentialité, on n'a pas pu obtenir toutes les informations relatives à notre recherche.
- Une certaine difficulté de compréhension de notre thématique par les membres de cellule de communication de la protection civile.

Cadre théorique

Chapitre III

La crise et la gestion de crise

Toute crise est définie comme un état de déstabilisation et de fragilisation, et une situation de crise paralyse toute une organisation, alors pour cela il faut procéder à une bonne gestion de crise, d'ailleurs de nos jours on entend souvent parler de crise, en effet les constitutions de crise sont assez nombreux, et cette dernière menace toute une organisation.

Pour bien réussir la gestion de quelconque crise et ne pas tomber dans la culture d'urgence il est indispensable de fonder tout un travail professionnel sur le plan de gestion et de communication.

Ce chapitre a pour but de démontrer comment la protection civile de la wilaya de Bejaia gère des situations de crise, et notre chapitre se décompose en trois sections, et la première c'est un aperçu général d'une crise et la deuxième section sur la gestion de crise et la troisième section c'est la gestion de crise en Algérie.

Section 1 : Un aperçu général d'une crise

1. Définition de la crise

Selon (WESTPHALIEN, 2014, p. 65), une crise est un changement soudain et brutal entre deux états, qui provoque une rupture d'équilibre : phénomène grave, mais néanmoins normal, il vient perturber le fonctionnement d'une organisation, en altérer les cours.

On note que la crise c'est une phase grave qui perturbe l'intérieur et l'extérieur de toute une organisation.

2. L'histoire de concept crise

D'après, (<https://sites.google.com/site/etymologielatingrec/home/c/crise>, 2021), étymologiquement le concept « **crise** », vient du latin « crisis » signifiant un « assaut », et du grec « krisis » au sens de séparer, distinguer.

Et selon (OGRIZEK & GUILLERY, 2000, p. 127), la crise est un concept hippocratique, désignait l'état décisif d'une maladie ou d'un état critique.

3. Définition de la Situation de crise

Selon le plan (ORSEC) de la wilaya de Bejaia, une situation de crise c'est un évènement ou ensemble d'évènement qui génère ou susceptibles de générer un impact négatif sur des individus et /ou les animaux et/ou les biens et /ou l'environnement.

4. Les caractéristiques d'une crise

Selon (PASQUIER, Communication des organisations publiques, 2017, p. 260), de manière plus analytique, la crise au niveau des organisations est caractérisée par les éléments suivants :

- ✓ Elle touche l'ensemble de l'organisation et non des parties de celle-ci. Toute l'organisation est concernée par la crise et pas seulement les secteurs ou département dont est issue l'évènement causant la crise.
- ✓ Les crises provoquent un dérèglement du mode normal de fonctionnement. Le processus et règle internes à l'organisation ne sont plus ou ne peuvent plus être appliqués on peut observer une paralysie du système.
- ✓ Les causes peuvent être connues mais elles sont généralement imprévisibles et surtout elles surprennent l'organisation. Elles n'ont en principe pas le temps de mettre en place de manière anticipé des structures pour répondre à la crise.
- ✓ Les conséquences sont imprévisibles et sont de nature à remettre en cause la survie de l'organisation. L'organisation doit à la fois gérer la crise et veiller à une communication limitant les effets de celle-ci au risque que sa réputation et sa crédibilité soient largement entamées. Parfois, la survie même de l'organisation est en jeu.
- ✓ Tant de l'organisation qu'à l'extérieur de celle-ci, les perceptions prennent le pas sur les faits. Les réactions émotionnelles dominent et il n'est souvent pas possible, dans un premier temps du moins, de débattre de manière rationnelle des causes et conséquences de la crise.

5. Les règles à suivre en cas de communication de crise

Selon toujours le même auteur, (PASQUIER, Communication des organisations publiques, 2017, p. 277) :

- Informer de manière active (ne pas attendre que la pression externe s'exerce).
- Informer de manière continue.
- Vérifier les informations avant de communiquer et produire à vérité.
- Corriger les fausses informations ou les rumeurs infondées.
- Éviter d'émettre des hypothèses.
- Tenir compte des aspects émotionnels.
- Ne pas attribuer de responsabilité à des personnes sans en être absolument sûr.
- S'exprimer de manière claire et répéter, le cas échéant, les informations.
- Éviter des contradictions entre paroles et acte.
- Traiter les médias de la même manière et penser à leurs priorités en termes d'information.
- Veiller à l'unité du contenu de l'information.
- Rester ouvert au dialogue et accepter la contradiction.
- Soigner la communication interne.

6. Typologie des crises

Dans le monde des crises on distingue diverses typologies de crises, et leur classification facilite aux organisations de déterminer l'éventuel de crise imminente des précédentes préventif.

Selon (SARTRE, 2012, p. 18), elle a défini plusieurs types de crises et on trouve :

Type de crise	Endogène	Exogène
Technique	<ul style="list-style-type: none"> • Accident industriel. • Sabotage interne. • Défaut de qualité de produit. • Pannes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sabotage (virus informatique, détérioration du produit.)

Économique et financière	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises performances économiques. • Restructuration. 	<ul style="list-style-type: none"> • Boycottage de produits. • Apparition d'un produit concurrent. • Chute de cours boursier.
Sociale et humaine	<ul style="list-style-type: none"> • Grève / conflit social. • Comportements déviants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparaison avec d'autres secteurs.
Organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Enlèvement des dirigeants • Décès d'un dirigeant 	<ul style="list-style-type: none"> • Terrorisme • Scandale médiatique

7. La cybercrise

Selon (LIBAERT & WESTPHALEN, COMMUNICATOR, 2012), On entend par cyber crise toute crise, soit prend internet pour relais ; soit nait sur internet. Car internet est un média générateur de crise, du fait de divers facteurs :

- Capacité de mobilisation mondiale de publics très désespérés
- Extrême vitesse d'interaction entre les acteurs
- Absence de filtre ou de médiateurs équivalents aux journalistes sur les autres médias
- Nouveaux leaders d'opinions
- Attaques anonymes et / ou sentiments d'impunité, voire de toute puissance des acteurs (d'où une certaine forme d'agressivité)
- Contributeurs internes aux entreprises

La détection de la cybercrise :

Le seul moyen consiste à fréquenter les lieux d'information (et de désinformation) sur internet :

- Les forums (newgroups) modérés ou libre, ou les échanges sont stockés sur un serveur.
- Les achats, ou les échanges se font en temps réel et ne laissent pas de traces.
- Les emails.

- Les pages personnelles et les blogs ; on estime que chaque jour 1,5 million de messages sont mis en ligne sur l'ensemble des blogs.
- Les sites (associatif, institutionnel, d'information, communautaire, portail)
- Les banques de données en lignes.
- L'ensemble des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est susceptible d'être mentionnée

Avant de pouvoir détecter l'information qui concerne l'entreprise, il faut établir un plan de recherche, choisir des mots clés et des outils de recherche

8. Les domaines de la crise

Selon (SARTRE, 2012, pp. 18,19,20) a cité les domaines susceptibles d'être porteurs de crise pour une organisation.

- ✓ Domain technique : deux types de crises peuvent affecter l'organisation d'un point de vue technique

1. Crise de l'appareil industriel : l'accident représente le cas le plus fréquent et le plus médiatisé.

Une explosion, une fuite de produits toxique, une avarie sur un bateau provoquant une marée noire, un sabotage commis par le personnel ou par une main extérieure, un virus informatique qui paralyse les transactions bancaires entraînent, par l'ampleur des dégâts, l'entreprise dans la crise.

2. Crise liée aux produits : les produits peuvent eux-mêmes subir sortes de crise.

- Une fabrication défectueuse ou une action de sabotage altère leur qualité et les rend impropre à la consommation ou à l'utilisation.
- Selon l'avancée des recherches médicales et scientifiques, des produits tombent sous le coup d'une interdiction. Ce fut le cas de l'amiante, reconnu comme cancérigène.
- ✓ Domaine économique et financière : dans le contexte actuel d'interdépendance des économies mondiales, les entreprises cotées en bourse doivent répondre aux exigences de rentabilité de leurs actionnaires internationaux. Fusion, acquisition et OPA dégénèrent

rapidement en crises. Effet « papillon » joue à plein. Une chute de la bourse à NEW York a pour effet de fragiliser les entreprises européennes.

- ✓ Domaine social et humain : agitation sociale, manifestation, grévés avec occupation de locaux ou séquestration de dirigeants constituent les crises internes les plus visibles .la révélation de certaines pratiques managérial peut déclencher une crise .Ainsi, le licenciement d'une caissière d'un magasin Cora, accusée d'avoir volé un ticket de caisse ouvrant droit à une réduction a indigné les internautes qui ont vivement réagi via les réseaux sociaux et particulièrement sur la page Facebook de l'entreprise .
- ✓ Domaine organisationnel : la bonne marche d'une entreprise dépend souvent de la qualité des hommes qui la dirigent. Le décès brutal d'un dirigeant, surtout s'il s'agit d'une PME familiale, peut conduire à la faillite. De même, dans les années 1970, des groupes terroristes qui prenaient pour cibles les dirigeants des grandes entreprises mais aussi un niveau des états qui ne parvenaient pas à assurer la sécurité des personnes sur leur territoire.

Par ailleurs, la mise en examen d'une personnalité, pour des activités illicites commises dans un cadre extérieur à son entreprise, rejait malgré tout à l'interne.

9. Le cycle de vie d'une crise

Toute crise a un cycle de vie, et chaque cycle de vie se déroule en 4 phases, et chacune de ses phases n'est pas semblable à l'autre chacune d'elles comptent ses propres stratégies, actions

9.1. Phase préliminaire

Selon (LIBAERT, La communication de crise, 2018, p. 16), c'est celle où les premiers signaux d'alerte peuvent apparaître, Ces clignotants qui s'allument peuvent provenir, des premières fumées suspectes qui apparaissent, des premières plaintes de certains consommateurs, d'un accident comparable intervenu chez un concurrent.

On comprend donc que dans cette phase l'entreprise vit les premiers signaux de dysfonctionnement et de dérèglement, on se trouve aux premiers signaux d'alertes.

9.2. Phase aigüe

Selon, (LIBAERT, La communication de crise, 2018, p. 16), l'événement survient et la crise éclate. La montée en intensité est souvent très rapide dans le cas d'un accident technologique (crash d'un avion, échouage d'un pétrolier), d'un rappel de produit (Mercedes classe A, coca-cola ...), de la sortie d'un rapport ou d'une lire accusatrice comme celui d'Ewin black, mettant en cause l'entreprise informatique en raison de ses activités durant la seconde guerre mondiale.

Dans cette étape l'organisation est en pleine crise, ce qui engendre une grande présence médiatique.

9.3. Phase chronique

Selon (LIBAERT, La communication de crise, 2018, p. 17), la crise atteint son apogée et progressivement sa représentation médiatique se réduit. Régulière ou instable autour d'une tendance à la baisse, cette phase s'explique par l'impératif de renouvellement médiatique. Dans ce stade, la crise est beaucoup moins évoquée, mais la crise n'est toujours pas résolue.

9.4. Phase de cicatrisation

Selon toujours le même chercheur, La crise a disparu et les médias n'en font plus écho, cette étape est souvent négligée par les entreprises, celles-ci préférant refouler l'idée même de crise et les difficultés qu'elle a engendrées. La phase de cicatrisation est également propice au rebondissement.

Selon(Aimeur, 2018, p. 39), La crise arrive à la fin, et les médias ne s'y intéressent pas et même certaines organisations négligent cette phase, et refusent de parler sur le mot crise comme si elles n'avaient pas connu de crise durant leur parcours pourtant la crise reste toujours là pour trois raisons, la première c'est que les effets d'une crise restent matériellement présent (les nouvelles technologies de l'information et de la communication), La deuxième, c'est que les médias trouvent toujours l'occasion (date d'anniversaire de la crise), pour parler sur cet événement similaire à cette crise, ont vu le jour ultérieurement.

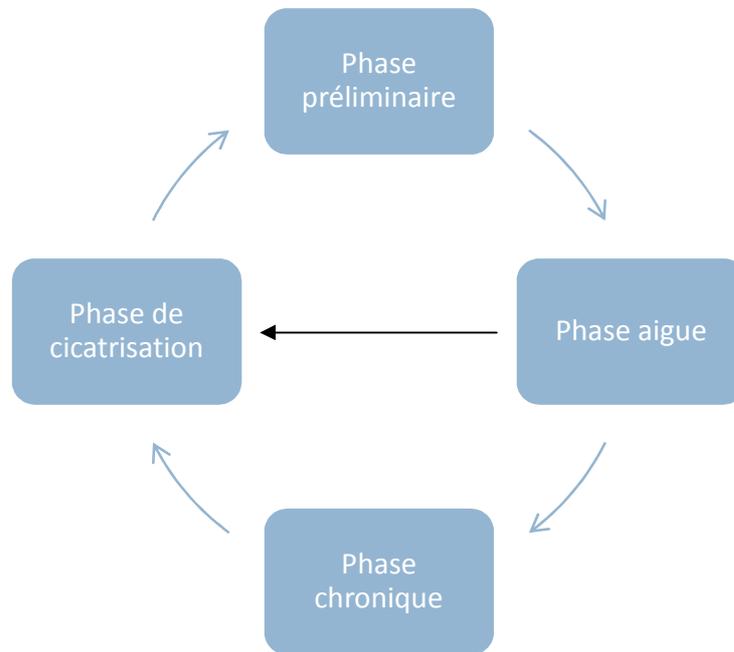


Figure 1 : Les quatre phases constituant le cycle d'une crise

Section 2 : La gestion de crise

1. La gestion de crise

Selon (HAFYANE, 2012), La gestion de crise dans une entreprise est un comportement « proactif » qui comprend une approche systématique permettant d'aborder des situations de crises réelles de façon à permettre à l'entreprise de continuer de fonctionner aussi normalement que possible. Il s'agit d'un système d'alerte ou de détection précoce d'éventuelles situations problématiques qui implique la prévision, l'identification, l'analyse ainsi que l'action, avec des procédures adéquates permettant autant de prévenir que de faire face à une crise.

La gestion des crises n'est pas du ressort d'une unité opérationnelle distincte au sein d'une organisation, c'est généralement une combinaison d'actions provenant de plusieurs unités réunies, et qui implique une communication entre tous les dirigeants, (ce qui permet la continuité des opérations de l'entreprise pendant que la situation particulière est en cours de résolution.

2. Les étapes de la gestion de crise

- **Avant la crise :**

Selon (ADARY, LIBAERT, MAS., & WESTPHALEN, 2015, p. 429), mieux vaut prévenir que guérir : la communication a une fonction comparable à celle des pompiers : anticiper les risques possibles plutôt que courir d'un foyer à l'autre. Cette section vous explique comment prévenir les crises et comment être bien préparé lorsqu'elles surviennent.

- **Pendant la crise :**

Selon (ADARY, LIBAERT, MAS., & WESTPHALEN, 2015, p. 439): gérer et anticiper les risques : une crise, plus encore que toute autre conjoncture, exige un plan de guerre coordonnée rapide pour communiquer avec clarté, franchise et mesure sans dissimuler les problèmes, les étiologies, et les incertitudes. Cette section vous explique comment gérer et anticiper les risques liés à une crise.

- **Après la crise :**

Selon (OGRIZEK & GUILLERY, 2000, p. 112), la crise n'est pas un système fermé mais un système ouvert. Après la phase aigüe l'événement lui-même et ses suites immédiates d'autres phases vont se succéder et un phénomène de rupture constitutif de la crise va constamment s'installer. Rien ne sera plus tout à fait comme avant. Il faut en tenir compte et gérer cette période particulière de l'après crise, même si les médias se sont tus et que les choses semblent être rentrées dans l'ordre, même si la crise a été en apparence « bien gérée » et même si la tentation est grande alors de refermer le dossier et d'oublier.

3. La gestion d'une cybercrise

D'après, (LIBAERT & WESTPHALEN, COMMUNICATOR, 2012, pp. 384,385),

Étape 1 : se préparer à la cybercrise

Se doter des moyens et des outils pour faire face à la cybercrise :

- Organiser une veille multi source multilingue pour détecter les signes annonciateurs de crise.
- Préparer son langage adapté aux réseaux sociaux.
- Contribuer régulièrement aux forums de discussion.
- Concevoir un site internet de crise et / ou de pré-crise (autour d'une médiathèque c'est la dimension « images » est forte).
- Prévoir un site web de crise.
- Créer et alimenter une base de données pour les journalistes et leaders d'opinions.
- S'équiper d'une base documentaire (textes, images, sons) de crise adaptée.

Étape 2 : faire face à la crise :

(LIBAERT & WESTPHALEN, COMMUNICATOR, 2012). Se sont les principes et la vitesse de la réaction :

- Apporter une information factuelle immédiate.

- Analyser « objectivement » les différents paramètres de la crise pour déterminer la stratégie à adopter (plan d'action).
- Identifier les publics cibles de la gestion de crise.
- Positionner la crise.
- Gérer inquiétude et garder le contrôle de sa communication :
- Intervenir sur les réseaux sociaux pour contrer les rumeurs, ne pas chercher à rassurer, mais à informer.
- Ne pas s'inscrire dans un registre défensif, mais chercher à acquérir un droit de parole
Assurer la cohérence des discours entre les médias.

Les moyens de la gestion de crise :

- Lancer un système de suivi d'alerte nationale et internationale en temps réel
- Analyser quotidiennement l'impact de la crise
- Organiser un renfort au tour du *communtymanager* de crise
- Mettre en place les outils de réponses à la crise

Étape 3 : gérer l'après-crise :

(LIBAERT & WESTPHALEN, COMMUNICATOR, 2012)

Restervigilant :

- Contrôler la clôture effective de la crise
- Rassurer l'interne, conforter les équipes
- Dresser le bilan de la crise, évaluer l'impact de la crise a court et moyen terme

4. La cellule de crise

Selon (Riom, Thierry, & Adary, 2010, p. 320), la cellule de crise est définie comme étant une salle spécialement organisée pour gérer les crises. Si les grandes entreprises disposent de salle entièrement dédiée à la crise, la plupart des entreprises organisent la gestion de crise dans une salle de réunion.

Selon, (Jean-David, La gestion de crise en entreprise, 2013, p. 63), la cellule de crise est une entité organisationnelle, interne à l'entreprise, dont le rôle consiste à gérer, comme son nom l'indique, une crise. Cette cellule a donc par nature plusieurs attributs propres.

5. Missions de la cellule de crise

Selon toujours (Jean-David, La gestion de crise en entreprise, 2013, p. 64), fondamentalement, une cellule de crise a plusieurs missions essentielles :

- Cohérence des actions : la cellule de crise doit assurer tout d'abord la cohérence des actions lors de la gestion de crise.
- Gestion de la connaissance : elle doit assurer la connaissance de tous les mécanismes de gestion de la situation et de l'information.
- Règles de fonctionnement propre : elle doit assurer la définition, la connaissance et la mise en œuvre de son fonctionnement propre, réalisé par ses membres : composition de la cellule de crise, règles d'activations, rôles et responsabilités de chacun de ses acteurs, règles opérationnelles et pratiques d'organisation (lieu de réunion, fréquence, moyens de communication, contraintes...).
- Règles d'activation : elle assure la définition et la bonne compréhension par tous les acteurs des règles d'entrée en situation de crise, des règles et des mécanismes de gestion de la crise proprement dite, des règles et des mécanismes de sorties de crise...
- Dilution : par son existence et ses mécanismes opérationnels internes de fonctionnement, de prise de décision et de suivi, la cellule de crise assure la réduction de risque de dilution de la décision.
- Retour d'expérience : elle assure, à l'issue de la crise, un retour d'expérience approfondi, permettant à l'organisation d'assurer à l'avenir la meilleure prévention et gestion ultérieure de situations identiques ou différentes, susceptible d'arriver.
- Capitalisation : elle enrichit en permanence ses mécanismes de fonctionnement à la lumière des expériences passées, des dysfonctionnements rencontrés, en assurant une veille permanente et un partage constant de bonnes pratiques, le suivi, le pilotage et l'exécution effectifs des plans d'actions post-crise.

6. La gestion de la communication en période de crise

Selon (WESTPHALEN, LIBAERT, & Marie-Hélène, 2012, p. 399), Il n'y a pas de recette miracle, chaque crise étant un cas particulier, générant une situation unique et complexe. Néanmoins, le décideur doit se fixer quelques principes directeurs en matière de communication :

- ✓ Délivrer des informations fréquentes, exactes et complètes.
- ✓ Éviter le mensonge.
- ✓ Surveiller les thèmes de conversation concernant la crise.
- ✓ Maintenir la cohérence des messages dans la durée
- ✓ Fournir les raisons d'un silence, pour ne pas donner prise aux rumeurs
- ✓ Entretenir les meilleures relations possibles avec les médias : les journalistes ne doivent pas être traité comme « d'abominables inquisiteurs », mais considérés comme des partenaires, relais dans la transmission des informations.

Selon LAURENT Péron « spécialiste de la gestion de crise et fondateur de la société de conseil et de formation en communication », la crise peut être définie comme un événement majeur, qui peut aller jusqu'à la mise en danger de la viabilité de l'entreprise dans certain cas.

En période de crise avec des activités fortement réduite, il s'agit prioritairement de gérer la crise et dans un cas plus général et suivant la nature de la crise il s'agit également de sauvegarder les actifs de l'entreprise, mais très rapidement fait anticiper la reprise et mettre en œuvre toutes les actions nécessaires afin de minimiser les effets de la crise et que le retour à un fonctionnement normale soit le plus rapide possible.

La gestion de crise englobe l'ensemble des techniques et des différentes méthodes qui aident l'entreprise de faire face à une situation de crise et de réduire la gravité de la situation et cette gestion nécessite de faire appel à tous les acteurs de la cellule de communication de crise.

Section 3 : La crise des incendies

1. La définition de mot incendie

D'après(ORSEC), Source de chaleur et d'énergie, prises électriques, fils électrique, chauffage, chaudière, poste de soudure, vague de chaleur, inflammation des herbes sèches, effets de loupe, erreur de manipulation de produits chimiques, mauvais entretien des équipements, défaillance technique des équipements, actes de malveillance, etc...

2. Les incendies dans le monde

D'après (<https://www.lorientlejour.com>), 2020), l'Année 2020 été une année à haute risque pour les pompiers de monde. Les images dramatiques des incendies dans tout le monde, obligent l'adaptions des nouvelles orientations opérationnelles pour face à cette crise d'incendie. La protection civile de monde entier apporte dorénavant toute leur expertise pour venir en aide aux territoires les plus touchés.

L'année 2020, celle de toutes les crises, politique, social, économique, financière, est également celle de tous les records en matière d'incendie de forêt. Celle-ci ont vu leur superficie réduit de 2977 hectares (entre forets et maquis). Mais il ne s'agit pas que de surface brulée, c'est les types de terrains dévastés par les flammes qui se sont diversifiés. « Pour la première fois, nous avons recensé, parmi ces quelque trois mille hectares de forêt incendiées, 54 hectares de surfaces couvertes de cèdres sapin de Cilicie et genévriers, souligne l'expert. Ces terrains étaient jusque-là à l'abri de tels sinistres, atteignant rarement le degré de sécheresse qui favorise les feux. ». Une nouvelle donne à observer avec vigilance donc, selon lui d'autant plus que ces - forêts, non habituées au feu, ne peuvent se régénérer facilement après avoir été décimées.

L'on note aussi une évolution en ce qui concerne l'altitude à laquelle les incendies ont été récentes : 441 hectares de terrains rous se trouvent entre 1500 et 2218 mètres d'altitude, ce qui dénote un élargissement de l'éventail de zones touchées et confirme le fait que les jurds (arrière-pays, NDLR) ne sont plus épargnés comme ils auraient pu l'être dans le passé.

Outre les forêts et maquis, le Liban a perdu cette saison 1242 hectares de terrains agricoles : Georges Mitri en note l'impact économique catastrophique dans les zones rurales. Le reste des terrains incendiées, un peu moins de trois mille hectares, sont des prairies. Cette

saison, des habitations ont souvent été encerclées par les flammes, sans compter que l'on déplore un mort, un volontaire qui tenait d'éteindre un incendie dans la région de Jezzine.

- **Feux de brousse en Australie année 2019-2020**

D'après (Abbott, 2020), depuis le mois de septembre 2020 d'immenses feux de brousse ont fait rage en Australie.

Dégâts :

- Plus de 10 millions d'hectares (soit 100.000 km²), équivalent à la surface de l'Islande sont partis en fumée.
- Ces incendies dévastateurs ont causé la mort de 28 personnes.
- La mort de plus d'un milliard d'animaux.
- La destruction des milliers d'habitations.

3. Les incendies en Algérie

Selon ((<https://www.courrierinternational.com>) , 2020), depuis le début de l'été, l'Algérie vit au rythme d'incessant incendies, qui se déclenchent un peu partout sur le territoire. Plus de 1200 départ de feux ont été recensés en juin et juillet, ravage quelque 8000 hectares « c'est un virus d'un genre particulier » comme le qualifie le journal « horizonne ». Ce virus ravageur, C'est la vague d'incendies enregistré depuis le début de l'été en Algérie. En moyenne, pas moins de 20 feux par jour se sont déclenchés ces deux derniers mois. Le dernier bilan donné par « radio Algérie » fait état de 8778 hectares ravagés, soit quotidiennement, plus de dix terrains de football.

Le dimanche 2 aout 2020, le président TEBBOUNE Abdelmadjid a diligenté une enquête pour déterminer les causes des incendies qui ont ravagé de vastes étendues de forêt.

4. Causes et motifs des incendies de forêts identifiés pour l'Algérie

Et d'après (journals.openedition.org , 2020) :

Cause		Motifs
Naturelle		Foudre
Accidentelle		Lignes électriques
		Échappement de véhicule
		Débris de verre
Volontaire	Conflits	Conflits pour occupation du sol
		Conflits de chasse
		Conflit avec l'Administration
		Conflits relatifs à la propriété de la forêt
		Conflits relatifs à la politique forestière
		Feux provoqués pour des raisons politiques
	Intérêts et profits	Intérêts pour l'occupation du sol
		Intérêts de chasse

		Pastoralisme (renouvellement des pâturages)
		Chercheur de miel (récolte de miel avec enfumoir)
		Feux allumés dans le but d'éloigner des animaux nuisibles
		Feux provoqués pour susciter les investissements publics
		Brûlage des décharges
Involontaire	Négligences liées aux travaux forestiers	Travaux forestiers : machines
		Travaux forestiers : brûlages des rémanents
	Négligences liées aux travaux agricoles	Travaux agricoles : machines
		Travaux agricoles : brûlages après nettoyage
	Négligence	Reprise d'incendie
	Négligences liées aux particuliers	Emploi d'un réchaud
Jeux d'enfant		
Touristes		

		Jets de mégots promeneurs
		Jets de mégots véhicule
		Départ des feux des décharges sauvages
Volontaire	Volontaire non responsable	Pyromane

Et selon les données qu'on nous a donné la protection civile de la wilaya de Béjaia :

Les feux importants en Algérie :

2007 : feux de forêt à TiziOuzou :

- 8 personnes décèdent
- 17 personnes blessés et évacués
- Plus de 300 maisons brûlées
- Plus de 35 miles arbres fruitiers brûlés
- Plus de 90 miles oliviers brûlés
- 2000 ruches
- Une vingtaine d'étables

2017 : feu industriel CEVITAL 20/10/2017

- 02 tours brûlées
- Hangar de matière première
- Matériel mécanique brûlés
- Tapis de transbordement complètement brûlé

Selon (ops.dz , 2020) : Dans l'historique des incendies en Algérie, on sélectionne les cas les plus marquée avec les dégâts enregistrés dans l'année 2020 :

• **7 janvier 2021 :**

Un incendie s'est déclaré, jeudi matin, dans un appartement à Alger sis au boulevard Mohamed.

Dégâts : Des pertes matérielles, mais sans faire de victimes.

- **25 avril 2021 :**

Ouargla ; plus de 250 palmiers ont été détruits par un incendie qui s'est déclaré samedi soir à la palmeraie de bala, dans la commune d'Ouargla.

Dégâts : Plus de 250 palmiers ont été détruits.

- **6 Avril 2021 :**

Alger, un incendie déploré au siège de l'ARH.

Dégâts : L'incendie n'a pas détruit les archives.

- **10 février 2021 :**

Le violent incendie qui s'est déclenché mardi soir dans le centre commercial Ahmed Mahnaoui à EL Eulma.

Dégâts : L'incendie a ravagé 28 locaux et 100 étals de marchandises, sans faire de victimes.

- **30 décembre 2021 :**

Un incendie suivi de l'explosion d'une bouteille de gaz butane à l'intérieure d'une serre, aménagée en chantier de creusement d'un puit à douar Alhaoicher dans la région d'oud chair.

Dégâts : Trois (3) morts.

- **6 novembre 2020 :**

Alger, un totale de 41 feux de forêts a été enregistré durant la journée du vendredi ayant touchée 8 wilayas du pays : blida, Tlemcen, sidi bel Abbas, Oran, Chlef, Ain temouchent, Tipaza, Mostaganem.

Dégâts :

La wilaya de Tlemcen a enregistré le plus grand nombre de foyers d'incendie (15) tous maîtrisés, suivis de Blida avec neuf (9) foyers, ainsi que sidi bel Abbas avec six (6) foyers tous maîtrisés. La wilaya d'Oran a enregistré quatre (4) foyers tous maîtrisés, tandis que Chlef subit

trois (3) foyers alors que Ain ti mouchent a connu deux (2) foyers maîtrisés et la wilaya de Tipaza et de Mostaganem ont également enregistré chacune un foyer maîtrisé.

- **Du 09 au 14 août 2021 :**

Plusieurs incendies ont déclenchés et enregistrés au niveau du territoire national, notamment en Kabylie (tizi-ouzou et Béjaïa), l'Algérie a connu des inces

Dégâts :

- Plus de 250 morts.
- 456 blessés dont 312 gravement blessés.
- 1200 réfugiés.
- 801 habitations entièrement endommagées.
- 307 maisons inhabitables.
- 19 178 animaux d'élevage brûlés.
- Plus de 10500 arbres fruitiers ont brûlé et plus de 26 mille oliviers ravagés.

5. Les incendies à Bejaïa

La wilaya de Bejaïa est l'une des wilayas d'Algérie les plus touchées par les incendies,

Feux de forêt à Bejaïa été/ 2020 :

- 05 personnes blessés et évacués
 - Plus de 20 maisons léchées par les flammes
 - Plus de 1000 arbres fruitiers brûlés
 - Plus de 15 miles oliviers brûlés
 - 200 ruches.
- **10 Août 2021 :**

Bejaïa, plusieurs feux de forêts ont ravagé les forêts de Béjaïa. Notamment (Berbacha).

Dégâts :

- 05 personnes mortes.
- Plus de 206 blessés.

- Les incendies ont ravagé près de 900 hectares.
- Plusieurs ruches brûlées.
- Plusieurs poulaillers brûlés.

Chapitre IV

La communication de crise

Section 1 : un aperçu générale de la communication de crise

1. Définition de la communication de crise

Selon (BIZOT, CHIMISANAS, & PIAU, 2016, p. 3), La communication de crise est une communication de prévention et la mise en place d'une veille informationnelle permettant de réagir rapidement à toute crise économique, financière et sociale.

En cas de crise, chaque professionnel de communication doit se préparer à une phase amont qui est très importante : l'anticipation, la préparation de son dispositif et surtout une analyse de la situation, de quoi s'agit-il et mettre en place cette stratégie qui découlera de l'analyse de l'évènement, stratégie ça veut dire mettre en place des plans d'action en matière de communication qui vont accompagner la crise et accompagner sa gestion opérationnelle.

Et d'après mes lectures toute crise est une crise d'information et qui ne maîtrise pas cette crise d'information ne maîtrise pas la crise, y compris dans ses aspects directement opérationnels ».

La communication elle a une importance capitale en temps de cris et cette importance s'agit d'expliquer en interne et en externe l'efficacité et la pertinence des options pour régler la situation.

La communication de crise relève de façon plus large de la communication des organisations qui comprend communication interne, communication externe, relation avec la presse et communication de crise.

La communication de crise est une des composantes de la gestion de crise elle consiste pour une organisation connaît en période troublée à délivrer des messages tant en interne qu'en externe visant à informer sur la situation et à préserver sa réputation, sa crédibilité pour l'avenir.

La communication de crise représente l'ensemble des techniques pour lutter contre les effets de la crise et qui repose sur l'anticipation, la préparation, l'organisation et également la coordination interne c'est-à-dire que le directeur de la communication est véritablement est un chef d'orchestre ou il doit animer les différentes parties prenantes et assure la cohérence des messages entre le siège et au niveau local.

2. Communiquer en situation de crise

Selon (Orgrizek & Jean-Michel, 2000, p. 78), communication de crise, Pour caractériser ce qui pourrait, ou devrait être, une bonne communication de crise, on peut aisément faire la liste d'une bonne vingtaine de qualité allant de la maîtrise à la transparence, en passant par la responsabilité. En fait nul ne peut atteindre un tel idéal en situation de crise réelle. Compte tenu de la précipitation des événements, de la complexité des situations, du niveau de stress, du grand nombre d'incertitudes et de la pression médiatique, la perfection est impossible. Ceux qui ont vécu plusieurs crises le savent, c'est plutôt la modestie qui est de rigueur.

En revanche, il est possible d'appliquer quelques principes dont l'expérience montre l'efficacité. La difficulté est de parvenir à les mettre en œuvre simultanément alors que l'on est dans l'urgence.

3. L'organisation de la communication de crise

Selon (Riom, Thierry, & Assael, Toute la fonction communication, 2010, p. 325), une communication de crise ne s'improvise pas et tous les experts s'accordent à connaître que tout cela joue avant l'émergence même de la crise. Une entreprise qui aura su se préparer et anticiper survenance d'une crise aura des chances infiniment supérieures à l'organisation qui se fera totalement surprendre.

4. Stratégie de communication de crise

Selon, (LIBAERT & WESTPHALEN, 2014, p. 66), au cœur de la démarche de la gestion d'une crise se trouve l'impérieuse nécessité de doubler le regard que l'on porte sur les faits par un regard sur les représentations subjectives que ces faits génèrent.

C'est là que s'engage la bataille de la communication. On peut avoir résolu la crise (avoir endigué ces causes), mais demeuré sous les projecteurs. De même, on peut être «objectivement» innocent, à savoir totalement étranger au déclenchement d'une crise, mais considéré comme responsable aux yeux de tous. La communication devient alors système de défense.

On retrouve trois grandes stratégies de communication de crise qui sont :

- **La stratégie de reconnaissance**

Selon (HEIDRRICH, 2021), Cette première stratégie consiste à accepter la crise et ce, le plus rapidement possible. si la presse dévoile la crise en devançant l'entreprise, c'est que la communication de celle-ci est mauvaise et que la crise ne lui appartient déjà plus. Pour mener l'opération, l'entreprise doit donc aller vite et être en mesure de déterminer rapidement si elle est compétente par rapport au moteur de la crise.

- Reconnaître complètement la situation et sa responsabilité.
- Exprimer son incompréhension, si l'entreprise ne connaît pas les raisons à l'origine de la situation.
- Élargir la responsabilité à des acteurs externes, comme les autorités de régulation.
- Et selon nos compréhensions on constate que cette stratégie consiste à reconnaître et accepter la crise le plus vite possible.

- **La stratégie du projet latéral**

Selon toujours (HEIDRRICH, 2021), cette stratégie cherche à modifier l'angle de vue de la crise. "Mais elle doit pouvoir être fondée sur la réalité et des faits concrets pour réussir à déplacer le lieu de débat, sinon il est probable que les effets soient encore plus négatifs que la crise elle-même.

Et d'après nos lectures, cette stratégie consiste à détourner l'attention du public et de la presse sur un thème positif au lieu de parler sur la crise elle-même. À noter que cette stratégie est coûteuse ; car en plus de la communication elle nécessite des actes positifs menés par l'organisation afin de prouver ses dires.

- **La stratégie de refus**

D'après toujours(HEIDRRICH, 2021), La stratégie du refus consiste à affirmer qu'il n'y a pas de crise. Il s'agit alors d'une posture que l'entreprise doit être capable de tenir, Garder le silence dès le début de la crise, Cesser de parler à partir d'un moment précis et donc ne plus alimenter la crise et minimiser les effets de la crise.

Et selon **Thierry Libert**, cette stratégie d'évitement se révèle parfois aggravante et ouvre involontairement la porte à tous les bavardages et rumeurs.

5. Le plan de la communication de crise

Selon (Pierre MOUANDJO B.LEWIS, p. 273), Il Ya plusieurs sortes de crises qui peuvent devenir majeures pour une organisation, c'est pourquoi il est nécessaire de préparer un plan d'action destiné à gérer ces crises, plan qui devra inclure un volet « communication ».

Si le plan de communication de crise n'est qu'un des composants d'un plan global d'urgence, il est cependant l'un de ceux qui doit être établi selon une infrastructure précise, par plus hauts responsables habilités à prendre des décisions rapides. Une des clés de la communication de crise est le recueil d'information valides et ceci avant tous les autres. Être le premier à posséder les informations permet de devenir la source privilégiée des médias, de faire autorité et d'accroître naturellement sa crédibilité. L'entreprise pourra ainsi jouer un rôle de premier plan dans le cycle de l'information autour de la crise. Ceci demande d'avoir une organisation qui donne la capacité d'évaluer une situation et d'agir à bon escient : l'équipe de crise devra être prête et efficacement entraînée.

6. Les acteurs de la communication de crise

Selon, (THIERRY Libaert, p. 72), En général, tout le monde est sur le pont, et cette mobilisation exceptionnelle s'avère délicate à gérer : elle sera source de cacophonie, voire de turbulence, si on n'y prend garde. C'est pourquoi est indispensable de nommer un chef de file (que ce soit le dirigeant lui-même, le responsable de la communication ou la cellule de crise) chargé de déterminer la stratégie, de coordonner les actions et d'harmoniser les messages.

7. Les obstacles de bonne communication de crise

Selon, (RIOM, LIBEART, & ADARY, 2010, p. 323), Les principales difficultés proviennent de trois éléments :

- L'excès de confiance, car il réduit la vision objective de la crise.

- La culture trop technique de certaines entreprises, car elle accorde une place prédominante au calcul de probabilité, à la rationalité au détriment de la prise en compte du facteur humain.
- La paranoïa organisationnelle qui peut conduire certaines entreprises à se replier sur elle-même et à percevoir des ennemis partout autour d'elles.

Sur la conduite de la crise, nous distinguons également parfois une certaine difficulté pour le responsable de la communication à collaborer avec les autres fonctions de l'entreprise, notamment avec les juristes.

Et selon le site (ZOOM SUR LES OBSTACLES À LA BONNE COMMUNICATION INTERNE),

- La hiérarchie : c'est l'un des principaux obstacles à une bonne communication au sein de l'entreprise.
- Le jugement : lors de réunions d'entreprises, il est primordial d'instaurer une bonne entente au sein de l'entreprise afin que chacun se sente impliqué de la même manière.
- Le langage : il y a des domaines d'activités où les éléments de langage et le vocabulaire sont très spécifiques, en utilisant des acronymes ou des expressions techniques, certaines personnes peuvent ne pas avoir saisi le sens exact de l'information transmise. Pour faire face à cela, il est important que chacun soit formé et s'exprime selon des termes que chacun puisse comprendre.
- L'utilisation des mauvais canaux de diffusion : la mauvaise compréhension des différents canaux de diffusion et des médias sociaux constitue un obstacle majeur dans votre communication. En effet, chaque plateforme dispose de ses propres spécificités et d'une audience qui lui est propre.

Et selon nos lectures, il est primordial de ne pas critiquer, menacer, commander ou bien compléter.

Section 2 : L'impact des médias comme moyens de communication sur la crise

1. Les médias et la crise

Selon (PASQUIER, Communication des organisations publiques , 2017, pp. 278-279), Les médias jouent un rôle central dans le cadre d'un évènement particulier débouchant sur une crise étant donné qu'ils vont servir de « caisse de résonance » pour la diffusion de l'information. Il peut même arriver que les médias soient informés avant même les responsables de l'organisation et questionnement cette dernière sur l'évènement dont elle n'a pas connaissance.

Le rôle des médias s'est encore accentué avec l'arrivée d'internet et son développement. D'abord, internet a augmenté encore l'intensité concurrentielle entre les médias et modifié partiellement les relations entre les médias et ses utilisateurs (tous les médias classiques utilisent aussi internet pour véhiculer les informations en plus de portails spécifiquement développés pour et sur internet). Ensuite, l'information transmise par internet est, du moins encore actuellement, limitée, réductrice et souvent brute. Elle ne contient qu'une analyse restreinte, ce qui accroît l'importance de la précession de l'information dans l'établissement des faits et implique surtout d'éviter la diffusion d'hypothèse ou de scénarios possibles sur lesquels la rumeur pourrait rapidement se développer. Les traces restent encore longtemps après la crise et de fausses informations peuvent encore circuler sur la toile des années après.

2. La communication médiatique

Selon, (Philippe & Jean-Marc, 2012, p. 04), comme la communication d'entreprise s'insère dans la vie quotidienne et utilise les médias tous les jours, elle doit connaître le rôle social, les fonctions sociales des médias pour pouvoir en jouer dans la transmission de ses messages. Il est possible de se référer à la classification des médias de J. Stoetzel :

- Les médias instruments de reliance sociale : la fonction informative d'un média permet aux individus de s'intégrer dans les groupes sociaux. La communication d'entreprise recherche souvent les médias de reliance sociale, en particulier pour la communication des marques, ces dernières étant en général des outils d'intégrations sociales.

- Les médias instruments récréatifs : la consommation des médias est souvent un acte de loisir dont la personne concernée attend détente, évasion, distraction La communication d'entreprise joue souvent de cette fonction en la renforçant par des messages humoristiques ou séducteurs.
- Les médias instruments thérapeutiques : ils contribuent à orienter les pulsions des individus vers d'autres événements que leur vie quotidienne, ce qui recherche régulièrement la communication d'entreprise.

3. Un rapport de force entre l'entreprise et les médias pendant la crise

(Philippe & Jean-Marc, Pentacom, 2012, p. 557), En dehors de la crise, un rapport de force en faveur de l'entreprise. Dans le contexte habituel, les journalistes ne sont pas fondamentalement demandeurs d'informations. C'est l'entreprise qui prend l'initiative de diffuser des informations et fait en sorte que certains éléments soient repris par la presse générale ou par la presse spécialisée. Le calendrier, en particulier est choisi par l'entreprise en fonction des décisions internes concernant le lancement d'un nouveau produit ou projet, en fonction des événements civils prévisibles, comme les fêtes de fin d'année ou la tenue d'un salon de référence. Le rapport de forces est donc plutôt favorable à l'entreprise.

Pendant la crise, un rapport de force en faveur des médias. La crise, par définition n'est pas prévisible. Le calendrier n'est pas donc choisi, et le moment pour communiquer est subi par l'entreprise qui doit répondre, Les médias sont alors non seulement en attente de réponses, mais ils risquent d'amplifier des informations non contrôlées et parfois non vérifiées, prenant même le risque de manier l'exagération pour les supports qui sont en mal sensationnel, à la recherche des titres accrocheurs pour faire grimper les ventes de leurs titres.

4. L'anticipation de la crise par une communication en amont

D'après, (Philippe & Jean-Marc, Pentacom, 2012, p. 559), Une fois que la crise a éclaté, l'entreprise doit répondre en direct, bien souvent sans pouvoir prendre le recul nécessaire. C'est pourquoi il convient de s'y préparer en essayant de prévoir ce qui peut se produire, en constituant une cellule préventive de crise et en choisissant à l'avance le ou les porte-parole. Mais il faut également bien analyser les médias pour repérer les acteurs incontournables, essayer de connaître

nominativement les journalistes les plus concernés et enfin savoir quelles sont leurs attentes. L'idéal est de les inviter au sein de l'entreprise en dehors de tout problème, pour le montrer le souci de transparence de l'entreprise ainsi que les efforts déployés pour diminuer les différents risques liés à son activité.

5. L'anticipation des attentes des médias

(Philippe & Jean-Marc, Pentacom, 2012, p. 560), Parallèlement aux efforts entrepris en interne pour diminuer les risques d'origine interne et pour prévoir une bonne organisation dans la réaction à une crise éventuelle, il est nécessaire de mettre toutes les chances de son côté afin de bénéficier de la bienveillance des médias. Pour cela, il faut tout d'abord bien les connaître.

Bien connaître les acteurs et les cibles de communication potentielle. Mettre en place une veille médiatique est nécessaire pour repérer quels médias sont les plus attentifs et les plus réactifs dans le cas des crises auxquelles l'entreprise risque le plus d'être confrontée. Cela commence par l'évaluation de son exposition à la médiatisation, très variable selon le secteur concerné. Dès lors qu'il s'agit de santé publique ou des risques graves.

Analyser le discours des médias et les préoccupations du public. Connaître les principaux supports de communication ne suffit pas, le responsable de communication doit « épilucher » les principaux titres pour connaître à l'avance leurs possibles réactions et doit par ailleurs avoir une assez bonne vision de leur lectorat. Il faut analyser le discours des médias, repérer la façon dont ils traitent les crises existantes et similaires à celle répertoriées par la cellule préventive de crise.

6. Les règles à suivre dans les relations avec les médias

Selon, (PASQUIER, Communication des organisations publiques , 2017, p. 279) :

- ✓ Préciser de manière claire le lieu et l'heure des informations aux médias (point presse, conférence de presse, etc.).
- ✓ Veiller à une bonne accessibilité des lieux ou l'information aux médias et organisée.
- ✓ Déterminer le contenu 'une information aux médias de manière très claire : que s'est-il passé, quand et où, quelle sont les conséquences, pour qui, pourquoi, quelles sont les mesures prise, quand et par qui ?

- ✓ Indiquer le cas échéant les domaines pour lesquels il n'est pas encore possible de fournir des informations.
- ✓ Désigner et présenter les personnes en charge des relations avec les médias (avec les numéros de téléphone et les adresses courriel).
- ✓ Prévoir des interventions courtes et ciblées. S'adjoindre si nécessaire la présence de spécialiste qui pourra donner des informations pour des questions complexes.
- ✓ Selon l'événement et les possibilités, aide dans l'obtention de document pour les médias (images, photos, témoignage, etc.).
- ✓ Veiller aux aspects linguistiques peut donner lieu à des malentendus.
- ✓ Veiller à ce que les déclarations soient sans équivoque. Rappeler les éléments importants à la fin de la présentation.
- ✓ Renoncer à des dossiers de presse complets si la pression des médias est très forte.
- ✓ Donner la possibilité aux représentants des médias de poser des questions à la fin des présentations. Indiquer le cas échéant les motifs pour lesquels il n'est pas possible de répondre à certaines questions.
- ✓ On conclusion, indiquer de quelle manière et quand les prochaines informations seront communiquées.
- ✓ Après la conférence de presse, prévoir suffisamment de temps pour des entretiens et les interviews, en particulier si les radios et les télévisions sont présentes.

D'ici on conclut que la présence des relations médiatiques au cœur des situations de crise joue un rôle particulier et fondamental comme les poumons aspirent l'aire que l'on respire, et les relations avec les médias c'est dans le but d'assurer des bons liens.

7. Créer des liens de confiance avec les médias

D'après toujours (Philippe & Jean-Marc, Pentacom, 2012, p. 561), Le communiqué de presse est inopérant, la conférence de presse constitue d'ailleurs le minimum auquel il faille s'astreindre, pour porter ses fruits, la démarche doit être personnalisée : cela peut consister à inviter personnellement un journaliste à visiter un site industriel, en le recevant sur place, en présence d'experts internes qui auront les compétences requises pour répondre à ses interrogations précises.

Proposer à un journaliste un entretien avec l'un des dirigeants du groupe est en général une attention appréciée, le journaliste est flatté, il se sent pris au sérieux dans l'exercice de son travail. La fourniture des dossiers appropriés et actualisés permet d'entretenir une relation de confiance, quitte à expliquer la difficulté rencontrée pour démentir tel ou tel risque. L'exclusivité d'une information transmise à un seul titre représente la « cerise sur le gâteau », procédé délicat à exécuter si l'on ne veut pas se mettre à dos les titres concurrents.

Internet a bien sa place dans la panoplie des outils employés, mais ne peut venir qu'en complément des relations interpersonnelles tissées auparavant.

Cadre Pratique

Chapitre V

Présentation des données

Section 1 : Présentation de lieu de stage

1. Préambule

Assurer la sécurité des personnes et des biens, est une mission fondamentale dévolue à l'état, suivant le sage précepte « il vaut mieux prévenir que guérir ».

L'évolution des techniques et des modes de vie a multiplié les risques, rendant ainsi plus vulnérable des populations devenues corrélativement de plus en plus exigeantes pour leur sécurité. C'est pour cela que la Protection Civile doit faire face à toute forme de catastrophe, développer une politique toujours plus orientée vers la prévention des risques et l'organisation des secours qui en est le corollaire.

La prévention peut être définie comme l'ensemble des mesures, souvent qualifiées de passives, destinées à faire échec à la survenance d'un sinistre et à en limiter les conséquences au maximum, s'il survient en dépit des efforts de prévention.

Comme le risque zéro n'existe pas, quelques soient les mesures de prévention prises, il est indispensable de prévoir des moyens et des procédures pour leur emploi dans le cadre d'une organisation adaptée afin de lutter contre un sinistre déclaré, c'est le rôle de ce qu'on est accoutumé à appeler la prévision, caractérisée par la mise en place de moyens de secours et de consignes de mise en œuvre, même si le moment ou l'événement va se produire est imprévisible, sa probabilité d'occurrence peut généralement être estimée grâce, en particulier, aux statistiques et son traitement déterminé en avance, et si rien ne remplace dans une action de secours, l'engagement et le dévouement des hommes au service des autres, l'emploi de méthodes adaptées et la prévision de moyens adéquats sont indispensables.

L'organisation de la DPC a permis à ses services extérieurs d'être insérés dans un cadre mieux adapté, leur permettant d'assurer une couverture la plus large possible des missions et des risques pouvant survenir au niveau des limites de leur zone d'intervention, dans cette optique, le cadre organisationnel mis en place s'articule autour de la création de trois (3) entités dont la vocation est de servir d'instrument privilégiés dans le traitement des actions à entreprendre, tant que sur le plan administratif que sur la plan des interventions.

2. La présentation de la protection civile de la wilaya de Bejaïa

La Direction de la Protection Civile de la wilaya de Bejaïa est répartie en deux structures :

- La première est la structure opérationnelle, régie par le décret n°70/167 du 10-11- 1970 fixant la classification, l'encadrement et l'équipement des unités de la Protection civile ; ainsi que le décret n°91/274 du 10-08-1991 portant statut Particulier des agents de la protection civile, modifié et complété par le décret Exécutif N°97/96 du 17-03-1997 et le décret exécutif n°99/220 du 04-10-1999, modifié et complété par le décret exécutif N°11/106 du 06/03/2011, portant sur le statut particulier des fonctionnaires affiliés à la Protection Civile.
- La seconde structure est l'organisation administrative qui est édiflée en trois services dirigés et coordonnés par un directeur de wilaya suite à la promulgation du décret exécutif n°91/503 du 21-12-1991 complété portant sur l'organisation générale de la protection civile et conformément au décret 92/54 du 12/02/92 qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement de chaque service. A chacun de ces derniers s'associe quatre bureaux représentés par des chefs de bureaux, la mise en application des dispositifs de ces (02) deux décrets sus cités, tendent au niveau central à lui conférer une autonomie de gestion et au niveau local à une restructuration adéquate et bien adaptée à la spécificité opérationnelle du corps de la protection civile.

3. L'historique de la protection civile de la wilaya de Bejaïa

3.1. Le service de la protection civile au lendemain de l'indépendance

- **Un corps confiné dans des tâches routinières**

Au lendemain de l'indépendance, l'Algérie disposait d'un Service Central de la Protection Civile au niveau du Ministère de l'Intérieur, des services de secours et de lutte contre l'incendie au niveau des Wilayas.

Le Service Central n'avait qu'un rôle administratif se limitant, en particulier, au choix et à l'acquisition des équipements de protection civile.

Les unités opérationnelles existantes relevaient, quant à elles, de l'autorité communale et comprenaient selon l'importance et les moyens de celles-ci, des éléments professionnels, des éléments permanents ou simplement des vacataires.

En réalité cette organisation était peu efficace compte tenu de :

- L'absence d'une organisation adéquate ;
- L'indigence des moyens financiers ;
- L'insuffisance des infrastructures et des moyens matériels.

- **La 1^{ère} tentative d'organisation ou la réforme de 1964 :**

C'est en 1964, qu'une première réforme a été initiée en vue de transformer le Service Central en Service National de la Protection Civile en lui confiant des attributions plus importantes, notamment :

- Le droit de regard sur les unités communales ;
- Le changement de dénomination du service central en Service National de la Protection Civile (S.N.P.C) ;

La mise en place d'un embryon de structure logistique (Parc Central)

- **Les mesures d'étatisation du corps à partir de 1970 :**

En renforcement des mesures déjà prises, et pour permettre une meilleure protection des personnes et des biens, les pouvoirs publics décidèrent à partir de 1970, l'étatisation du corps.

Cette opération donna lieu à :

- Une organisation mieux adaptée aux impératifs à la sauvegarde des personnes et du patrimoine national ;
- L'intégration du personnel dans le statut général de la fonction publique ;
- L'homogénéisation du corps par l'adoption d'une organisation de type paramilitaire, hiérarchiquement structurée (uniforme, attributs, etc.) ;

➤ L'implantation des structures opérationnelles en fonction des risques et de l'importance démographique.

• **La Consécration du Service National en tant que Direction Générale de Protection Civile :**

La réorganisation de l'administration centrale du ministère de l'intérieur en février 1976, va permettre au Service National de la Protection Civile d'acquérir une nouvelle dimension en rapport avec les préoccupations de l'heure.

Cette nouvelle réorganisation s'est traduite par un réaménagement du champ d'intervention des structures opérationnelles au niveau central et local.

S'agissant de l'organisation qui a été retenue au niveau central, celle-ci se distinguait par l'émergence :

- D'une Direction de l'Action Opérationnelle (D.A.O).
- D'une direction des études et des moyens (D.E.M).
- Par contre, concernant la réforme initiée au niveau locale elle se traduisait par :
- La mise en place de structures administratives et techniques chargées de la gestion ;
- La création de structures chargée de l'activité de prévention et la mise à jour des plans et l'analyse des données opérationnelles.
- Des unités opérationnelles hiérarchisées chargées de la défense de leur secteur d'intervention.

En corrélation de ce qui précède, le Service National de la Protection Civile sera érigé désormais en tant que Direction Générale, à l'instar des autres corps constitués.

3.2. Réorganisation des structures de la protection civile a la lumière du dispositif règlementaire de 1991

Si les multiples transformations, qu'a connues la Protection Civile, ont permis à cette dernière d'asseoir diverses organisations à même de répondre aux exigences des actions et

missions imparties, il n'en demeure pas moins que le cadre normatif prévalant devenait trop étroit, en raison de l'élargissement du champ d'activité du secteur ; et cela en raison de l'accroissement et de la complexité des risques naturels et technologiques.

C'est dans cette optique, qu'un ensemble de mesures organisationnelles ont été arrêtées dans le but de dégager un nouveau cadre réglementaire au bénéfice du corps.

Outre la réorganisation et la mise en place d'un nouveau système d'organisation et de fonctionnement des services liés au secteur, cette réforme va permettre le parachèvement de l'effort de modernisation consenti au profit de ce service public stratégique.

Aussi et pour permettre d'apprécier le contenu éminemment novateur de cette réforme, il serait intéressant de s'attarder sur quelques-uns des principes qu'ils l'ont sous entendue.

3.3. Un cadre organisationnel et fonctionnel mieux adapté

L'option de modernisation du corps de la Protection Civile que vise cette réforme repose sur l'adoption d'un dispositif réglementaire comportant trois (03) textes fondamentaux régissant les structures de l'administration centrale et celles des services extérieurs.

- **Le dispositif mis en place en faveur de l'entité de tutelle :**

Cette transformation est consacrée tout d'abord par le décret exécutif N°91/503 du 21/12/1991, qui définit la nouvelle organisation échue à l'administration centrale de la Direction Générale de la Protection Civile. Celle-ci se voit doter de pas moins de :

- (04) Directions prenant en charge en domaine d'activité bien précis.
- (13) Sous Directions.
- (40) Bureaux.

L'autre texte confortant ce changement s'analyse au niveau du décret exécutif n°92 43 du 04/02/1992, qui fonde la mise en place d'une inspection générale ayant pour mission l'évaluation et le contrôle de la gestion de l'ensemble des structures relevant du secteur.

- **Organisation administrative et opérationnelle de la D.P.C**

La direction de la protection civile de la wilaya de Bejaia est répartie en deux structures :

- la première est la structure opérationnelle, régie par le décret n°70/167 du 10-11-1970 fixant la classification, l'encadrement et l'équipement des unités de la protection civile ; ainsi que le décret n°91/274 du 10-08-1991 portant statut particulier des agents de la protection civile, modifié et complété par le décret exécutif N°97/96 du 17-03-1997 et le décret exécutif n°99/220 du 04-10-1999.
- La seconde structures est l'organisation administrative qui est édifée en trois services dirigés et coordonnés par un directeur de wilaya suite à la promulgation du décret exécutif n°91/503 du 21-12-1991 complété portant sur l'organisation générale de la protection civile et conformément au décret 92/54 du 12/02/92 qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement de chaque service. A chacun de ces derniers s'associe quatre bureaux représentés par des chefs de bureaux, la mise en application des dispositifs de ces (02) deux décrets sus cités tant au niveau central à lui conférer une autonomie de gestion et au niveau local à une restructuration adéquate et bien adaptée à la spécificité opérationnelle du corps de la protection civile.

- **Le plan d'organisation des secours (ORSEC)**

Toute activité opérationnelle dépassant les capacités d'intervention de l'unité (Etablissement socio économique) est gérée généralement dans le cadre des dispositions du décret 85/231 du 25 Aout 1985.

A/Alerte n°1 : phase préparatoire en cas de :

- menace de catastrophe.
- Ou de sinistre évolutif.
- Ou lorsqu'une wilaya limitrophe est en état d'alerte N° (éventualité de déclenchement du plan national).

Dés la réception de l'information authentifiée, le wali :

1. Détermine le modules concernés par la catastrophe.
2. Met en état d'alerte n°1 les responsables des modules ainsi déterminés.
3. S'assure de la présence, sur les lieux du sinistre, du Directeur de la protection Civile ou l'y dépêche en tant que directeur des opérations.
4. S'informe des dispositions prises par les responsable des modules.
5. S'informe auprès du Directeur des secours et des services spécialisés sur l'évolution du sinistre.
6. Conclute le plan d'intervention propre au risque concerné.
7. prend ses dispositions pour :
 - Soit mettre fin à l'état d'alerte n°1.
 - Soit mettre en œuvre l'alerte n°2.

B/ Alerte n°2 : Condition de déclenchement

L'alerte n°2 et déclenchée par le wali lorsque :

- la menace de catastrophe se concrétise (authentification par le Directeur de la protection civile ou les services spécialisés).
- Le sinistre s'est transformé en catastrophe (authentification par le Directeur de la protection civile ou les services spécialisés).
- La catastrophe survient dans unte wilaya limitrophe et s'étend à la wilaya concernée (éventualité du déclenchement du plan national).
- Le Plan National est déclenché.

C/ Déclenchement du plan ORSEC :**Le Wali :**

1/Déclenche la mise en route des modules concernés par la catastrophe (fiche n°1).

2/Réunit l'état major placé sous sa direction qui devient poste de commandement fixe (P.C.F).

3/S'assure de l'installation du poste de commandement (P.C.O) par le Directeur de la protection civile.

4/Consulte la carte de situation de la wilaya et veille au raitement par son état major les informations transmises par le P.C.P (fiche n°16).

5/Avise le Ministre de l'Intérieur et des collectivités locales du déclenchement du plan ORSEC.

6/Informe le ou les Walis limitrophe menacés par la catastrophe ou susceptibles de lui venir en aide.

7/Consulte le plan d'intervention propre à la nature de la catastrophe.

8/Consulte la fiche des actions à mener par le commandement opérationne (fiche n)17).

9/Tient régulièrement infomée, l'autorité central de l'évolution des événements et donne une première estimation de la situation dès que possible.

NB : Si la situation exige le déplacement du wali sur les lieux de la catastrophe, le PCF est placé sous la Direction du Secrétaire Général de la wilaya.

- lorsque la zone touchée par une catastrophe et placée par l'autorité centrale sous un commandement autre que le wali concerné le plan ORSEC wilaya s'intègre de fait au dispositif de ce commandant.

Section 02 : Les étapes de réalisation de l'enquête

1. La pré-enquête

La pré-enquête est une investigation de type qualitatif, destiné à élaborer les dimensions de l'enquête, les hypothèses, le libellé des questions.

Notre pré-enquête s'est déroulée du 23 Mars jusqu'au 23 Mai 2021 Pendant deux mois au sein de la direction de la protection civile de la wilaya de Bejaia.

Après avoir commencé notre pré-enquête, ça nous a amené à élaborer un entretien de 13 questions, qui sont divisé sur trois axes, le premier axe est basé sur les données socioprofessionnelles le deuxième axe sur la gestion des incendies, et le troisième axe sur l'apport de la communication dans la gestion des incendies.

Nous avons visé la cellule de la communication de crise de la protection civile.

Après avoir étudié les réponses collectées, nous avons aperçu comment la cellule de communication réagit et gère les incendies y compris les moyens, la période de l'été 2020

Après avoir étudié les réponses obtenues ; nous avons constaté comment la protection civile de la wilaya de Bejaia gère les crises des incendies, les moyens d'interventions, les moyens de communications les campagnes de sensibilisations. Aussi nous avons pu acquérir quelques informations dans des documents utilisés tels que le plan ORSEC et le plan d'intervention.

2. Déroulement de l'enquête

Après avoir terminé et collectés les données qui nous faut sur le terrain, il est place a les interpréter, afin de répondre a notre problématique de recherche et de vérifier nos hypothèses.

Notre enquête a été menée sur un échantillon de 7 personnes :

- Chef bureau de formation.
- Chef de bureau des statistiques et communication.
- Agent bureau de formation.
- Agent bureau effectifs et actions sociales.
- Agent bureau effectifs et actions sociales.
- Agent d'intervention.
- Lieutenant.

Chapitre VI

La présentation des résultats

1. L'étude et interprétation des données

Axe 1 : Les informations personnelles

Enquêtés	Genre	Niveau d'étude	Ancienneté	Poste occupé
Enquêté 01	Masculin	Universitaire Bac +3	11 Ans	Chef bureau de formation.
Enquêté 02	Féminin	Universitaire Bac +3	14 Ans	Chef de bureau de statistiques et communication.
Enquêté 03	Féminin	3 AS – ENSP	15 Ans	Agent bureau de formation.
Enquêté 04	Masculin	D.E.U. A	10 Ans	Agent de bureau d'effectifs et actions sociales.
Enquêté 05	Masculin	Universitaire Bac +3	12 Ans	Agent de bureau d'effectifs et actions sociales.
Enquêté 06	Masculin	Universitaire Bac +5	7 Ans	Lieutenant.
Enquêté 07	Masculin	Universitaire Bac +5	3 Ans	Agent d'intervention.

A partir de ce tableau nous pouvons apercevoir que notre population visée est triomphée par le sexe masculin, ce qui affirme que la gestion des crises se garantie par les hommes et non

pas les femmes. Ce qui explique que la société algérienne privilège l'intervention des hommes que les femmes dans les situations de crise et la gestion.

Ce tableau représente aussi le niveau d'étude de notre population visée, la majorité de nos enquêtés 6/7 ont un niveau universitaire, ce qui prouve que gérer une crise nécessite un certain niveau d'étude qui leur permet de faire face à la crise des incendies d'après les efforts de chaque acteur.

Et on constate aussi que l'ancienneté de nos enquêtés 6/7 se varie entre 10 à 15 ans, ce qui signifie que l'expérience professionnelle joue un rôle très important dans la gestion des crises.

Axe 2 : la gestion des incendies

Question 1 : dans quelle période de l'année vous avez rencontré plus d'incendies à Bejaïa ?

D'après les informations qu'on a eu auprès nos enquêtés on remarque que la wilaya de Bejaïa est gravement exposée aux crises d'incendies surtout durant la période d'été, car c'est une saison sèche. Et dans cette période plusieurs incendies ont été éclatés, et cette saison avait ravagé plusieurs zones.

Selon le chef bureau de formation, l'année 2020 a été une année marquée par la crise des incendies dans la wilaya de Bejaïa, notre wilaya a été touchée par cette catastrophe naturelle, en effet de mois de juillet jusqu'au mois d'octobre cette période est considérée comme une période de crise, car Bejaïa est gravement touchée par les incendies (involontaires et volontaires).

Et selon chef du bureau de statique et communication, c'est aussi la même période qu'elle a indiqué.

Question 2 : quelles sont les causes et les conséquences causées par les incendies ?

D'après la réponse obtenue, que ce soit par des conséquences humaines ou matérielles, les incendies engendrent d'énormes dégâts, pour ce fait les gens doivent être très vigilants.

D'après nos enquêtés 98% des causes d'incendies sont liées au facteur humain du a la malveillance et à la négligence.

Les conséquences sont des pertes humaines (décès des personnes), et naturelles (distraction du tissu végétal et animales).

Question 3 : quels sont vos moyens d'interventions ?

D'après les réponses de nos enquêtés, les équipes intervenantes en cas d'incendie ont besoin des moyens pour faire face à une situation pareille on trouve :

- Des ambulances de secours ainsi que des médecins pour assurer le secours aux victimes.
- Engins de secours routier, et des fourgons pompe tonne.
- Des fourgons d'incendies, fourgons des échelles, et camions citernes.
- Les engins spéciaux.
- Sans oublier les combinaisons des pompiers.

On libère que la protection civile de la wilaya de Bejaïa possède des moyens d'intervention qui leurs permettent de bien réagir.

Question 4 : quels sont vos plans de prévention des risques des incendies ?

Selon l'un de nos enquêtés, l'agent de B.E.A.S, les plans de prévention des risques des incendies à Bejaïa sont tout d'abord les campagnes de sensibilisations, et inciter les gens à adopter des gestes de prudences comme ne pas laisser les appareils électriques en veille, et éteindre les cigarettes et ne pas laisser un feu sans surveillance. Et prendre aussi les bonnes précautions.

Et selon la chef de bureau des statistiques et de communication, la prévention des risques des incendies revient à la direction des forêts.

La conclusion qu'on peut libérer à partir de cette question posée, que toute personne doit être conscient de ses actes ainsi que les directions concernées.

Comme le confirme le chef bureau de formation : « la sensibilisation et encore la sensibilisation, et la clé pour minimiser les dégâts ».

Question 5 : pensez-vous que le budget est assez suffisant pour vous permettre de gérer les incendies ?

Selon le chef du statistique de l'information de la protection civile, la gestion des incendies ne se mesure pas avec un budget.

D'après les réponses des autres enquêtés 6/7 le budget n'est pas du tout suffisant. On constate que le budget accordé pour la gestion des cas d'incendie n'est pas suffisant.

Question 6 : quels sont les principales zones de risque à Bejaïa ?

Selon les réponses de tous nos enquêtés 7/7 les zones de risque à Bejaïa sont Toudja, IghilAli, Adekar, Beni ksila, Akbou, Tamokra et Aokas. et les zones industrielles tel que Cevital.

On constate que les zones les plus touchées par les incendies sont des zones isolées comme les zones forestières, et les zones d'industries.

Axe 3 : l'apport de la communication dans la gestion des incendies**Question 1 : faites-vous des campagnes de sensibilisations pour prévenir les incendies ? Citez-les ?**

Le chef de bureau et de statistique de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, nous a répondu que le lancement des campagnes sensibilisations contre les incendies sont nombreuses surtout au début de la saison estivale à partir du mois de Mai, Et la campagne la plus marquée c'est celle qui est faite l'année 2016 sur le slogan « avant que ça n'arrive ».

Et d'après le chef bureau de formation, les campagnes de sensibilisations sont une sorte de tradition, dans chaque saison estivale la protection civile lance ses campagnes de sensibilisation dans l'ensemble des écoles, établissements publics et privés et les associations.

D'après les réponses obtenues, on conclut que la wilaya de Bejaïa programme des campagnes de sensibilisation afin d'avertir le plus grand nombre de citoyens.

Question 2 : avez-vous un numéro spécial d'urgence gratuit qui permet de vous joindre en cas d'incendie ?

D'après, chef du bureau de statistique et communication de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, le numéro d'urgence est indispensable, la protection civile dispose de deux numéros qui sont (1021) et (14).

On constate que (1021) et (14) sont des numéros de téléphones qui sont aux services des citoyens de la wilaya de Bejaïa, réservés aux appels d'urgence, en cas d'incendie, fuite de gaz, risque d'effondrements, brulures...

Et vu les règles de confidentialité, malheureusement on n'a pas pu obtenir le nombre d'appels téléphoniques qu'ils ont reçu l'été passé.

Question 3 : comment vous vous procédez à la gestion des incendies ?

D'après les réponses obtenues la gestion de crise est un processus dynamique caractérisé par 3 étapes avant, pendant et après, car quel que soit l'état de la crise, le processus de gestion de crise est toujours le même.

Selon le chef de bureau et de statistique de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, c'est l'élaboration du plan ORSEC, qui se prépare à l'avance, et qui conclut 3 étapes :

- Avant la crise (l'incendie), c'est la sensibilisation à travers des sorties et des déplions, des émissions.
- Pendant la crise, c'est le réquisitionnement et les interventions
- Après la crise, la réalisation des bilans et l'information des journalistes.

Selon L'agent d'intervention, la procédure à la gestion de crise se fait tout d'abord par la reconnaissance, ensuite l'attaque et enfin la protection.

Question 4 : quels sont les moyens de communication que vous utilisez ?

Selon le chef de bureau et de statistique de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, les moyens de communication utilisés sont :

La télévision.

La radio locale (Radio SOUMMAM).

Une page Facebook (DPC Bejaïa), qui a plus de 5027 abonnés.

Et une chaîne YouTube (El HIMAYA), de 123 abonnés.

D'après les réponses, on constate que la protection civile de la wilaya de Bejaïa utilise tous les moyens disponibles pour faire circuler l'information.

Question 5 : est-ce que vous arrivez à ouvrir des enquêtes judiciaires après chaque incendie ?

D'après l'analyse des réponses obtenues on conclut que la protection civile de la wilaya de Bejaïa n'a absolument rien avoir avec l'ouverture des enquêtes judiciaires.

Selon la réponse de chef bureau de formation, la protection civile n'ouvre pas des enquêtes judiciaires.

Et d'après chef du bureau de statistiques et communication, c'est à la direction des forêts d'ouvrir des enquêtes.

Question 6 : est-ce que vous encouragez de créer des associations de la protection ?

D'après ces réponses on peut démontrer que la protection civile de la wilaya de Bejaïa, encourage de créer des associations de la protection, et aussi mettre en place des campagnes de sensibilisation.

L'agent bureau de formation de la protection civile, nous a répondu que pour mieux sensibiliser, il est très important de créer des associations, alors oui, nous nous encourageons la création des associations.

Et suivant la réponse de chef du bureau de statistiques et communication, de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, que la protection civile encourage beaucoup plus la protection de l'environnement, en utilisant toute sorte de campagnes de sensibilisation.

Question 7 : après plusieurs campagnes de sensibilisations, avez-vous constaté une prise de conscience ?

D'après chef du bureau de statistiques et communication, les citoyens sont devenus plus conscient qu'avant, mais il y a toujours des négligences en ce qui concerne la prudence, mais il y a toute une grande procédure à faire pour atteindre le zéro cas d'incendies.

On conclut que la protection civile de la wilaya de Bejaïa fait tout un travail pour minimiser toutes les crises y compris les incendies.

2. La discussion des résultats

Après avoir complété notre étude de terrain au sein de la protection civile de la wilaya de Bejaïa, intitulé « la communication de crise dans la gestion des incendies », et en conformément du bilan obtenu à travers les réponses que nous avons acquit, on note :

La première hypothèse : « **La protection civile de la wilaya de Bejaïa procède à la gestion des incendies par l'introduction des trois étapes de gestion : avant, pendant et après la crise.** »

Et par le biais de la troisième question du troisième axe « comment vous vous précédez ala gestion des incendies a la wilaya de Bejaïa ? », et d'après la réponse obtenue, on constate que la gestion des incendies est assurée par l'exécution du plan ORSEC, qui conclut les 3 étapes (avant, pendant et après).

Avant :

- Faire des campagnes de sensibilisations.
- Débroussailler autour des habitations et le long des voies d'accès.
- Repérer les chemins d'évacuations et les abris.
- Prévoir les moyens de lutte (points d'eau et motopompe).

Pendant :

- Informer la protection civile (1021) ou (14).
- Fermer et arroser les volets, les portes et les fenêtres.

- L'intervention de la protection civile.
- Éteindre les feux.

Après :

- Élaboration des bilans et informer les médias.

Suivant le bilan obtenu, et la recherche effectuée notre première hypothèse est **confirmée**.

Notre seconde hypothèse : « **Le rôle de la communication de crise adoptée par la protection civile dans la gestion des incendies dans la wilaya de Bejaia durant l'année 2020, tout d'abord c'est lutter contre les incendies et minimiser les dégâts, tout en faisant des campagnes de communication** ».

La réponse sur la première question du troisième axe « faites-vous des campagnes de sensibilisations pour prévenir les incendies ? Citez-les ? », Et d'après Le chef de bureau et de statistique de la protection civile, plusieurs campagnes sont faites et se font toujours.

Et selon la réponse de la sixième question toujours du même axe « est ce que vous encouragez de créer des associations de la protection ? », selon la réponse de l'agent bureau de formation, il est fondamental de sensibiliser.

En troisième lieu, la septième réponse toujours du troisième axe « après plusieurs campagnes de sensibilisations, avez-vous constaté une prise de conscience ? », la réponse du chargé de communication nous affirme l'importance des campagnes de sensibilisations, car ces dernières incitent à agir et à changer les comportements d'autrui (les citoyens) car c'est là où on voit le pouvoir des campagnes de sensibilisations.

D'après cette analyse on constate que la protection civile de la wilaya de Bejaia actionne de nombreuses campagnes de sensibilisation, et pour cette dernière il est primordial de sensibiliser les citoyens, donc notre seconde hypothèse de recherche est également **confirmée**.

Conclusion

Conclusion

D'après notre recherche qui été porté sur « le rôle communication de crise dans la gestion des incendies » réalisée au sein de la direction de la protection civile de la wilaya de Bejaia, plus exactement avec sa cellule de communication, du 23 Mars jusqu'au 23Mai.

L'objectif de notre recherche consiste à étudier le rôle de la communication de crise pratiquée par la protection civile de la wilaya de Bejaia et comment la protection civile gère des situations de crises d'incendies, nous sommes arrivées à conclure : que la communication est de plus en plus associée à la crise. Car la communication de crise est caractérisée par l'ensemble des moyens mis en place par une organisation afin de lutter contre une situation difficile.

Suite à notre étude scientifique, on constate que la communication de crise de la protection civile de la wilaya de Bejaia, a un effet positif sur la gestion des incendies suite à l'intelligence de bien gérer ce phénomène avec l'usage du plan ORSEC.

Et on remarque que le rôle de la communication de crise est tout d'abord de sensibiliser, car les incendies sont des phénomènes qui se développent sans contrôle, pour cela la sensibilisation est le meilleur moyen de faire face à ce phénomène.

A partir de notre étude scientifique nous sommes arrivés à une conclusion que la gestion d'une crise dans une entreprise est basée sur des règles qui permet de bien gérer la situation et aussi réfléchir en amont à une stratégie de communication pour sauver le danger car il est nécessaire de former une bonne relation entre l'organisation et les citoyens dans toutes les étapes d'une crise afin de minimiser le danger.

Dans notre recherche scientifique nous avons suivie la démarche qualitative, en utilisant la méthode d'entretien, afin de rassembler le maximum d'informations, pour cela on interviewé 7 acteurs de la cellule de communication de la direction de la protection civile.

Après avoir traité et analysé les réponses de nos enquêtés on constate que le rôle de la communication de crise est tout d'abord sensibiliser, car les incendies sont des phénomènes non contrôlables et non maitrisable, pour cela le meilleur moyens de faire face a ce phénomène est de sensibiliser.

Sans oublier aussi une bonne gestion d'incendie qui permet de mieux réagir et beaucoup mieux agir en suivant les trois étapes de gestion de crise (avant, pendant et après).

Conclusion

Dans ce contexte, on distingue une thématique de recherche qui mérite d'être étudiée scientifiquement c'est l'origine de déclenchement des feux de forêts en Kabylie le début de mois d'août/ 2021 c'est un sujet très important à le prendre en considération par des chercheurs.

Liste bibliographique

Bibliographie

A. Liste des ouvrages de méthodologie

1. Abdelkrim, B. (s.d.). *La communication dans l'entreprise, a l'usage des étudiants et des professionnels (2014* . Office des publications universitaire.
2. ANGERS, M. (2014). *Iniciation pratique a la méthodologie des sciences humaines*.
3. GRINSHPOUN, M.-F. (s.d.). *Construire un projet de recherche en sciences humaines et sociales*.Enrick B.Editions.
4. IMPACT DE L'APPROCHE MANAGÉRIALE SUR LA PERFORMANCE. (2008, aout). Montréal, canada .
5. M.TOURE, M. (s.d.). *introduction a la méthodologie de recherche*.
6. MAURIS, A. (2014). *Iniciation pratique a la méthodologie des sciences humaines*.
7. Maurice Imbert, V. B. (2015). *La communication managériale*.

B. Liste des ouvrages thématique:

1. ADARY, LIBAERT, MAS., & WESTPHALEN. (s.d.). *COMMUNICATOR, toutes les clés de la communication*. (7. édition, Éd.) DUNOD.
2. Aimeur, S. (s.d.). *Le managment de la communication een situation de crise sur les réseaux* .
3. AUDE Riom, L. T. (s.d.). *communication*. DUNOD.
4. Aude RIOM, T. L. (s.d.). *COMMUNICATION* . DUNOD.
5. BIZOT éric, M.-H. C. (s.d.). *La communication*. DUNOD.

Liste bibliographique

6. F.GIAMNOCARO. (2008). *Communication en temps de crise : le poids des mots, cité par BAKALI.S. In. La communication en situation de crise.*
7. Jean-David, D. (s.d.). *La gestion de crise en entreprise* (éd. 2^{ème} édition). GERSO édition.
8. Jean-David, D. (s.d.). *La gestion de crise en entreprise* .GERSO édition.
9. LIBAEAERT, T., & WESTPHALEN, M.-H. (s.d.). *Communication externe des entreprises*. DUNOD.
10. Libaert, T. (2001). *La communication de crise*. Paris: DUNOD.
11. LIBAERT, T. (s.d.). *La communication de crise* .
12. LIBAERT, T., & WESTPHALEN, M.-H. (s.d.). *Communicator, toute la communication d'entreprise* (éd. 6^{ème} édition). DUNOD.
13. LIBAERT, T., & WESTPHALEN, M.-H. (s.d.). *COMMUNICATOR*. DUNOD.
14. MALAVAL Philippe, D. J.-M. (s.d.). *Pentacom*. Pearson.
15. MALAVAL Philippe, D. J.-M. (s.d.). *Pentacom*. Pearson.
16. MATTHIEU, S. (2010). *Les relations publiques autrement vers un nouveau modèle de pratique*. L'université de Québec.
17. MICHEL Ogrizek, G. J.-M. (s.d.). *La communiacion de crise, que sais-je* .
18. OGRIZEK, M., & GUILLERY, J.-M. (s.d.). *La communication de crise*.
19. Orgrizek, M., & Jean-Michel, G. (s.d.). *La communication de crise*. Puf.
20. PASQUIER, M. (s.d.). *Communication des organisations publiques*. Deboesck Supérieur.
21. PASQUIER, M. (s.d.). *Communication des organisations publiques*. Deboeck Supérieur.
22. Pierre MOUANDJO B.LEWIS, P. M. (s.d.). *Théorie et pratique de la communication* .L'Hartmattan.

Liste bibliographique

23. Riom, A., Thierry, L., & Adary, A. (s.d.). *Communication* .DUNOD.
24. SARTRE, V. (s.d.). *La communication de crise*. (2. é. édition, Éd.) Les éditions Demos.
25. THIERRY Libaert, W. M.-H. (s.d.). *La communication externe des entreprises*.DUNOD.
26. W.TIMOTHY, & J.HOLLADAY, S. (2009). *The hand book of crises communication*.
27. WESTPHALEN, T. L.-H. (s.d.). *COMMUNICATOR*. DUNOD.
28. WESTPHALIEN, T. L.-h. (s.d.). *Communication externe des entreprises*. DUNOD.

C. Dictionnaires

1. *Le petit robert* .(s.d.).
2. *Le petit Robert de la langue Francaise* .(2016).

D. Les sites internet

1. (<https://www.courrierinternational.com>) . (2020).
2. journals.openedition.org . (2020).
3. ops.dz . (2020).
4. <https://www.smallbusinessact.com>. (2021, juin mercredi).
5. étude qualitative : définition, t. é. (2021, Mars Jeudi). Scribbr.fr.
6. *Home security Big Blog*. (s.d.). Récupéré sur <https://bbhomesecurity.com/fr/lechantillonnage-non-probabiliste-definition-types-de/>.
7. <https://www.lorientlejour.com>), (. (2020, Juin).
8. s.d.). Consulté le juillet lundi, 2021, sur <https://sites.google.com/site/etymologielatingrec/home/c/crise>.

Liste bibliographique

E. Liste des ouvrages consultés sur site

La gestion de crise Cas de Toyota . (s.d.).

F. Liste de thèse de doctorat

Contribution des systèmes multi-agent a l'analyse de la performance organisationnelle d'une cellule de crise communale; Dalanda LACHTAR.

G. Liste des documents administratives:

1. Des documents fournis par la direction de la protection civile de la wilaya de Béjaia. le 10 Mai 2021.
2. ORSEC, P. (s.d.). PROTECTION CIVILE. 12 avril 2021

H. Textes juridiques:

1. Le décret n°70/167 du 10-11- 1970 fixant la classification, l'encadrement et l'équipement des unités de la Protection civile
2. Le décret n°91/274 du 10-08-1991 portant statut Particulier des agents de la protection civile

Annexes

Annexe N° : 01

Le guide d'entretien :

Axe 01 : les informations socioprofessionnelles :

- Nom
- Sexe
- Niveau d'instruction
- Poste occupé
- Ancienneté

Axe 02 : la gestion des incendies dans la wilaya de Bejaia :

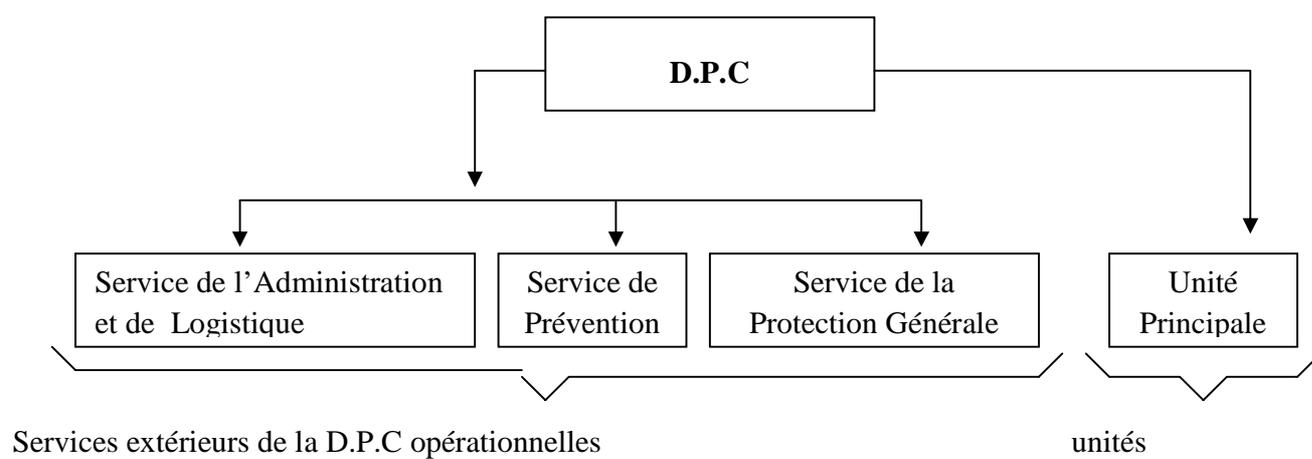
1. Dans quelle période de l'année vous avez rencontré plus d'incendies à Bejaia ?
2. Quelle sont les causes et les conséquences causées par les incendies ?
3. Quels sont vos moyens d'intervention ?
4. Quels sont vos plans de prévention des risques des incendies ?
5. Pensez-vous que le budget est assez suffisant pour vous permettre de gérer les incendies ?
6. Quelles sont les principales zones de risque à Bejaia ?

Axe 03 : l'apport de la communication dans la gestion des incendies :

1. Faites-vous des campagnes de sensibilisation pour prévenir les incendies ? citez-les ?
2. Avez-vous un numéro spécial d'urgence gratuit qui permet de vous joindre en cas d'incendie ?
3. Comment vous vous procédez a la gestion des incendies ?
4. Quels sont les moyens de communication que vous utilisez ?
5. Est-ce que vous arrivez a ouvrir des enquêtes judiciaires après chaque incendie ?
6. Est-ce que vous encouragez de créer des associations de la protection ?
7. Après plusieurs compagnes de sensibilisations, avez-vous constaté une prise de conscience ?

Annexe N° : 03

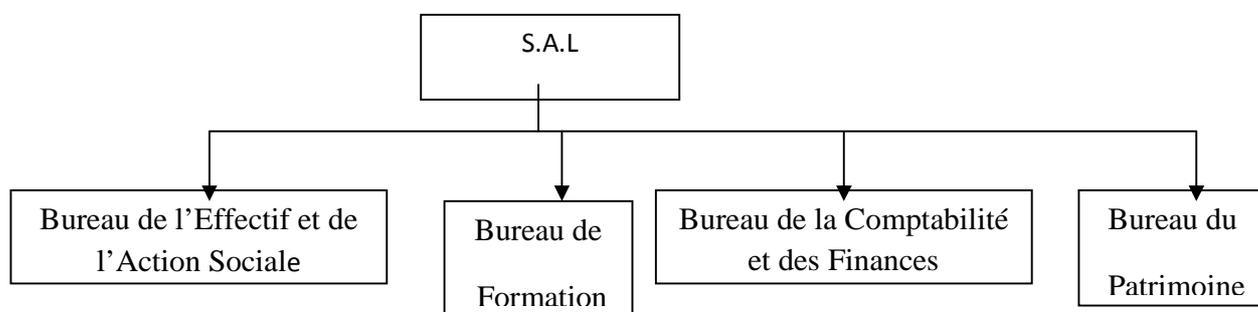
L'organigramme général de la D.P.C :



Annexe N° : 04

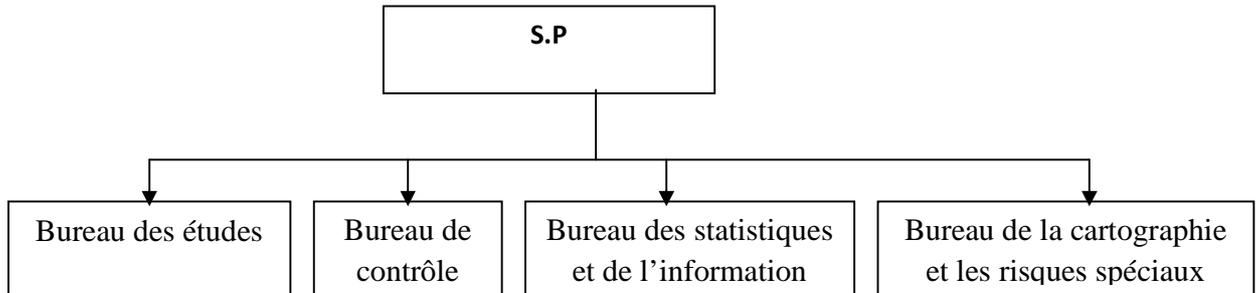
Les services extérieurs de la D.P.C :

Service de l'administration et de la logistique (SAL) :



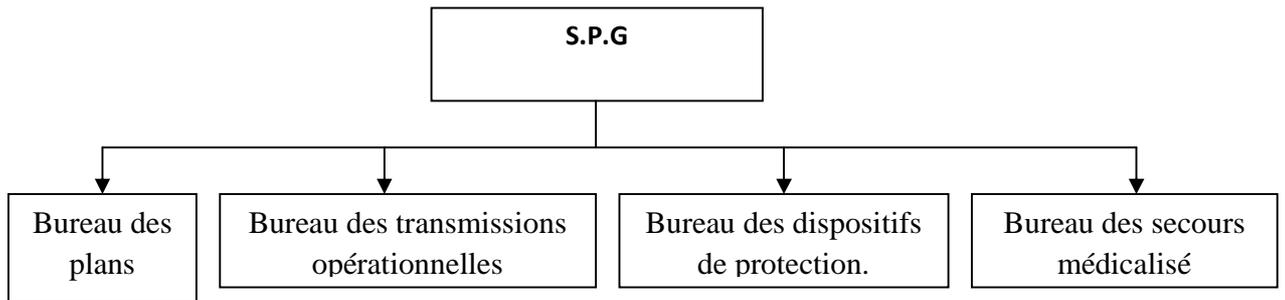
Annexe N° : 06

Service Prévention (S.P) :



Annexe N° : 07

Service de la protection générale (S.P.G) :



Annexe N° : 09

Numéro vert de la protection civile



Annexe N°10 :

Les photos de campagnes de sensibilisations faites par la cellule de communication de la protection civile de la wilaya de Béjaia





Annexe N° 11 :

**Les photos d'interventions des membres de la cellule de crise lors de l'incendie d'Adekar
(aout 2020)**





Annexe N° 12 :

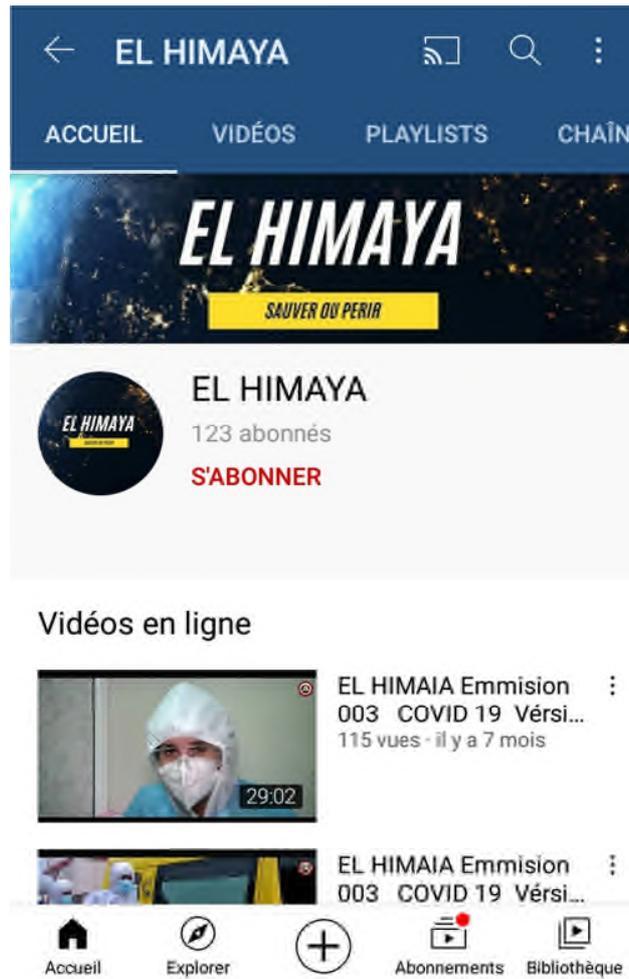
Notre visite au Niveau du CCO « Centre de Coordination Opérationnel » à l'unité principale de Bejaia. Le : 01 juin 2021.



Annexe N° 13 :

Deux photos qui démontrent le taux d'abonnées dans les réseaux sociaux.

Photo 01 :chaineyoutube (EL HIMAYA).



13/07/2021

Photo 02 : page Facebook (DPC Béjaia).



13 /07/2021

Résumé

Tandis que les incendies sont des phénomènes non maîtrisés, qui ne peuvent être maîtrisés, par contre nous pouvons sensibiliser et réduire les risques.

L'objectif de cette étude est d'étudier « Le rôle de la communication de crise dans la gestion des incendies », dont le cas pratique est effectué au sein de la direction de la protection civile de la wilaya de Bejaia.

La problématique est par conséquent la suivante : Quel est le rôle de la communication de crise pratiquée par la protection civile de la wilaya de Bejaïa durant les incendies de l'été 2020 (juillet /aout) et comment a-t-elle gérées situations ?

Pour répondre à notre problématique, une expérience incluant à interviewé l'ensemble des membres de la cellule de crise intervenant dans les incendies.

Les réponses collectées déploient que la communication de crise joue un rôle primordial dans la gestion des incendies.

Abstract

While the fires are phenomena not mastered, which can not be mastered, on the other hand we can raise awareness and reduce the risks.

The objective of this study is to study "the crisis communication in the management of fires", whose practical case is carried out within the direction of the civil protection of the wilaya of Bejaia.

The problem is therefore the following: What is the role of crisis communication practiced by the civil protection of the wilaya of Bejaia during the fires of summer 2020 (July / August) and how did it manage situations?

To answer our problem, an experiment including interviewing all members of the crisis cell involved in the fires.

The answers collected show that the crisis communication plays a key role in the management of fires.