

Bien gérer une situation de crise

■ Cela mérite réflexion

Les accidents et incidents font partie des risques potentiels qui peuvent perturber le fonctionnement d'une attraction touristique. Trop souvent, on ne met en place des procédures pour gérer ces situations qu'après avoir vécu une première mauvaise expérience.

■ Bon, mais encore ?

La situation de crise peut prendre plusieurs formes. Un incident implique une ou plusieurs personnes, visiteurs ou membres du personnel. Ou encore des événements externes qui ont des répercussions sur le bon fonctionnement de l'attraction. Les événements de novembre/décembre 2015 en sont un bel exemple.

■ Soyons concrets

Il faut désigner un manager de crise au sein de son attraction.

Ce sera la seule personne responsable pour gérer la crise avec pouvoir d'autorité. Il peut s'entourer d'une équipe, mais il mènera "l'enquête", sera le porte-parole et tirera les conclusions qui s'imposent.

Il devra s'occuper de la gestion du public. Il se chargera de l'information, du contact avec les familles, etc. Il aura aussi en charge la gestion des membres du personnel, que ce soit ceux qui sont impliqués dans l'incident ou les autres. Il devra veiller à avoir une information tant ascendante que descendante.

Enfin, il devra s'occuper de la gestion des relations externes. Avec les autorités, les forces de l'ordre, mais aussi avec la presse. Concernant cette dernière, il sera le seul porte-parole qui communique avec professionnalisme. C'est lui qui autorise, sécurise et contrôle l'accès. Il met éventuellement en place un centre de presse et vérifie bien sûr les informations avant de communiquer.

■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "on ne peut pas toujours prévoir la situation de crise, mais on peut anticiper la réaction à adopter".
- En interne, il faut mettre en place des procédures mais aussi une politique d'information claire et très rapide pour rassurer, mobiliser et obtenir le soutien du personnel.
- Il faut pouvoir compter sur des alliés externes, experts, juristes, représentants d'associations, etc.

■ Les tuyaux du net

- Conseils clés pour la gestion de crise : <http://www.gestiondecrise.com/reagir-a-la-crise-les-principes-cles/>
- Revue Espaces n° 85 « Crise, risque et tourisme » (payant) : <http://www.tourisme-espaces.com/doc/4096.crise-risque-tourisme.html>

■ Le mot : gestion de crise

La gestion de crise est l'ensemble des modes d'organisation, des procédures 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.

Résumons-nous

- Tant en interne que pour la communication externe, la gestion de la crise nécessite une organisation efficace supervisée par une structure adéquate
- On doit se préparer à réagir aux conséquences d'une éventuelle situation de crise