

Plan de gestion de crise présenté à Gazalg

Ce document n'est pas réel. Il est fait dans un but didactique et pédagogique

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----------|
| TABLE DES MATIÈRES | 1 |
| 1. Analyse de la situation | 2 |
| Profil de l'organisation | 2 |
| Produits et services | 2 |
| Publics et parties prenantes..... | 2 |
| Contexte économique..... | 3 |
| Communication..... | 3 |
| Faits et constats..... | 3 |
| 2. Cellule de crise | 4 |
| 3. Plan d'action | 4 |
| 4. Plan stratégique de la communication externe | 5 |
| Réponse officielle | 5 |
| Objectifs..... | 5 |
| Axe de communication | 5 |
| Stratégie de communication..... | 5 |
| Supports médias..... | 5 |
| Messages..... | 6 |
| 5. Plan stratégique de la communication interne | 6 |
| Réponse officielle | 6 |
| Objectifs..... | 6 |
| Axe de communication | 6 |
| Stratégie de communication..... | 6 |
| Supports médias..... | 6 |
| Messages..... | 6 |
| 6. Calendrier | 7 |
| 7. Budget | 7 |
| 8. Plan de redressement | 7 |

1. Analyse de la situation

Profil de l'organisation

Gazalg est le troisième distributeur de gaz naturel en importance en Algérie et dixième en importance en Afrique du Nord. Gazalg est aujourd'hui l'une des plus grandes entreprises d'Algérie grâce à un chiffre d'affaire de 1,6 milliards de dollars par année et des ventes de gaz naturel de près de 6 milliards de mètres cubes. Le réseau de Gazalg s'étend sur plus de 8 500 kilomètres et dessert près de 300 municipalités. L'entreprise compte plus de 1 300 employés et environ 150 000 clients.

Produits et services

La distribution gazière demeure la mission première de Gazalg. Toutefois, Gazalg est aussi activement engagé dans le transport et le stockage de gaz naturel pour des distributeurs, des transporteurs et des clients. Gazalg compte aussi parmi ses services le gaz de compression, l'équilibrage et la distribution.

Publics et parties prenantes

INTERNE

Employés

Direction générale

Direction juridique

Environnement et hygiène

Sécurité

Direction des communications

Direction industrielle

Direction commerciale

Conseil d'administration

Actionnaires

Prestataires

EXTERNE

Fournisseurs

Clients

Concurrents

Distributeurs

Consommateurs

Groupe de pression

Milieu politique local, régional, national

Associations de consommateurs

Médias

État

Consultants

Contexte économique

- Récession économique globale
- Consommation affectée à la baisse
- Conscience sociale de l'environnement

Communication

- Cellule de crise, médias, communication interne.

Faits et constats

- 2 jours de conférence sur le domaine de l'énergie et du développement
- 50 intervenants du secteur de l'énergie et du développement durable d'Algérie
- Proposer des solutions durables pour l'Algérie
- Opinions et intérêts des intervenants divergeant
- Groupes de pression

2. Cellule de crise

Brioua Nadia, présidente et chef de direction

brioua@gazalg.com

Seghiri Laid, Vice-président au contrôle corporatif

laid@gazalg.com

Dali Oussama, Vice-président au développement des affaires, à l'approvisionnement gazier et au transport

dali@gazalg.com

Ekheir Said, Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire corporatif

said@gazalg.com

Mohamed Dorni, Vice-président au développement durable, affaires publiques et gouvernementales

dorni@gazalg.com

Guerni Farid, Vice-président aux communications

guerni@gazalg.com

Salah Betta, responsable de la sécurité

salah@gazalg.com

3. Plan d'action

COURT TERME

- Conférence de presse/aux délégués de la conférence
- Communiqué de presse
- Réponse systématique à chacune des allégations
- Approche transparente

MOYEN TERME

- Inviter les groupes de pression à engager le dialogue avec Gazalg
- Mise sur pieds de forum de discussion au sujet du gaz naturel et du développement durable

LONG TERME

- Assurer un suivi du forum de discussion
- Campagne de publicité montrant le désir de Gazalg d'œuvrer dans un axe environnemental
- Campagnes d'information pour nos publics sur les efforts de Gazalg (consommateurs, groupes de pression, actionnaires)
- Retour sur la gestion de la crise

4. Plan stratégique de la communication externe

Réponse officielle

Gazalg a toujours pris à cœur l'environnement et la sécurité. Dans cette optique, l'entreprise a mis sur pied des mesures de sécurité qui dépassent de loin les normes gouvernementales. De plus, Gazalg est fier de ses accomplissements au niveau environnemental et s'investit dans le développement de technologies plus vertes.

Objectifs

- S'assurer de la coopération
- Garder la notoriété
- Terrain entente entre tous les partis
- Rassurer les parties prenantes
- Image de transparence et entreprise responsable

Axe de communication

- Transparence
- Responsabilité sociale et environnementale
- Sécurité

Stratégie de communication

- Communiqué de presse
- Conférence de presse/adresse à la conférence
- Forum
- Forum de discussion sur le site web
- Dialogue avec les groupes de pression
- Réponse immédiate à chacune des allégations

Supports médias

- Dossier de presse
- Communiqué de presse
- Dossier d'information pour les participants de la conférence
- Liste de presse

S'assurer que notre liste de presse est à jour et exhaustive pour les médias locaux, régionaux et nationaux.

Messages

Gazalg surpasse les normes gouvernementales en matière de sécurité. Il est également très fier de ses accomplissements environnementaux pour une technologie plus verte.

5. Plan stratégique de la communication interne

Réponse officielle

Gazalg a toujours pris à cœur l'environnement et la sécurité. Dans cette optique, l'entreprise a mis sur pied des mesures de sécurité qui dépassent de loin les normes gouvernementales. De plus, Gazalg est fier de ses accomplissements au niveau environnemental et s'investit dans le développement de technologies plus vertes.

Objectifs

- Informer les actionnaires/employés
- Garder la confiance des parties prenantes internes
- S'assurer de la coopération
- Garder la notoriété
- Image de transparence et entreprise responsable

Axe de communication

- Transparence
- Responsabilité sociale et environnement
- Sécurité

Stratégie de communication

- Mémo interne
- Communiqué
- Intranet
- Rapport d'information pour les actionnaires

Supports médias

- Intranet

Messages

Gazalg surpasse les normes gouvernementales en matière de sécurité. Il est également très fier de ses accomplissements environnementaux pour une technologie plus verte.

6. Calendrier

6 mars 2009 :

- Production de dossier de presse, de rapport aux actionnaires, de dossiers d'information sur Gazalg.
- Conférence de presse à 9h30
- Formation de porte-paroles

Fin mars :

- Mise en place des forums de discussions
- Planification des rencontres avec les groupes de pression à engager le dialogue avec nous
- Retour sur la gestion de la crise

Mars à septembre :

- Assurer un suivi du forum de discussion

Septembre :

- Campagne de publicité montrant le désir de Gazalg d'œuvrer dans un axe environnemental
- Campagnes d'information pour nos publics sur les efforts de Gazalg (consommateurs, groupes de pression, actionnaires)

7. Budget

Un budget sera attribué à :

- Dossier de presse
- Rapport aux actionnaires
- Mise en place du forum
- Dossier d'information sur Gazalg et le gaz naturel
- Entretien du site internet
- Rencontre d'information avec les groupes de pressions
- Sur le long terme, un budget sera attribué pour une campagne publicitaire

8. Plan de redressement

- Évaluer l'impact de la communication
- Bilan
- Rencontre avec les membres de la cellule de crise et les actionnaires