

Message d'attente et points de prudence

La trame à trous, à remplir au moment de l'incident. À adapter avant toute diffusion.

« Un incident s'est produit le _____ à _____ à _____
 [lieu précis]. Nos équipes sont en contact avec _____
 [autorité ou partenaire compétent]. Notre priorité est la
 sécurité de nos clients et de nos collaborateurs. À ce stade, nous pouvons confirmer :

 [faits vérifiés]. Les éléments suivants sont en cours de vérification :

 [points]. Les personnes concernées peuvent obtenir de l'aide par
 _____ [canal]. Une nouvelle mise à jour sera publiée le
 _____ à _____ . »

Rédigé par _____ Validé par _____ Heure de diffusion _____

CINQ POINTS DE PRUDENCE · UN MESSAGE D'ATTENTE NE COMPORTE

- | | |
|---|--|
| 1 ni spéculation sur la cause ; | 4 ni « aucun risque » sans base établie par une autorité compétente ; |
| 2 ni nombre non confirmé ; | 5 ni nom de personne concernée sans autorisation ni nécessité. |
| 3 ni promesse de réouverture non validée ; | |

Règle n° 9 de l'ASEAN : pas de « sans commentaire ». Face à l'inconnu : le dire, et annoncer une recherche.

Pour une réponse à un avis aux voyageurs, le modèle figure au chapitre 4, section 4.7. Sa règle d'or : une description très précise des limites de la zone concernée, pour que les régions non affectées ne soient pas impliquées.

Composants du message : manuel de communication de crise touristique de l'ASEAN  **RÉFÉRENCE INTERNATIONALE** · points de prudence :  **REPÈRE DE GESTION**

Grille de reprise

Avant de rouvrir ou de relancer un produit — quatorze vérifications. La réouverture suit la vérification des quatorze points.

Établissement / produit _____	Date _____
☐ Aucune autorité compétente n'impose la fermeture	vérifié par / le _____
☐ Accès physique vérifié sur le terrain	
☐ Bâtiment et équipements inspectés si nécessaire	
☐ Eau, électricité et télécommunications fonctionnent	
☐ Effectif minimal disponible	
☐ Fournisseurs essentiels disponibles	
☐ Transport des clients assuré	
☐ Capacité médicale et d'urgence connue et joignable	
☐ Données de réservation accessibles	
☐ Politique d'annulation et de report communiquée	
☐ Site internet et plateformes de distribution mis à jour	
☐ Message de reprise factuel préparé	
☐ Conditions de sécurité des activités vérifiées	
☐ Première semaine exploitée à capacité prudente si nécessaire	

Pour un produit de montagne ou d'itinérance, la décision de réouverture n'appartient pas au seul commercial. Elle repose sur une validation de terrain documentée de chaque maillon : route, hébergement, encadrement, moyen de communication, météo, secours accessible.

☐ Micro-aventures outdoor

Décision de réouverture prise par _____ Le _____

Retour d'expérience

Deux séquences : la réunion à 72 heures, après stabilisation, et la revue à 30 jours. Le compte rendu s'écrit pendant la réunion.

RETOUR D'EXPÉRIENCE À 72 HEURES — HUIT QUESTIONS

1 Qu'est-il réellement arrivé ?

3 Quelle information a manqué ?

5 Quelle dépendance n'était pas identifiée ?

7 Quels coûts immédiats sont apparus ?

2 Quelle décision a été la plus utile ?

4 Quel canal a échoué ?

6 Quels clients ou fournisseurs ont été difficiles à joindre ?

8 Quelles preuves conserver ?

Réunion tenue le _____ Retours recueillis par (≠ directeur de crise) _____

REVUE À 30 JOURS — DIX ÉLÉMENTS À CHIFFRER

ÉLÉMENT	CHIFFRE / DÉCISION	RESPONSABLE
Pertes de chiffre d'affaires		
Coûts extraordinaires		
Remboursements		
Indemnisation d'assurance		
Avis clients		
Délai de reprise effectif		
Modifications du plan		
Formations à programmer		
Fournisseurs alternatifs à référencer		
Investissements à décider		

La personne qui recueille les retours n'est pas le directeur de crise. Et l'évaluation porte aussi sur la dynamique de l'équipe, pas seulement sur les décisions.