

MÉMO

COMU

(VOLET 1)

LES BONS RÉFLEXES

RÈGLES D'OR

➔ **EN CAS DE CONTACT AVEC UN(E) JOURNALISTE, NE RÉPONDS À AUCUNE QUESTION**

Sauf si c'est pour un reportage sur ta plaine ou mettre en avant une activité dans la presse locale (quelque-chose de positif).

➔ **MÊME POUR UN REPORTAGE, APPELE TOUJOURS TON PERMANENT OU LA RESPONSABLE COM**

Ils sont peut-être au courant d'un enjeu que tu n'as pas. Et ils pourront aussi faire le relais sur les canaux de com d'Ocarina pour visibiliser.



▪ Face à un journaliste qui persiste : tu réponds en boucle que tu l'invites à contacter ton permanent ou la responsable communication.

▪ Tu préviens ton permanent/la responsable com/la SG en donnant le maximum d'informations possibles.

▪ Tu restes poli(e).

A NE PAS FAIRE

- ➔ Ne **pas répondre toi-même**, même si tu as l'impression que les questions ne sont ni complexes, ni sensibles.
- ➔ Toute réponse formulée à un journaliste, même de manière anodine, peut se transformer en **déclaration d'Ocarina/de la MC**.
- ➔ **Ne pas exprimer ton refus** de lui parler ni la raison de ce refus («je ne suis pas compétent pour ça»).
- ➔ Ne pas émettre de **jugement de valeur** ou **d'état d'âme** («c'est un peu ridicule» ou «c'est incroyable ce que vous dites»).
- ➔ **Ne pas le rediriger toi-même** vers un service ou un expert qui te semble compétent pour répondre à sa demande.
- ➔ Ne parler pas de ton **vécu personnel** (ni en tant que volontaire ou employé à Ocarina et/ou à la MC).
- ➔ Ne pratique pas le **OFF**.
- ➔ Ne réponds pas non plus aux questions sous couvert de l'**anonymat**.
- ➔ Si tu as quand même répondu à un journaliste quelque chose qui s'apparente à ce qui est décrit dans la liste « à ne pas faire », **contacte directement ton permanent ou la responsable com** (qui prendra contact avec le service presse MC si nécessaire).

CONTACTS

Aude - Responsable communication (0473/52.80.17)
Célestine - Secrétaire Générale (0498/29.30.45)
Service presse Marché & Développement - Mutualité chrétienne (0497/23.67.67)

COMMUNICATION DE CRISE : VOIR NOS PROCÉDURES D'URGENCE

MÉMO

COMU

(VOLET 2)

MESSAGES-CLÉ

- 1 Nos animateurs sont des volontaires que nous formons et qui ont à cœur de bien faire les choses.
- 2 Nous proposons un parcours de formations continu que nous n'avons de cesse d'améliorer.
- 3 Chaque année ce sont + de 10.000 jeunes à qui nous créons des souvenirs et des moments de partage et de qualité.
- 4 Nos séjours/plaines/formations sont reconnus par l'ONE/la Fédération Wallonie-Bruxelles (brevet).
- 5 Un parcours de formation de 2 ans qui inclut des aspects liés à l'animation ainsi qu'à l'accompagnement d'un groupe (sécurité, bien-être...).
- 6 Possibilité de citer les documents : gestion de soins, fiches santé, farde R, Mémos...
- 7 Ce sont près de 2000 jeunes qui s'investissent chaque année dans l'encadrement de leurs cadets, avec sérieux et engagement.
- 8 Possibilité de dire que « nous ne communiquerons pas tant que nous n'aurons pas fait la lumière sur ce qu'il s'est passé ».
- 9 Mise en valeur des 6 clés du bien-être (accueil, épanouissement, inclusion, tremplin, engagement, folie).

COM DE VALEURS

- ➔ Ocarina particulièrement attentif au bien-être de chacun.
- ➔ Nos 6 clés.
- ➔ Mouvement engagé qui défend l'accueil de tous.
- ➔ Par ses actions, ses valeurs : veut participer à une société plus solidaire, respectueuse de l'environnement, enthousiaste pour les jeunes...

COM DE CRISE

- Communiquer les faits.
- Souligner la prise en charge professionnelle.