

## Communication en période de pandémie : toutes voiles dehors !

L'organisation a dû faire face à un défi de taille en matière de communication. À chaque annonce de nouvelles mesures ou de modification de mesures par les autorités, et chaque fois que la Taskforce Covid-19 de la Police Intégrée en faisait la demande, il a fallu traduire ces dispositions en directives claires, précises et actuelles pour les policières et policiers sur le terrain. Il a par ailleurs fallu communiquer promptement et en toute transparence avec le personnel concernant la gestion interne de la situation sanitaire. Appui logistique, directives RH, offre d'appui psychosocial... sont autant de questions qu'il a été nécessaire d'aborder.

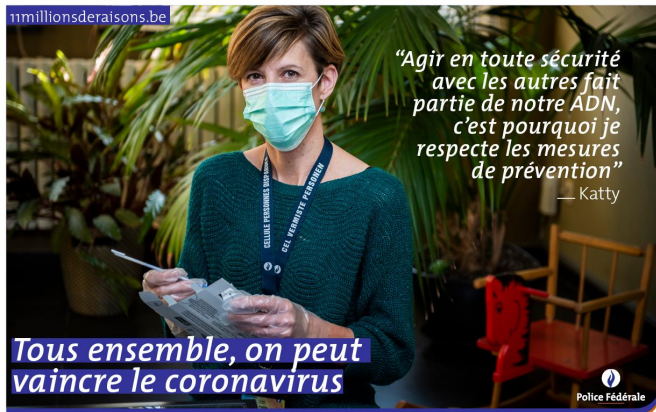
Synergie et collaboration se sont révélés les maîtres mots pour venir à bout de ce travail dans des délais aussi serrés. La Direction de la communication (CGC) de la Police Fédérale, en étroite collaboration avec la Commission permanente de la Police Locale, a joué un rôle clé dans l'organisation de la communication. De nombreux services et directions ont par ailleurs apporté leur contribution dans leur propre domaine d'expertise : Service juridique, Direction générale de la gestion des ressources et de l'information (DGR), Direction interne de prévention et de protection au travail (CGWB), etc.

La communication sur la crise du coronavirus a reposé sur trois piliers complémentaires :

- **Le portail d'information Covid-19**, un site thématique général comprenant un guide d'intervention dédié au contrôle du respect des mesures corona, des directives internes, des documents officiels (arrêtés, notes, etc.), une FAQ "Bien-être Covid-19", des vidéos, du matériel de sensibilisation, etc. Ce portail est accessible en tout lieu, à tout moment et sur tout appareil.  
Au cours de 2020, le site a été visité par quelque 38 137 membres du personnel de la Police Intégrée, soit 72 % de l'effectif total (53 000 personnes). À la fin de l'année, ces visiteurs uniques avaient consulté le portail 942 680 fois au total.
- **Une lettre d'information thématique GPI News Covid-19**, avec des nouvelles et des mises à jour importantes en lien avec le portail d'information Covid-19. En 2020, 50 éditions de cette publication ont été communiquées à l'ensemble du personnel de la Police Intégrée. Un mailing plus fréquent a en outre été mis en place pour les dirigeants.
- **Le Contact Center Covid-19**.

En ce qui concerne la communication externe, la Police Fédérale s'est alignée sur la stratégie de communication du Centre de crise national, s'attachant à informer et sensibiliser la population à l'importance du respect des mesures de lutte contre le coronavirus. Sur les réseaux sociaux, la Police Fédérale, toujours en collaboration avec la Commission permanente de la Police Locale, a participé à la campagne "11 millions de raisons", notamment au moyen de visuels et de vidéos.

Enfin, durant cette période de Covid-19, l'équipe Webcare de la Direction de la communication a eu fort à faire afin de pouvoir réagir (et interagir) de façon adéquate aux réactions et questions postées sur les réseaux sociaux.



Success Story

## Le Contact Center Covid-19

La Police Fédérale a mis en place, le 9 mars 2020, un Contact Center afin que les cas positifs au Covid-19 ou les cas de quarantaine puissent être rapidement identifiés pour l'ensemble de la Police Intégrée. Le Contact Center Covid-19 reste opérationnel et assiste le personnel de la Police Intégrée par téléphone et par mail pour répondre à leurs questions et préoccupations concernant le Covid, notamment par rapport aux mesures corona et à leur impact sur le statut, la logistique, etc.

En 2020, 75 % des questions posées concernaient des matières liées au personnel, comme le télétravail en cas de quarantaine, les règles à suivre après avoir eu un contact avec un collègue infecté, les personnes à risque, le certificat médical, etc. Quelque 21 % des questions avaient trait à des aspects opérationnels, et 2,2 % à des aspects logistiques.

Le Contact Center était également chargé d'enregistrer et de signaler les cas confirmés et suspectés de Covid-19 de manière à permettre à la Taskforce Covid-19 GPI d'évaluer quotidiennement l'impact de la pandémie sur la capacité en personnel de la Police Intégrée.

- 5 830 cas suspectés ont été enregistrés ;
- 3 473 cas confirmés ont été enregistrés ;
- 5 433 collaborateurs ont dû être mis en quarantaine.

Enfin, le Contact Center Covid-19 a apporté une contribution de fond au portail d'information Covid-19 sur la base des "questions fréquemment posées" (FAQ) et a rempli une fonction d'orientation vers la Direction des opérations de police administrative (DAO) encore ou le Centre de crise.

