

La communication, une dimension stratégique de la gestion de crise

Frédéric, MALMARTEL

Animateur au sein de la Cellule d'Animation



Identifier l'importance de la communication



Erreurs à éviter

- Négliger la communication
- Négliger que l'on est en crise
- Agir trop tôt ou trop tard



Mesures à prendre

- Identifier la criticité de la situation
- S'organiser
- Identifier les outils disponibles

Distinguer communication interne/externe



Erreurs à éviter

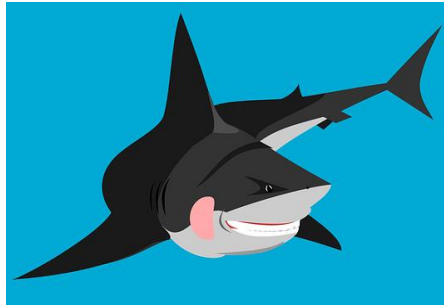
- Négliger l'une des deux communications



Mesures à prendre

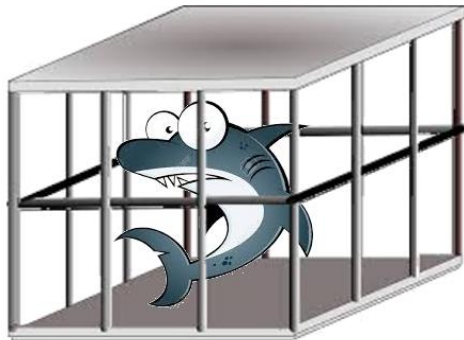
- Dire qu'on est en crise, dire qui fait quoi
- Faire des points réguliers d'information
- Rassurer

Fixer les points de contact (porte-paroles)



Erreurs à éviter

- Laisser des acteurs non habilités s'exprimer
- Laisser s'exprimer des personnes non coordonnées



Mesures à prendre

- Fixer le/les porte-paroles, les faire connaître
- Prévoir des communicants différents pour des supports différents
- S'appuyer sur une agence de com'

Réussir



Erreurs à éviter : Les maladresses

- Laisser planer un doute
- Trop répondre

Mesures à prendre : L'authenticité

- Rassurer
- Dire ce que l'on sait
- Dire ce que l'on fait