

Communication de crise



HELMo – 25 avril 2012

Olivier Moch

 **Communication**
Olivier Moch — — —
www.oliviermoch.be

Crise =

- Événement dramatique majeur
- Dans lequel l'entreprise ou l'institution est impliquée
- Situation d'urgence → agir vite !
- Caractère inattendu, imprévu
- Sujet médiatique porteur

Situation d'urgence → 5 disciplines

- Discipline 1 → opérations de secours
- Discipline 2 → secours médicaux, sanitaires et psychosociaux
- Discipline 3 → gestion du lieu d'urgence
- Discipline 4 → appui logistique
- Discipline 5 → information

La communication de crise prend place dans le Discipline 5

Essentiel de communiquer avec les médias !

- Avertir et rassurer la population

- Donner de l'information à propos de l'événement qui les touche de près ou de loin

Éviter l'imagination galopante de la population,
faire taire les rumeurs...

- Informer les gens en interne de l'entreprise

Mais aussi... et surtout...

Reprendre la main sur une situation dont on est pas maître à l'origine

Quelle stratégie aborder face à la crise ???

↳ 3 stratégies possibles :

S1 – Refus de communiquer → ERREUR TOTALE

S2 – Déplacement latéral → ERREUR TOTALE

S3 – Communication franche → POSITION A ADOPTER

Communication franche

- toujours communiquer
- adopter la plus grande transparence
- définir un porte-parole
- prévoir un leitmotiv pour les médias
- prévoir un support d'infos (ex. Communiqué de presse)
- répondre aux demandes des journalistes (dans la mesure du raisonnable → cadrer directement ce qui est possible et ce qui ne l'est pas)
- utiliser les différents support de communication à disposition (internet, médias sociaux, ...)
- tenir compte des réalités des médias

La communication de crise doit reposer sur trois axes :

- **Concordance** → pas d'informations contradictoires et les incertitudes
- **Continuité** → assurer le suivi et la mise à jour de l'info pendant toute la durée de la crise
- **Ethique** → éviter toute panique inutile, ne pas froisser les sentiments, ne pas heurter les partenaires ou la population...

A éviter !!!

- ⊕ le mutisme (absence totale de communication)
- ⊕ la fermeture de la communication (désintérêt)
- ⊕ l'impossibilité de fournir de l'info (nous ne savons pas)
- ⊕ le démenti ou la négation de la crise (il ne se passe rien)
- ⊕ les déclarations rassurantes dans les situations qui ne le sont pas
- ⊕ le dégagement latéral (c'est la faute de...)
- ⊕ la mise en cause des médias (les journalistes, tous des rapaces) car ce sont eux qui façonnent l'image de l'institution par rapport à la crise.

Ne jamais paniquer, éviter de courir...

↳ Ça génère du stress alentours

FAQ – Communication de crise

- Quelle attitude adopter par rapport aux médias qui veulent rencontrer les victimes ?
- Quid s'il y a des suites judiciaires à la crise ?
- Faut-il créer une cellule de crise et prévoir un plan de Com' de Crise ?

➤ Quel est le plus grand danger de ne pas communiquer en cas de crise ?

➤ En cas de crise, peut-on empêcher la rumeur ?

➤ Peut-on communiquer uniquement par communiqués de presse en cas de crise ?

Q & A ?

En conclusion...

- ✓ crise = espace de communication exceptionnel mais réel auquel il faut faire face
- ✓ 4 enjeux majeurs : transparence – communication avec les médias – imposition de son propre message – respect des obligations des médias
- ✓ communiquer sur la crise c'est l'occasion de rétablir (un peu ou beaucoup) l'image de l'institution qui peut être écornée
- ✓ la presse fait partie du jeu de la communication, elle est incontournable. Si on s'en sert pour ventiler des "bonnes nouvelles", il faut accepter de lui faire face pour les "mauvaises nouvelles"
- ✓ toujours garder à l'esprit qu'on ne communique pas qu'avec un journaliste avide d'informations mais bien, à travers lui, avec le grand public (y compris des clients, des patients ou des employés...)

Quelques cas concrets



1996 – enfant kidnappé en maternité



2001 – patient euthanasié

Pas vraiment de la communication de crise... mais assimilables dans le processus.



2010 – explosion Rue Léopold

2011 – Place Saint-Lambert

