



# Communiquer en période de crise

*Comment gérer au mieux les communications lorsque le temps et la précision comptent*

**Kelsey Culler, directrice générale de la communication**

# Identifiez votre équipe de communication de crise

- ❖ **Un** groupe prenant des décisions et **un** groupe/**une** personne communiquant !
- ❖ Déterminez quand vous vous réunissez et dans quelles réunions vous êtes impliqué.
- ❖ L'équipe de communication doit diriger la stratégie de communication.
- ❖ Communication efficace = gestion efficace de la crise

# Établissez un plan

- ❖ Les besoins de communication évoluent rapidement.
- ❖ Dites à votre public comment et où obtenir des informations.
- ❖ Prévoyez un changement rapide des communications.
- ❖ Plan défini pour quoi, comment et quand vous l'envoyez.
- ❖ Même si vous ne disposez pas d'informations à ce moment-là, assurez-vous que vous leur donnerez l'information.

# Mettre en place des systèmes de notification et de contrôle

- ❖ Quels systèmes de communication avez-vous ?
- ❖ Quels publics ces outils atteignent-ils ?
- ❖ Pouvez-vous contrôler ces outils pour mieux comprendre le besoin de communication ?
- ❖ Quels sont les autres outils que vous pourriez utiliser ?

# Finaliser et adapter les messages

- ❖ *Rapide, mais factuel*
- ❖ Vérifiez les faits, puis revérifiez.
- ❖ Connaissez vos réglementations et vos limites.
- ❖ Pesez vraiment ce que les employés ou le public ont besoin de savoir.
- ❖ Prévoyez que tout soit « public ».

# Processus d'approbation

- ❖ Assurez-vous que les bonnes parties prenantes ont approuvé le message.
- ❖ Sachez comment contacter vos approbateurs à toute heure de la journée.
- ❖ N'attendez pas qu'ils deviennent disponibles

# Revoir après action

- ❖ Qu'est-ce qui a fonctionné et qu'est-ce qui doit être amélioré ?
- ❖ Que vous disent les mesures ?
- ❖ Regardez toujours attentivement où vous avez échoué

# Construisez votre plan de gestion de crise

- ❖ Vous ne savez jamais quand une crise surviendra, mais vous pouvez la planifier maintenant.
- ❖ Faites des plans pour :
  - ❖ Les contacts dont vous auriez besoin sous la main
  - ❖ Les outils de notification
  - ❖ Pratiquez et entraînez-vous avec différents scénarios.
- ❖ Vous ne pouvez jamais prévoir, mais vous pouvez vous préparer.
- ❖ Ne manquez jamais de prendre une crise comme une opportunité de grandir.