

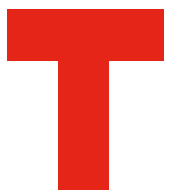
La COMMUNICATION de CRISE

quel est son rôle?

Présentation du 30.04.2009

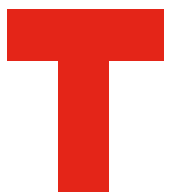
laurent paoliello

**trimedia genève,
20 quai Gustave-Ador
1207 Genève
Tél 022 787 07 40**



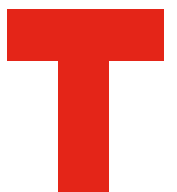
Quelle crise?

- Crise de communication et/ou
- Communication de crise ?
- Dans les deux cas, c'est une crise...



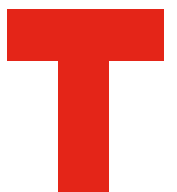
Rôles du communicateur lors d'une crise

- Se mettre au service de l'entreprise sans être un élément perturbateur
- “Défendre” la communication
- “Fire wall” pour la cellule de crise et la direction



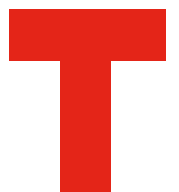
Priorités avant la crise

- Anticiper (et se préparer)
- Former les décideurs
- Sensibiliser tous les collaborateurs



Publics concernés

- Les collaborateurs et leurs familles
- La Direction et/ou le CA
- Les clients et les fournisseurs
- Les partenaires financiers
- Les autorités
- Les services publics (police, pompiers, secours, etc)
- Les groupes de pression
- Les médias
- Le grand public



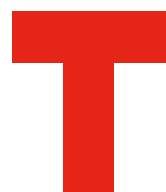
Priorités pendant la crise

- Obtenir (partie la plus difficile)
- Gérer (= contrôler)
- Et diffuser

l'information:

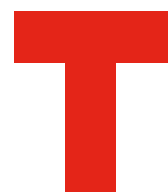
Au bon moment,
au bon public
et par le bon canal...

trimedia genève,
20 quai Gustave-Ador
1207 Genève
Tél 022 787 07 40



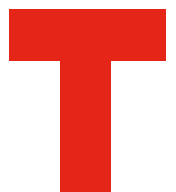
Objectifs pendant la crise

- Reprendre l'initiative
- Collaborer avec les services de presse des autorités
- Réduire le fossé entre ce que les gens perçoivent comme étant la réalité (les faits) et la véritable réalité (pour autant qu'elle puisse être saisie)



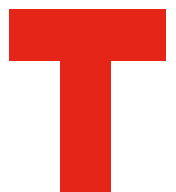
Principes...

- Les médias ne sont pas toujours “les ennemis” et peuvent être des alliés
- Ne jamais oublier la communication interne
- Montrer son émotion ne veut pas dire accepter une responsabilité juridique
- Ne jamais mentir ou inventer



Priorités après la crise

- Analyser les retombées médiatiques
- Corriger les erreurs auprès des publics concernés
- Redéfinir les messages
- Suivant la gestion effective de la crise capitaliser sur l'efficacité
- ou ... reconstruire l'image



Et pour finir...

- *« Si il y a deux ou plusieurs manières de faire quelque chose, et que l'une d'elles soit susceptible d'entraîner une catastrophe, alors quelqu'un la fera de cette manière-là »*

Loi de Murphy ! (“loi de l’emmerdement maximum”...)

***Merci pour votre aimable
attention!!***

trimedia genève,
20 quai Gustave-Ador
1207 Genève
Tél 022 787 07 40

