

PLANIFIER L'IMPRÉVISIBLE

Plan de communication
en période de crise

Carole Lavallée

IMAGINEZ QUE ...



PAS PRÊTS ?

Pas de plan de gestion de crise ?

- Difficulté à coordonner
- Difficulté de communiquer
- Difficulté d'argumenter
- Obligés de réfléchir et d'agir en même temps

PRÊTS ?

Un plan de gestion de crise éprouvé

- Vérifier l'information
- Consulter la cellule de crise
- Déclencher l'opération
- Appliquer le plan de gestion de crise

QU'EST-CE QU'UNE CRISE ?

- Événement IMPRÉVISIBLE
- Événement PUBLIC
- Problème qui empêche l'organisation de fonctionner normalement

CINQ ÉTAPES

- Détection
- Prévention/préparation
- La gestion/l'encadrement
- Rétablissement
- Bilan/apprentissage et la mesure d'impact

Le plan de gestion de crise opérationnel

inclut

un plan de communication

TYPES DE CRISES POTENTIELLES

Technique Défaillance informatique Piratage Perte ou vol de données informatiques Mise en jeu de l'intégrité d'un bâtiment (incendie, effondrement, explosion, etc.) Accident : véhicule, avion, bateau

Organisationnel Poursuite judiciaire Mise à pied Grève Lock-out Problème de transport, transport en commun Violence en milieu de travail Meurtre Terrorisme Kidnapping Alerte à la bombe Disparition

Environnemental Tremblement de terre Inondation Glissement de terrain Verglas Tornade Ouragan Explosion Incendie Échappement de produits chimiques Déversement chimique Contamination Intoxication Feu de forêt

Politique Pot-de-vin Détournement de fonds Mauvaise administration Discrimination en fonction de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle Corruption Poursuite judiciaire Mauvaise législation Mauvais services aux contribuables Problèmes de taxes Conseil municipal houleux Manifestation Abus de drogues Abus d'alcool Conduite avec facultés affaiblies Trafic de drogues Suicide Harcèlement sexuel Accusations criminelles Népotisme

ÉVALUER LES PROBABILITÉS

- Impossible
- À peu près impossible
- Possible
- Probable
- Très probable

ÉVALUER LE NIVEAU DE GRAVITÉ

1. Aucun dommage
2. Peu de dommage
3. Peu de dommage, mais ...
4. Dommages considérables, mais ...
5. Dommages considérables
6. Dommages dévastateurs, accablants, fera la une des médias

LE COMITÉ AD HOC

- Créer une structure ad hoc
 - Un dirigeant
 - Un responsable des opérations
 - Un responsable des communications
 - Un porte-parole

- Qui d'autres ? Un spécialiste, un conseiller, ou ...

LES COMMUNICATEURS

DOIVENT FAIRE PARTIE

DU COMITÉ AD HOC

CHAÎNE DE COMMANDEMENT

- Qui déclenche la mise en marche du plan de gestion de crise ?
- Qui commande à qui ?
- Quel est l'organigramme ?
- Discipline !

CENTRE DE CONTRÔLE COMMUNICATION

- Rechercheur
- Rédacteur
- Agent d'information auprès des partenaires, des employés, des publics-cibles
- Attaché de presse
- Administrateur de site Web
- Équipe télévisuelle
- Équipe de rétro-information

Annuaire de crise

- ... des publics-cibles à informer
- ... des publics-cibles à notifier
- ... des organisations éventuellement concernés
- ... des médias locaux et nationaux
- ... des porte-parole des diverses organisations

LOGISTIQUE

- Centre de contrôle de crise. Qui? Où ?
- Alternative ?
- Équipement et accessoires nécessaires

SIMULATION ET BILAN

- Test de simulation.
- Formulaire d'évaluation

UNE FAÇON DE FONCTIONNER ...

- Rencontre tous les matins 6h30
- Debriefing
- Évaluation de la situation
- Choix de la stratégie de la journée

TRAITER AVEC LES MÉDIAS

Les principes :

- Occuper les médias dès les premiers instants
- Coopérer pleinement avec les médias

Ne comptez pas sur les médias pour montrer ce qui va bien

UNIPRIX
AIDE
LES
SINISTRÉS



OBJECTIF

- Rassurer la population
- S'adapter au genre de crise

LE MESSAGE

- Empathie ... envers les humain
- Choisi judicieusement en fonction de la crise
- Message cohérent dans le texte comme dans l'image, comme dans le geste

Ce que les journalistes ONT BESOIN de savoir

- Qu'est-il arrivé ?
- Y a –t-il des morts ou des blessés
- Quelle est l'ampleur des dommages
- Y a –t-il un danger que ça prenne de l'ampleur ?
- Pourquoi c'est arrivé ?
- Qui (ou quoi) est responsable ?
- Quand cela cessera-t-il ?
- Est-ce déjà arrivé auparavant
- Y avait-il des indices, des symptômes ou n'importe quels signes annonciateurs ?

TROIS TYPES DE RÉPONSE

- Nous sommes au courant et voici toutes les informations.
- Nous n'avons pas toutes les informations, voici ce que nous savons. Dès que nous saurons davantage, nous vous le laisserons savoir.
- Nous n'avons aucune idée de ce qui s'est passé, mais dès que nous aurons des informations, nous allons vous le dire.

QUELQUES SUGGESTIONS

- Soyez professionnel
- Ne mêlez pas les genres
- N'hésitez pas à dire au journaliste que vous ne voulez pas être cité

QUELQUES SUGGESTIONS

- Donnez plus d'informations factuelles que moins
- Vérifiez chacune de vos informations
- Donnez l'heure juste
- Ne racontez jamais de mensonge
- Ne répondez jamais aux questions hypothétiques
- Le « pas-de-commentaire » est rarement une option
- Les embargos ... de moins en moins respectés par les journalistes

QUESTIONS ?

« Accepter une entrevue, c'est comme jouer à la roulette russe: vous ne savez jamais quelle question va vous tuer »

- Un critique américain des médias

« Pas si on se prépare »

- Carole Lavallée

LES QUESTIONS À L'ATTACHÉ DE PRESSE

- Question du journaliste ratoureux
- Fausse demande d'information
- Question je-sais-tout
- Le fameux *off the record*
- Question Colombo

TYPE DE QUESTIONS AU PORTE-PAROLE

- Question provocatrice
- Question naïve
- Question intentionnellement fausse
- Question accusatrice
- Silence ou absence de questions
- Question multiple
- Question jargonneuse
- Question de soi-disant clarté

EXERCICE DE QUESTIONS-RÉPONSES

- **Pratiquez !**
- **Préparez des questions**
- **Demandez au porte-parole d'y répondre au préalable**
- **Simulez une conférence de presse**

BILAN

PHASE D'APPRENTISSAGE

PHASE D'APPRENTISSAGE

- Ce qui a marché et ce qui n'a pas marché
- Compilation de la revue de presse
- Évaluation des retombées
- Sondages
- Outils de mesure

*On apprend mieux
de ses échecs
que de ses succès*

PRÉPAREZ-VOUS À LA CRISE

- Il y aura une crise : vous ne savez peut-être pas laquelle et vous ne savez pas à quel moment
- Les crises les mieux gérées sont celles où **toutes** les personnes concernées se sont **préparées** en même temps et ont **testé** ensemble le plan par un **exercice** de simulation

CRISE APPRÉHENDÉE

- Évaluer la situation
- Anticiper les réactions
- Développer la stratégie
- Préparer les questions et les réponses
- Contacter les médias ?

POUR VOUS AIDER À VOUS PRÉPARER

Une escouade de cinq experts

www.strateges-en-com.com

**« Quand le coup de tonnerre
éclate, il est trop tard
pour se boucher les oreilles. »**

Sun Tzu, L'art de la guerre