

INTRODUCTION (1/2)

❖ Crise ?

- Événement : inattendu, dommageable et public
- Impact : réputation et stabilité d'une organisation;
- Origines : série de dysfonctionnements, accident ou catastrophe, etc.

❖ Peut toucher toutes organisations

INTRODUCTION (2/2)

❖ Aggravation

- Incompétence,
- Manque de prévision,
- Incohérence,
- Lenteur dans l'action

❖ Besoins : aptitudes dans la gestion des crises

CATÉGORIES DE CRISES

- Crises naturelles : Inondations, glissements de terrain,
- Crises accidentelles : Incendie, accident de la route,
- Crises personnelles : Agression, discrimination,
- Crises techniques : Panne informatique, erreurs de fabrication,

TYPOLOGIE DES CRISES

- Crises sociales : Grève, licenciements, contestation,
- Crises économiques et financières : Fraude, faillite,
- Crises communicationnelles : Déclarations intempestives; publication de documents secrets,
- Crises politiques : Renversement de gouvernement, résultats d'élection inattendus, etc.

EFFETS ORGANISATIONNELS DE LA CRISE

- Eclatement de la notion « silo »;
- Aplatissement de la pyramide hiérarchique;
- Perte du statut des cadres;
- Apparition de la rumeur;
- Effet d'amplification;
- Perte de réputation.

PRÉVENTION DES CRISES

- Identifier les risques (endogènes ou exogènes)
- Estimer les risques : fréquence, ampleur

PRÉVENTION DES CRISES

- Estimer les mesures : efficacité, état de préparation des personnes et fonctionnement des équipements
- Entreprendre les actions nécessaires pour renforcer les mesures de précaution

PRÉVENTION DES CRISES

- Constitution et logistique cellule de crise
 - ✓ Cinq à dix personnes ayant la compétence et l'autorité pour prendre des décisions
 - ✓ Désigner un porte parole
 - ✓ Chaque membre doit avoir un substitut
 - ✓ Équipes d'urgence entraînées
 - ✓ Manuel des mesures d'urgence

GESTION DE CRISE

- **Quoi faire?** Entreprendre toutes les actions susceptibles de la régler matériellement
- **Quoi dire ?** Gérer la communication de crise
 - L'information
 - La médiatisation
- Pas penser « maison » mais plutôt penser « public »

GESTION DE CRISE

- Facteurs de succès :
 - ✓ Etat préparation
 - ✓ Rapidité d'action
- Réunir la cellule de crise
 - ✓ Disposer des dossiers concernant les mesures d'urgence
 - ✓ Disposer des argumentaires modèles
 - ✓ Mettre en œuvre les mesures d'urgence

DIX COMMANDEMENTS DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Ne refusez jamais de répondre;
- Dites toujours la vérité;
- Ne spéculez jamais sur les causes ou sur les effets d'une crise;
- Abstenez-vous de toute opinion personnelle;

DIX COMMANDEMENTS DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Ne faites aucun commentaire sur les informations déjà obtenues par le journaliste sauf si elles sont fausses;
- Ne répétez pas les rumeurs ou les informations partielles ou non fondées;
- Tenez-vous-en aux faits avérés;.

DIX COMMANDEMENTS DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Ne sortez jamais de votre champ de compétence et de responsabilité;
- Ne déviez jamais de votre argumentaire préalablement établi;
- Mettez fin à l'entrevue et allez contribuer au règlement de la crise.