

Amarc

43^{ème} convention 6 octobre 2017

Les incontournables de la gestion de crise



BIEN DISTINGUER LES TYPES D'ÉVÈNEMENTS

L'URGENCE

LA CRISE



Périmètre délimité	≠	Périmètre flou et très évolutif
Nombre limité de spécialistes et intervenants	≠	Grand nombre d'intervenants dans médias et réseaux sociaux
Durée limitée	≠	Durée difficile à estimer
Procédures à mettre en œuvre codifiées et bien connues	≠	Pas de procédure précise répondant à la situation
Pas d'aspect émotionnel	≠	Polémiques, émotions, rumeurs...
Rôles, hiérarchies bien établies	≠	Pilotage complexe
Situation vue comme gérable	≠	Sentiment de perte de contrôle



BIEN DISTINGUER LES TYPES D'ÉVÈNEMENTS

LA POLÉMIQUE

Syndrome du caillou dans la chaussure

Durée sans fin...

Un vernis scientifique et/ou rationnel

Une attractivité bipolaire : les pour et les contre, les gentils et les méchants, les amis et les ennemis

Des sujets transversaux à l'entreprise, pas de rôle ou de hiérarchie établies



EST-CE UNE CRISE ?

Est-ce que c'est grave ?

Certains événements graves ne déclenchent pas de crise



Certains faits anodins déclenchent des crises



Un événement à 3 caractéristiques

Un fait générateur



Un contexte porteur



Des éléments amplificateurs



Il n'y a pas de crise sans émotion



QUELLE EST VOTRE DÉFINITION D'UNE CRISE ?



Une crise est un événement qui a un impact sur

- La santé, la sécurité, l'environnement
- Le business
- La réputation

VOTRE SCHÉMA D'ALERTE



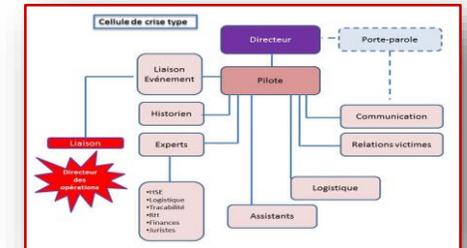
Grille de lecture



Urgence



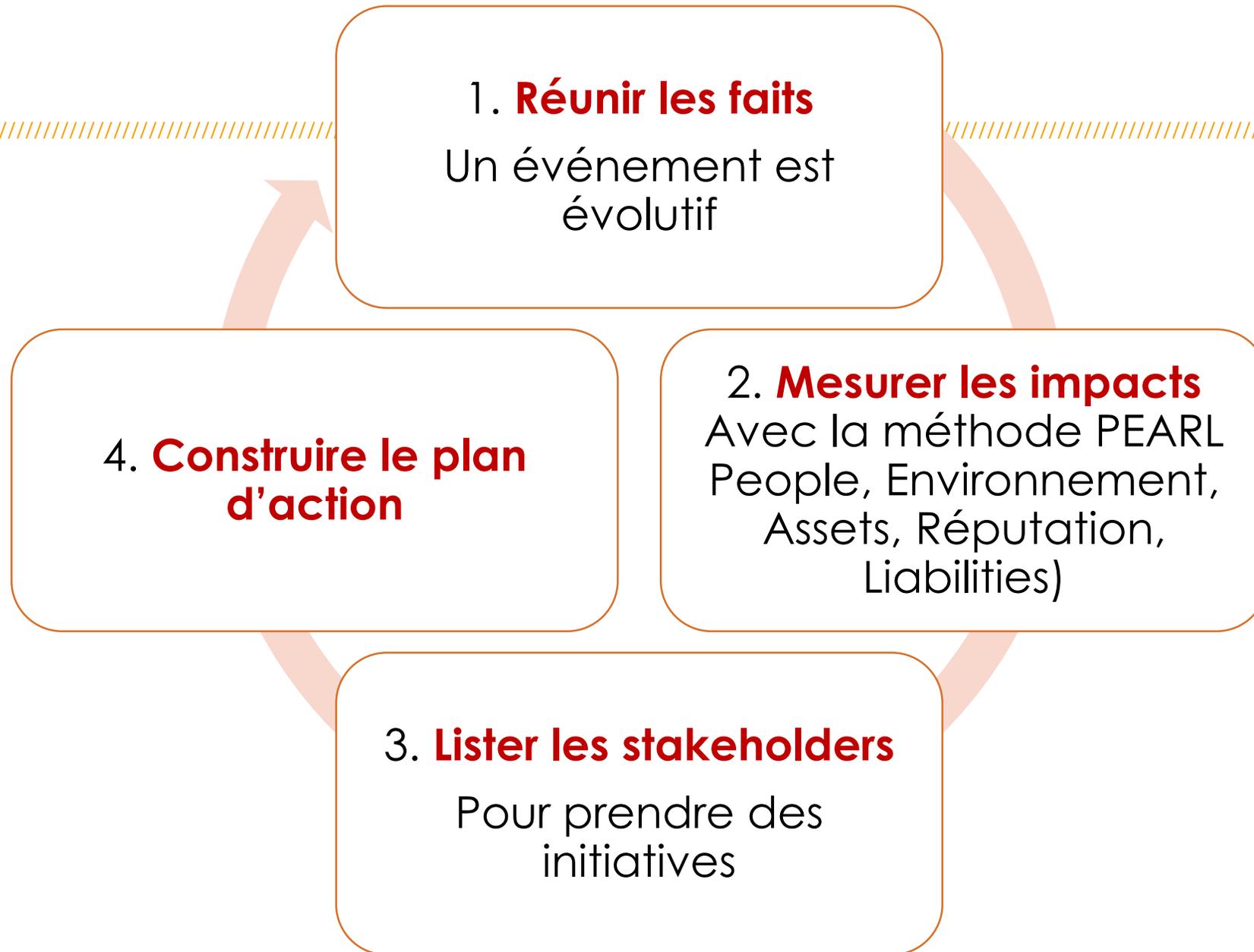
Crise



Polémique ?

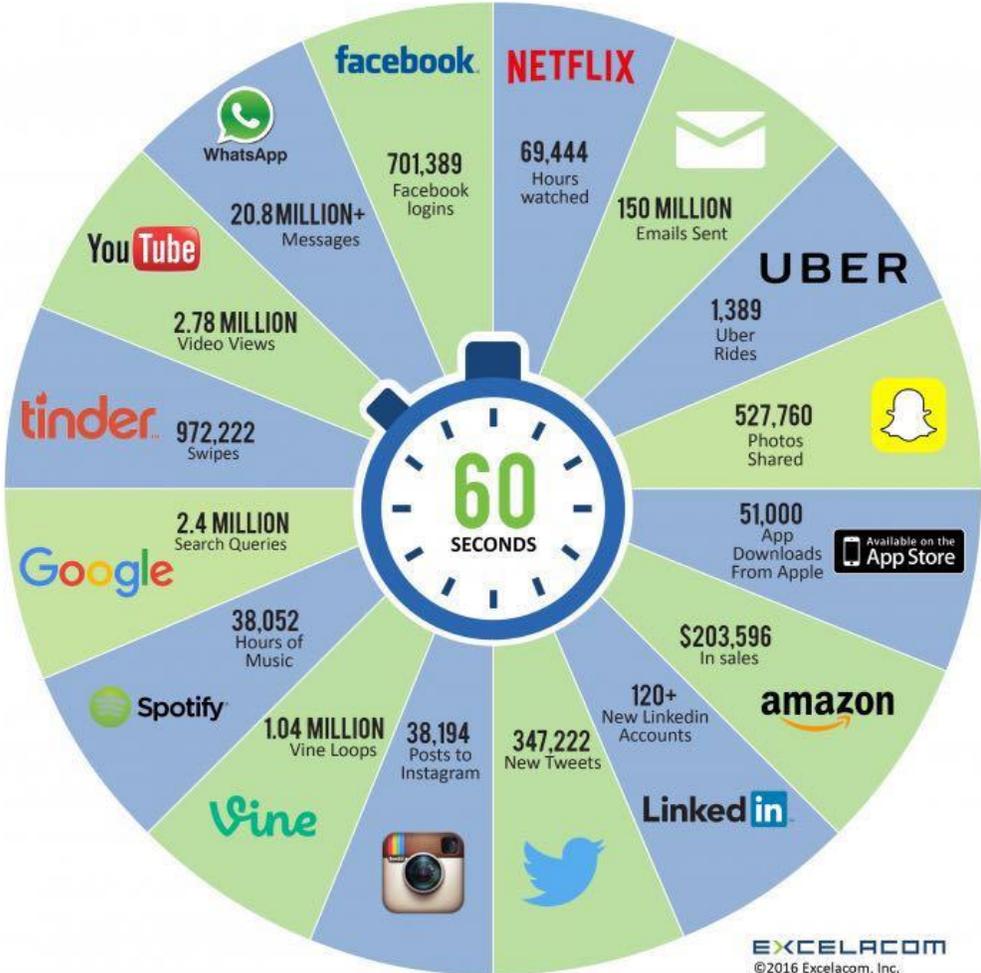
- Réglementaire
- Marketing
- Qualité/R&D
- Communication

MÉTHODE



QUE SE PASSE-T-IL EN UNE MINUTE SUR INTERNET ?

2016 What happens in an INTERNET MINUTE?



COMMUNICATION DE CRISE – LES 3C

QUE DOIS-JE DIRE DE L'ÉVÉNEMENT?

CONTROL

Ce que je **sais** de l'événement

Je raconte mon histoire
Je choisis mes mots
Je suis l'expert

CONCERN

Ce que je "**ressens**" au sujet de l'événement

L'événement m'inspire des sentiments

- De la compassion, respect, empathie ...
- De la colère, l'indignation, la sagesse, l'incompréhension...

COMMITMENT

Ce que je **fais**

J'explique mon plan d'action

LES 5 QUESTIONS-CLES

1. Que se passe-t-il ?
2. Quelle est la cause ?
3. Que faites-vous pour remédier à la situation ?
4. Est-ce déjà arrivé ?
5. Qu'allez-vous faire pour que cela ne se reproduise plus ?

