

Fiche conseil

4 clés pour réussir la prévention de crise

- Toute organisation peut, du jour au lendemain, se trouver sous les feux de l'actualité. Personne n'est à l'abri. Quatre partis pris sont essentiels pour réussir la communication dans ces moments délicats.

Travailler le plus en amont.

La mise au point par temps calme des scénarios et des **contenus de la communication** offre l'avantage de travailler ces éléments à tête reposée. Se préparer est une condition indispensable, même si elle est insuffisante, d'une gestion de crise efficace. L'organisation permet d'être opérationnel très rapidement et de consacrer toute l'énergie à la réflexion et aux décisions.

Impliquer tous les acteurs concernés.

Pour réussir la communication dans les situations difficiles, il est vital que tous les acteurs impliqués dans ces situations soient prêts à agir. Ainsi, nous sommes convaincus de l'importance de la **participation de toutes ces personnes dans la démarche préventive**. Leur collaboration active les amène à adhérer aux méthodes développées ainsi qu'à intervenir plus rapidement et de manière cohérente par rapport à l'entreprise.

S'assurer de la simplicité du dispositif.

Dans ces moments difficiles, rien n'est plus exaspérant que de chercher une information, un contact que l'on ne trouve pas. Notre parti pris est donc **d'organiser l'ensemble des informations** de manière la plus logique, la plus claire possible, c'est-à-dire par type de crise. Un nouveau collaborateur découvrant le guide de crise doit pouvoir s'y retrouver immédiatement.

S'entraîner régulièrement.

Une clé du succès de la communication de crise, après sa préparation au niveau des contenus, est l'entraînement. La préparation à **la prise de parole devant les médias**, tant sur la forme que sur le fond, permet de ne pas être contre-productif dans ces situations difficiles. La simulation d'une crise dans l'entreprise permet aussi de relever les dysfonctionnements et d'agir en conséquence.