

## Gérer ses communications en temps de crise

La crise de la COVID-19 a pris plusieurs entreprises par surprise. La majorité des organisations ne sont pas dotées d'un *Plan de communication en gestion de crise ou en situation exceptionnelle* et c'est lorsqu'on vit une situation du genre que l'on comprend toute l'importance de ce document phare.

En effet, l'objectif principal d'un *Plan de communication en gestion de crise ou en situation exceptionnelle* est de fournir aux entreprises une structure de communication à mettre en place lors d'une crise ou d'une situation exceptionnelle.

Concrètement, ce document se veut un ouvrage pratique qui vient guider les gestionnaires sur la marche à suivre puisqu'il est primordial de bien coordonner ses communications (à l'interne, avec le public et les médias) lors de ces situations. Il peut aussi les accompagner dans la prise de décision...un atout quand le temps presse !

En plus d'outiller les gestionnaires de l'entreprise, le *Plan de communication en gestion de crise ou en situation exceptionnelle* permet également d'assurer une communication adéquate et transparente, tout en assurant la sécurité des publics internes et externes de l'entreprise; deux éléments non négligeables en période de crise comme celle que l'on vit actuellement.

Ultimement, le *Plan* offre un meilleur contrôle du message et lorsqu'on se retrouve dans une «course contre la montre», on veut être certain de ne rien échapper et surtout, on veut être bien compris...rapidement!

\*\*\*\*\*

### Pistes de réflexion

Avant de rédiger un *Plan de communication en gestion de crise ou en situation exceptionnelle*, il est important d'amorcer une réflexion et une recherche de certaines informations. Cela facilitera grandement la mise en place de votre ouvrage de référence.

Par exemple, dans le cas de la pandémie, on peut se demander :

- Qui sont mes publics cibles (à qui je devrai communiquer de l'information) ?
- Qui s'occupe de mettre à jour le site web et les réseaux sociaux de mon organisation ?

- Est-ce que la liste des coordonnées de mon personnel est à jour ? Ai-je les courriels/numéros de téléphone de tout le monde ?
- Qui agira comme porte-parole de l'entreprise, advenant une sortie médiatique ?

### Un mot à retenir : préparation

Une bonne préparation permet d'éviter de se sentir coincé lorsque survient une situation hors de notre contrôle. À titre d'exemple, il peut être intéressant d'avoir certains gabarits de base qu'on pourra compléter en temps et lieu. Cela nous permettra de gagner du temps et d'y insérer alors les nouvelles informations à diffuser.

Certains spécialistes prévoient qu'une nouvelle vague de la COVID-19 pourrait frapper le Québec à nouveau d'ici quelques mois. Ainsi, il peut être intéressant pour les gestionnaires de faire un post-mortem sur les dernières semaines, à savoir ce qui a bien fonctionné en termes de communication, les lacunes à résoudre, etc.

Dans ce contexte, d'ici à l'automne, il serait pertinent pour les entreprises d'avoir en main des canevas de communiqués de presse, de notes internes, de messages pour les réceptionnistes/boîtes vocales, de messages pour les clients/partenaires/etc., une séquence des actions de communication, etc.

Il est aussi suggéré d'avoir une liste de médias régionaux à jour, avec leurs coordonnées, afin de pouvoir leur transmettre de l'information au moment venu.

### Les 4 commandements

En cas de crise, il faut toujours garder en tête qu'on vous demande 4 choses :

1. Être présent
2. Donner l'heure juste
3. Donner un soutien aux victimes (si applicable)
4. Rétablissement de la crise

\*\*\*\*\*

Rappelez-vous qu'une crise, quelle qu'elle soit, n'est jamais facile à gérer. C'est pourquoi il est préférable d'être prévoyant pour être prêt lorsqu'elle survient.

Si vous souhaitez être accompagné par des spécialistes en communication pour vous épauler dans la mise en place d'un *Plan de communication en gestion de crise ou en situation exceptionnelle*, n'hésitez pas à faire appel à l'équipe de *Beaudoin relations publiques* !

### Source :

→ Nos années d'expérience 😊