
INF 786

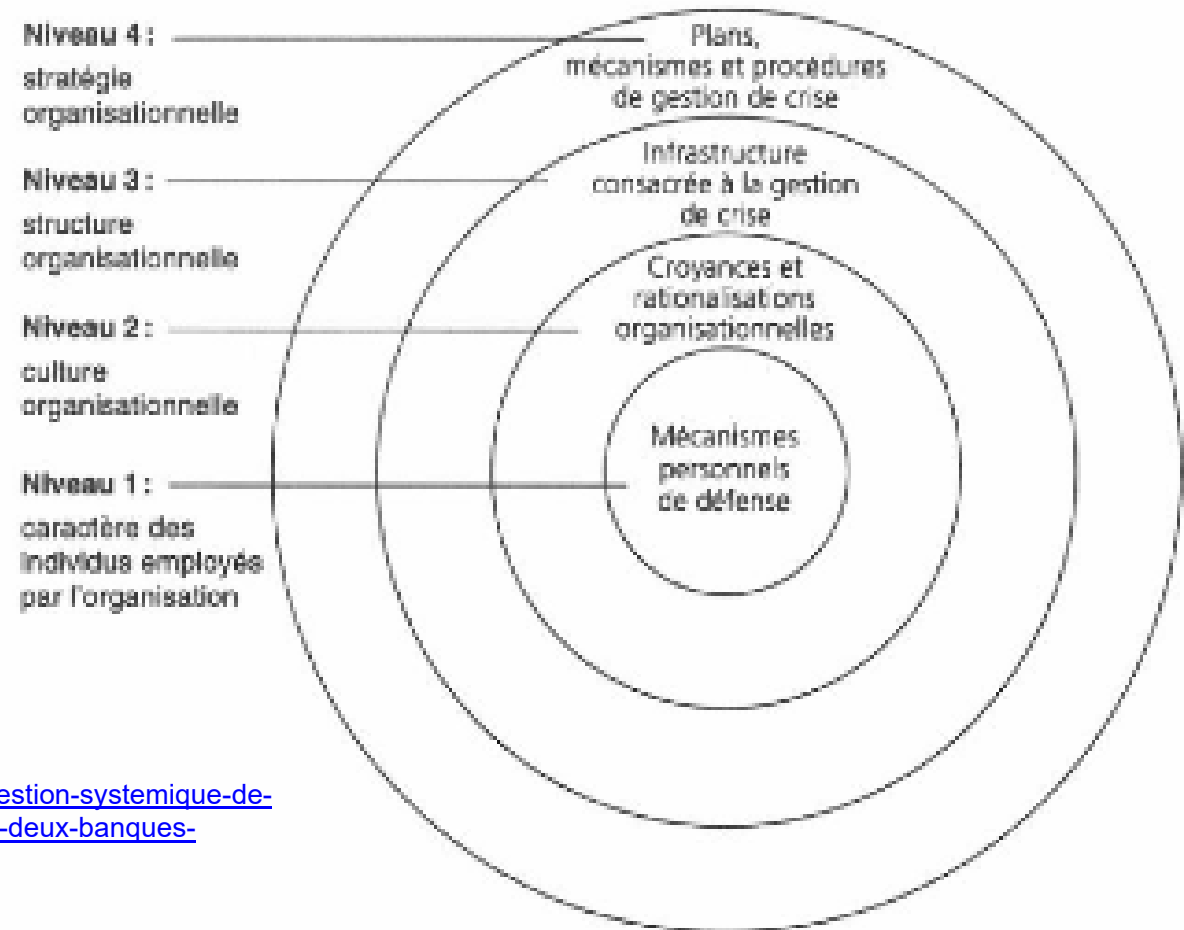
Gestion du changement dans un contexte TI

Séance 12
Communication et crise

- Conflits

- o Indifférence, ennui, rigidité, domination, méfiance
- o Peu d'écoute
- o Désaccords fréquents, critique difficile
- o Objectifs
 - ❖ Pas clairement définis
 - ❖ Improvisation
 - ❖ Décisions imprécises
- o Leader
 - ❖ Distant et froid

Le modèle de l'oignon en gestion de crise



http://www.memoireonline.com/11/15/9305/m_La-gestion-systemique-de-la-crise-financiere-internationale-de-2008-le-cas-de-deux-banques-coope17.html

- **Messages clés**
- Moyens
- Suivi
- Urgence vs crise

Messages clés

- Élaborer des messages clés adaptés aux publics cibles
 - o trouver un écho
 - o différentes versions du message pour différents publics.
 - o tenir compte des messagers

- Messages clés
- **Moyens**
- Suivi
- Urgence vs crise

- Carte de visite
- Logo, charte graphique, identité visuelle
- Reportages
- Imprimés : tracts, flyers, plaquette, brochure
- Internet : site Web, réseaux sociaux, blogs
- Relation presse / Achat de publicité
- Réseaux professionnels
- Affiches, support publicitaire
- Signalétique, locaux, téléphone, équipement, espace d'accueil, tenue vestimentaire

- Entraves
 - o filtrage
 - o perception sélective
 - o surcharge d'informations
 - o émotions
 - o langage
 - o peur de communiquer
 - o langage non verbal
 - o différences culturelles

- Messages clés
- Moyens
- **Suivi**
- Urgence vs crise

KPIs EXAMPLES

FOR YOUR INTERNATIONAL COMMUNICATIONS



NUMBER OF
NEW MEDIA
PROGRAMS



PERCENTAGE
OF INCREASE IN
PROFITS



GROWTH OF YOUR
NEW LEADS



NUMBER OF
NEW LEADS
WITH NEW LEADS



PERCENTAGE
OF
CONVERSION

- Messages clés
- Moyens
- Suivi
- **Urgence vs crise**

- Urgence

- Mesure du caractère critique d'un incident, d'un problème ou d'un changement, qui est établi en fonction du délai accordé pour résoudre la situation avant qu'un impact soit ressenti sur les affaires.
- La priorité de traitement des incidents, des problèmes ou des changements dépend principalement de l'urgence et de l'impact, et, dans certains cas, de la gravité technique, de la disponibilité des ressources et du contexte politique.

- Crise

- o Passage brutal et inattendu qui est attribuable à une situation très difficile, voire dangereuse, pour un individu, une organisation, un corps social, un système économique ou un pays.
- o Dans les organisations, la crise peut se manifester par la dégradation brusque de la situation d'une entreprise ou d'une unité de travail ou par une situation ouverte de conflits entre des personnes.

Urgence vs crise

- Communication en crise / urgence
 - Très sensible
 - Peut calmer si bien effectuée, enflammer sinon
- Canaux très délimités
- Processus d'escalade
- Ne rien dire ou ne rien faire, c'est déjà communiquer

Urgence vs crise

Stress

Le stress est une réaction d'alarme qui vous prévient peut-être d'un danger.

Attitude

Résistez à l'hyperconsommation d'information, prenez le temps de réfléchir.

Pression

Elle est une source d'erreur parce qu'elle vous pousse ou pousse les autres à commettre des risques.

Physiologie

Tout ce qui peut affecter votre vigilance doit vous inciter à la prudence.

Écoute

Questionnez, partagez une lecture des faits afin d'éviter les incompréhensions.

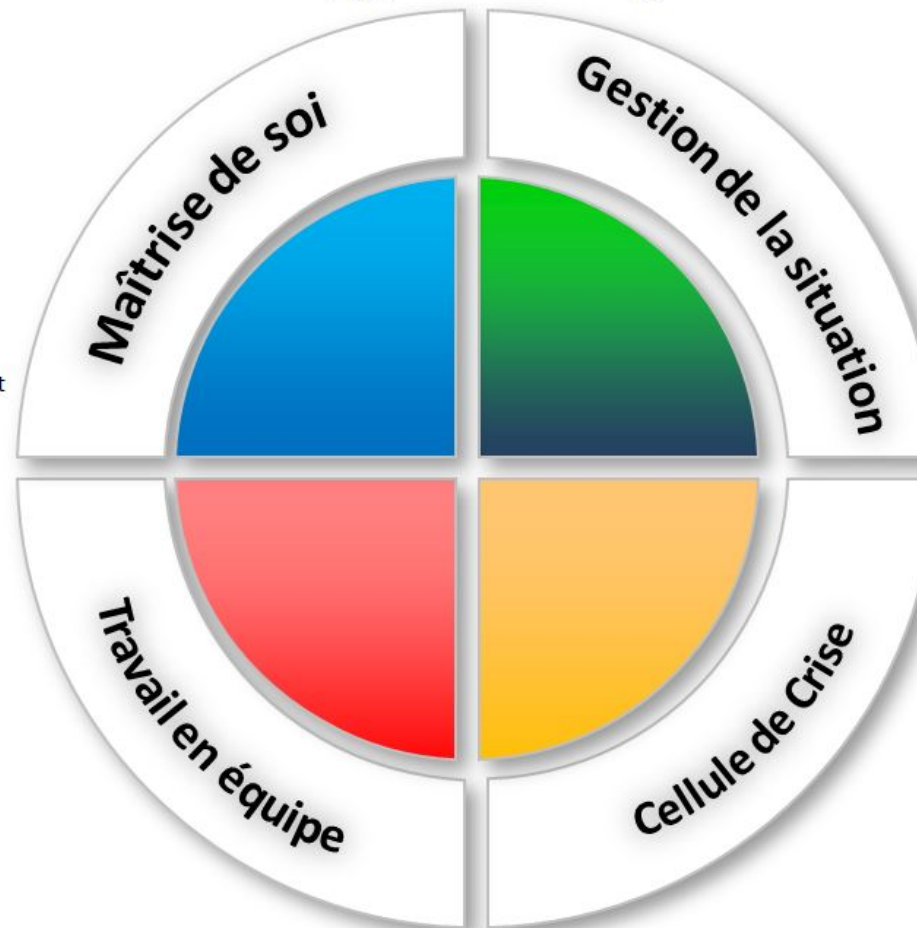
Expérience

Profitez de l'expérience des autres.

Bon sens

Privilégiez le bon sens pour éclairer votre stratégie et vos actions.

<http://gestion-crise.emoveo.fr/>



Gestion des priorités

Concentrez-vous sur la gestion de la situation et mettez de côté les affaires courantes.

Conscience

Soyez conscient des risques et anticipez également l'improbable (Ruptures violentes et imprévisibles)

Prise de décision

Dans les moments critiques, forcez-vous à prendre une décision.

Connaissances

Connaissez le rôle et les responsabilités de chacun dans la cellule de crise.

Limites

Appréhendez les limites de votre organisation selon les situations et définissez les solutions à mettre en œuvre : Compétences, moyens de communication, ...

Urgence vs crise

Etre optimiste

*Cultiver une vision positive,
le chaos n'est pas une fatalité.*

Etre conscience du chaos permanent
Admettre que les crises sont désormais permanentes.

Prendre du recul
Résister à l'hyperconsommation d'information, prenez le temps de réfléchir.

Avoir sa propre grille de lecture du monde
Choisir son chemin d'analyse pour garder le contrôle sur des quantités d'informations disparates.

Doper votre capacité de riposte par l'étonnement
Observer activement pour stimuler votre réflexion et vos actions.

Accepter la part d'inconnu
S'extraire des procédures écrites pour explorer les solutions plus efficaces.

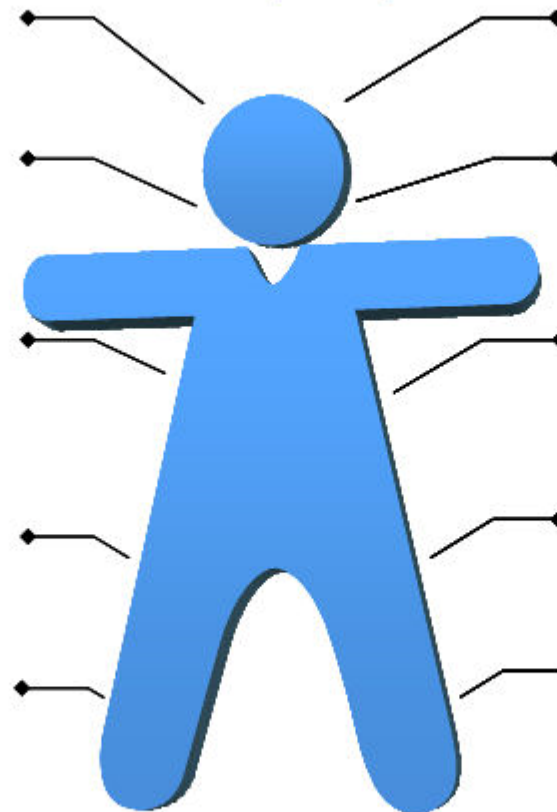
Appréhender les effets en chaîne
Comprendre qu'une action entraîne des effets qu'on évalue ou que l'on va parfois subir.

Anticiper l'improbable
Admettre que vous pouvez être confronté à des ruptures violentes et imprévisibles.

Réagir et agir
Questionner, donner une lecture des faits, identifier les signaux faibles pour réagir et agir avec calme et sérénité.

Avoir parfois une vision déformée
Eviter la routine et aller au-delà de ses propres schémas.

Regarder ce que tout le monde ignore
Porter attention à certains détails pour détecter les signaux faibles.



Faire preuve de bon sens

*Privilégier le bon sens pour éclairer
votre stratégie et vos actions*

 SHERBROOKE



<http://gestion-crise.emoveo.fr/>

Urgence vs crise

