

Instructions étape par étape pour maîtriser la communication réactive

La communication réactive vise à fournir des orientations, à limiter les dommages et à protéger la confiance en réagissant rapidement, avec empathie et en s'appuyant sur des faits aux critiques, aux conflits ou aux événements urgents.

Étape	Ce qu'il faut faire
1. Préparer la gestion des problèmes (en continu) Identifier rapidement les sources de conflit potentielles et créer une orientation interne	• Tenir à jour un document interne de gestion des problèmes: consigner de manière préventive les risques pertinents, les conflits prévisibles et les critiques typiques. • Définir les messages clés, les positions et les arguments pour chaque problème. • Cela servira de base pour une réaction rapide et cohérente en cas d'urgence.
2. Reconnaître les signaux d'alerte précoces Prendre au sérieux les premiers indices et évaluer la situation	• Activer la surveillance (médias tels que les lettres de lecteurs, réseaux sociaux tels que les commentaires critiques sur Facebook ou Instagram, informations provenant de la population et des entreprises, questions critiques des médias locaux). • Premier rapport interne à la direction de la communication / direction.
3. Activation interne et clarification de la situation (60 premières minutes) Assurer la sécurité de l'information et activer la capacité de réaction	• Garder son calme – pas de déclarations individuelles. • Notification immédiate à la direction de la communication / à la direction. • Mobiliser l'équipe de communication. • Clarifier les faits: que s'est-il passé? Quand? Où? Qui est concerné? • Pas de communication externe sans autorisation • Identifier le scénario et vérifier le niveau d'escalade. • Information interne aux partenaires concernés.
4. Préparer les premières déclarations (heures 1 à 6) Donner rapidement des repères, sans contenu sommaire	• Rédiger une brève déclaration: empathique, factuelle, sans accusations (par exemple «Nous prenons vos préoccupations au sérieux, nous sommes en dialogue avec...»). • Désigner un porte-parole. • Définir les canaux (site web, réseaux sociaux, liste de diffusion). • Centraliser les demandes des médias (pas d'interview individuelle).
5. Communication coordonnée et stabilisation (jours 1-2)	• Site web/salle de presse comme source centrale. • Rédiger un communiqué de presse et une foire aux questions. • Interviews/conférences de presse/conférences médiatiques pour les sujets complexes.

Rétablir le calme, clarifier l'état des informations et synchroniser les canaux

- Informer les partenaires: entreprises, communes, prestataires.

6. Approfondissement et dialogue (à partir du jour 2)

Apaiser les tensions, clarifier les malentendus, renforcer les relations

- Tables rondes, séances d'information, heures de consultation.
- Interviews avec les médias locaux pour fournir des informations générales et mettre les choses en perspective.
- Mises à jour continues – claires, calmes, compréhensibles.

7. Suivi et apprentissage

Renforcer la résilience de l'organisation et garantir la confiance à long terme

- Coupures de presse et débriefing.
- Leçons apprises au sein de l'équipe de communication.
- Adaptation du déroulement, de la liste de contrôle, des FAQ. Qu'est-ce qui a fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?