



Communication et gestion de crise : enjeux et fondamentaux

Séminaire des directeurs
de Coopératives d'Hlm

Valérie CRUCHET-TAIEB
Conseillère à l'action professionnelle
Direction de la communication de l'USH

Février 2019



Sommaire

- 1. Qu'est-ce qu'une crise ?**
- 2. Les 1^{ères} actions à mettre en place**
- 3. Les 6 points clés de la gestion de crise**

1

Qu'est-ce qu'une crise ?



Définition de la crise

- Un événement surprenant et imprévisible
 - À intensité croissante
 - Chargé d'émotion
 - Échappant temporairement au contrôle des dirigeants
 - Attirant l'attention des médias et d'acteurs périphériques à l'organisme
 - Menaçant les capacités de fonctionnement de l'organisme
- Mettant en danger l'image publique de l'organisme et de ses représentants
 - Conduisant à une perte d'estime
 - Érodant potentiellement les relations de l'organisme avec ses partenaires extérieurs
- Nécessitant de toute façon la mise en place de moyens exceptionnels pour y faire face



Quelques principes

- **Réagir vite en dosant sa réaction**
 - Etre confronté à une crise nécessite une réaction immédiate de l'organisme. Chaque minute compte.
 - Dans ce contexte, l'aptitude à s'organiser, réagir et communiquer est déterminante pour maintenir et restaurer la confiance de l'ensemble des acteurs.
 - Ce qui est en jeu : la réputation de l'organisme et son image à plus ou moins long terme.
- **Réagir bien en se préparant à l'avance**

2

Les 1^{ères} actions à mettre en place





Les 1ères actions

- ➔ Evaluer la crise au plus juste pour prendre des décisions adaptées
- ➔ Mobiliser les organisations et les hommes à hauteur de l'événement auquel vous devez faire face
- ➔ Occuper le terrain pour ne pas subir
- ➔ Communiquer sans attendre de tout savoir afin prendre la main

A modern, multi-story apartment building with white facades and dark metal balconies. The building is set against a clear blue sky with some light clouds. The foreground shows some greenery and a dark blue semi-transparent banner containing text.

3 Les 6 points clés de la gestion de crise

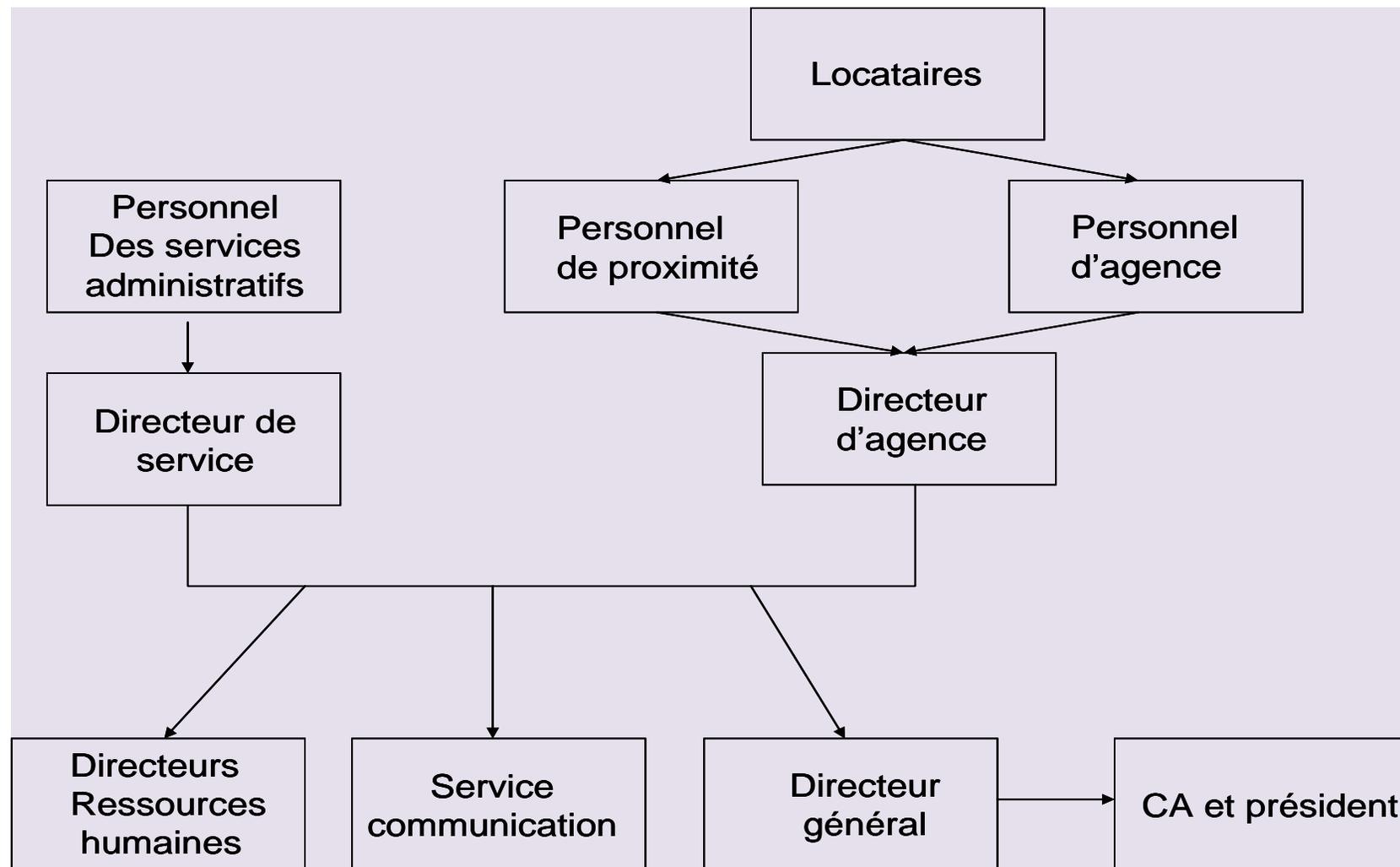


Les 6 points clés de la gestion de crise

- 1. L'alerte**
- 2. La qualification de la crise**
- 3. La mobilisation de la cellule de crise**
- 4. La relation avec les acteurs**
- 5. La gestion de la relation avec les médias**
- 6. La gestion de l'après crise**

1. Le circuit d'alerte

- Lors des heures d'ouverture
- Lors des heures de fermeture : interroger l'organisation de l'astreinte



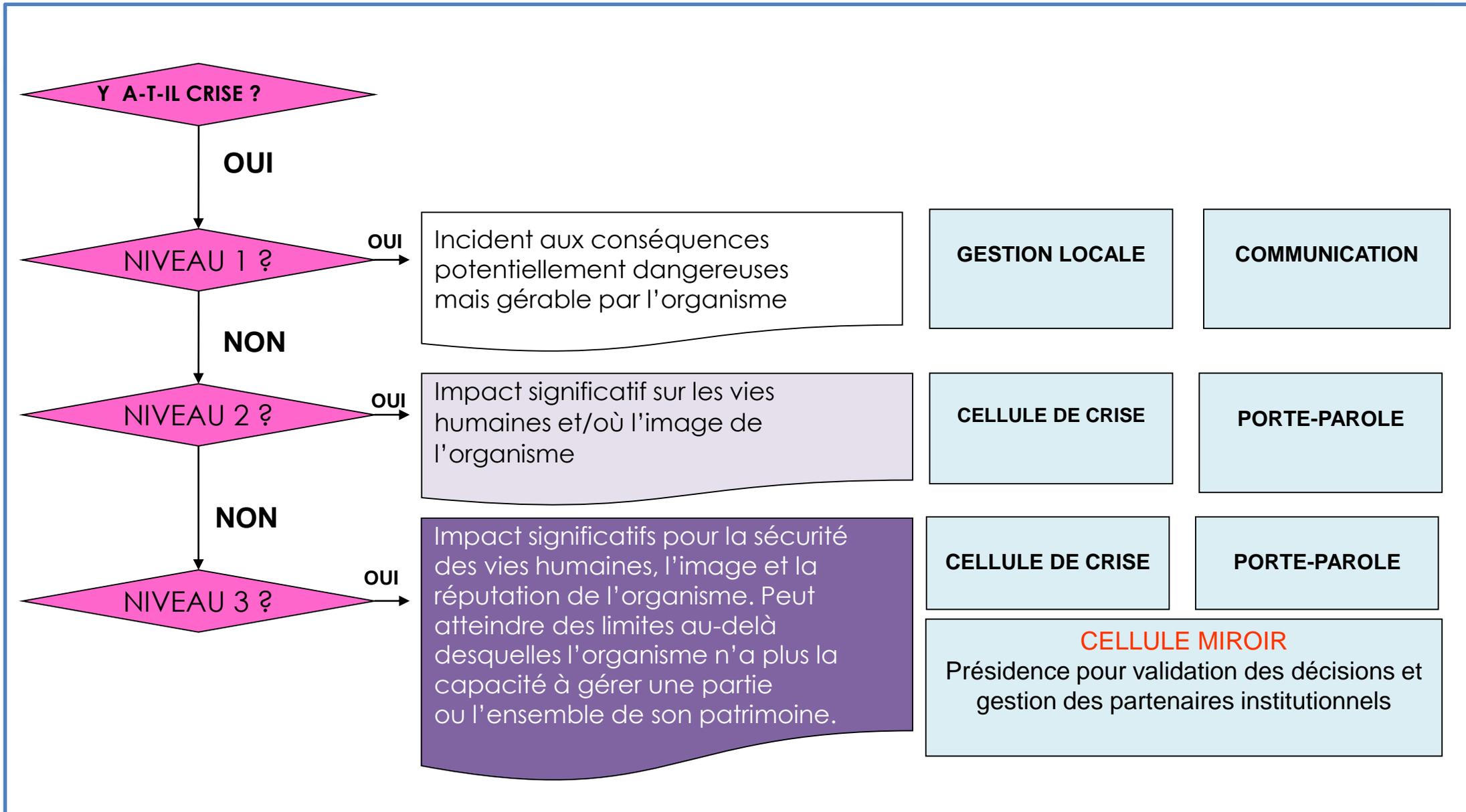


2. La qualification de la crise

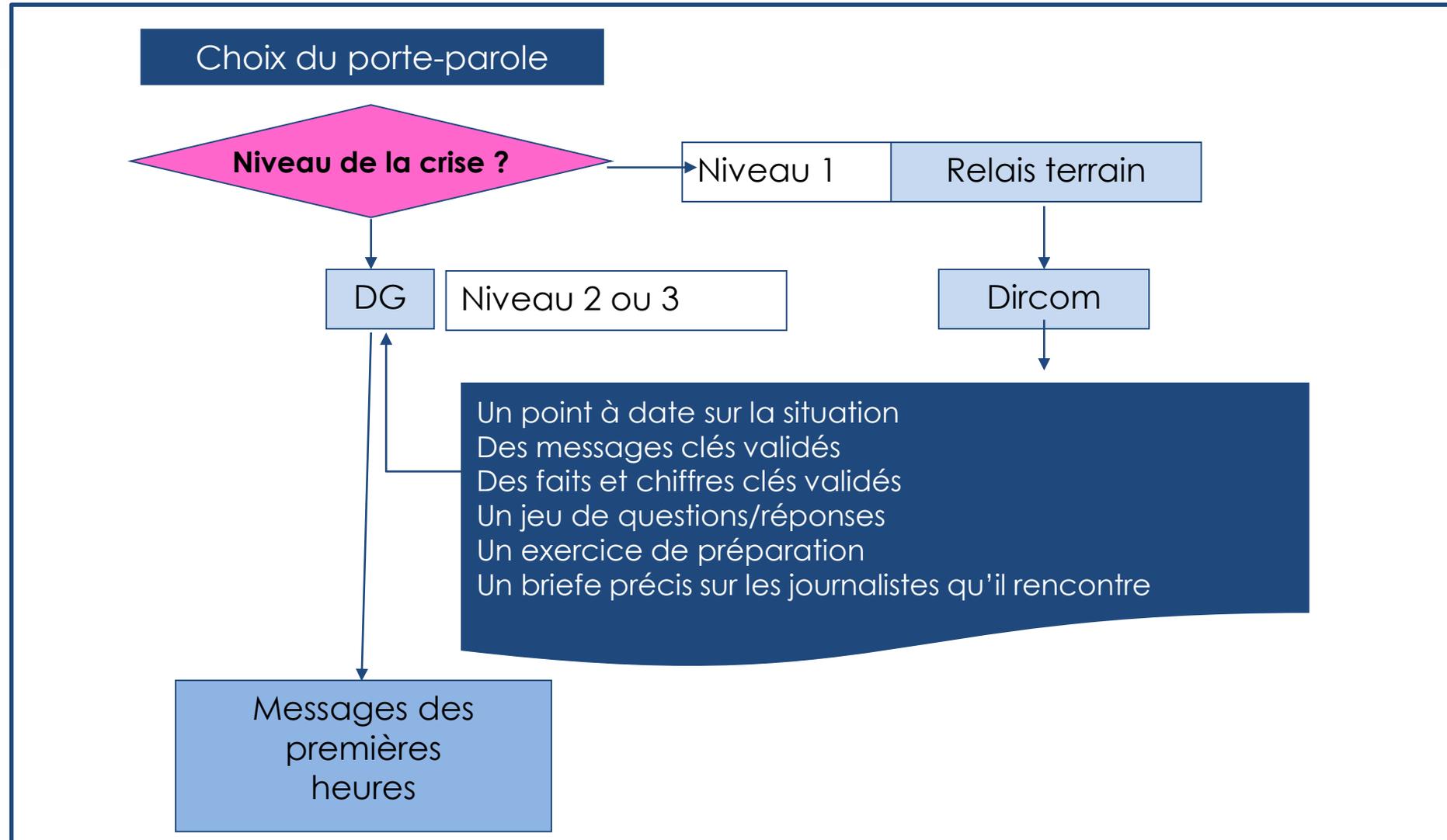
- De quel type de crise s'agit-il ? Sanitaire, sociale, technique, etc.
- Quel est le niveau de la crise ?

| | |
|-----------------|--|
| Niveau 1 | Incident aux impacts potentiellement dangereux mais gérables par l'organisme |
| Niveau 2 | Impacts significatifs sur la sécurité des vies humaines et l'image de l'organisme. |
| Niveau 3 | Impact significatif pour la sécurité des vies humaines, l'image et la réputation de l'organisme. Atteint des limites au-delà desquelles l'organisme n'a plus la capacité à gérer une partie ou l'ensemble de son patrimoine. |

3. La mobilisation de la cellule de crise



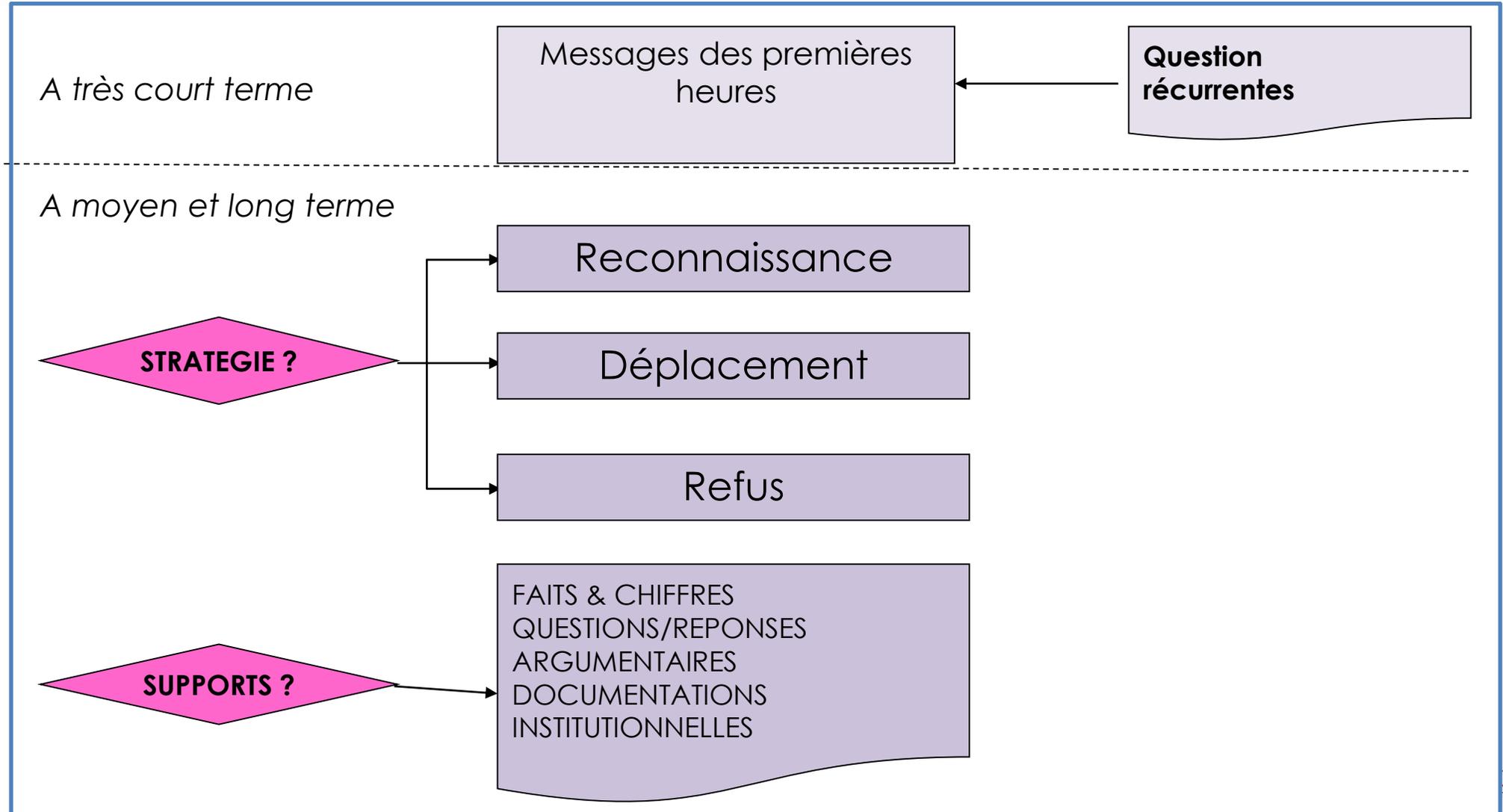
3. La mobilisation de la cellule de crise



4. La relation avec les acteurs

- **Dresser une carte des acteurs impliqués dans la crise**
 - Les principales victimes
 - Les différents intérêts représentés (alliés/adversaires)
 - Le pouvoir de décision et d'action (vos marges de manœuvre)
 - Les interlocuteurs prioritaires
- **Mettre en place des relais d'information avec le terrain**
- **Déclencher une surveillance médiatique et RS**
- **Occuper les différents fronts de la crise**
 - Front social et humain
 - Front économique
 - Front juridique
 - Front politique
 - Front de la communication/information
 - Front technique

5. La gestion de la relation avec les médias





6. La gestion de l'après-crise

- **Le moment du retour d'expérience**
 - A chaud
 - A « tiède »
 - A froid
- **Les sources d'information**
- **Le contenu d'un retour d'expérience**
 - Sur la gestion de la crise elle-même
 - Sur la gestion de l'organisme
- **Les écueils**
 - L'autosatisfaction
 - La désinformation
 - Le vide
 - Le règlement de compte
 - L'hyper confidentialité



Contact

Valérie CRUCHET-TAIEB

Conseillère à l'action professionnelle

Direction de la Communication

Valerie.cruchet-taieb@union-sociale.org

06 71 60 46 39

Union nationale des Fédérations d'organismes Hlm

14, rue Lord-Byron, 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 – Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org