

# STRATÉGIE 1

## LA COMMUNICATION EST LA CLEF

*« En matière de communication de crise, si vous vous focalisez toujours sur la construction d'une relation avec vos clients, fans et followers, vous vous retrouverez toujours à communiquer dans la bonne direction. »*

*– Melissa Agnes*

Pendant une crise, la communication est essentielle. Augmentez le rythme de vos communications et parfaire votre message afin d'en améliorer les résultats. Brad Sugars, fondateur d'ActionCoach, soutient que : « La vraie communication est la réponse que vous obtenez ». Pour obtenir de meilleurs résultats, vous devrez développer une meilleure communication.

Concentrez-vous sur le ton et le contenu de votre communication et étendre le cercle des personnes avec qui vous communiquez régulièrement. En tant que chef d'entreprise efficace, intensifiez votre communication sans attendre. Auprès de :

- **Votre équipe**
- **Vos clients**
- **Vos réseaux**
- **Vos fournisseurs et parties prenantes**
- **Votre communauté**



Commencez par votre équipe. Vos salariés et votre personnel, de manière plus globale, doivent avoir de vos nouvelles au moins une fois par jour. Gardez votre équipe informée, elle doit se sentir en sécurité et prise en charge... Elle se tournera ainsi vers vous pour connaître la direction à suivre, l'orientation à prendre et pour toutes les questions ayant trait à la sécurité.

Intensifiez votre communication avec vos fournisseurs, votre propriétaire, votre communauté, votre famille et vos clients. Le manque d'information et de communication conduit à des sentiments et des pensées négatives qui entraînent des attitudes et des actions négatives.

Pour vous assurer que votre communication soit la plus efficace, gardez à l'esprit les points suivants :

- 1) **Soyez sensible** - communication prudente et réfléchie, il est maintenant temps d'être empathique, soyez prudent avec vos messages afin de ne pas paraître insensible et déconnecté.
- 2) **Faites preuve de leadership** - Soyez le modèle du comportement que vous souhaiteriez que les autres adoptent.
- 3) **Soyez positif** - soyez passionné et optimiste, il y a suffisamment de mauvaises nouvelles, n'en ajoutez pas.
- 4) **Utilisez la technologie** - utilisez plusieurs médias et canaux pour passer le mot, ne comptez pas sur une seule méthode pour envoyer des messages à toutes les parties prenantes de manière cohérente.
- 5) **Soyez concentré** - gardez les gens concentrés sur votre vision et votre mission, gardez-les focalisés sur la tâche et dans la bonne voie.

Si vous n'êtes pas à l'aise pour prendre la parole face à un groupe, il est temps de développer vos compétences en la matière. Ne soyez ni trop lisse ni trop formel ni trop poli. Concentrez-vous sur l'authenticité. Il est vital pendant une crise, qu'en tant que leader, vous soyez toujours le garant de la sécurité et de la stabilité. Utilisez la fiche conseils de crise ActionCOACH pour vous assurer que votre processus de communication soit solide.

# Fiche de communication de crise

Une fois que vous avez reconnu qu'une crise se forme, préparez-vous à agir et établissez un plan de communication. Cette check-list est conçue pour vous aider à créer et à appliquer un plan de communication pour un public interne et externe.

## 1. Réunissez une équipe de crise

- Sélectionnez une équipe de responsables dans toute votre structure
- Rassemblez toutes les informations pertinentes, tant en interne qu'en externe
- Assurez-vous que votre structure hiérarchique et votre communication sont claires

## 2. Surveillez les médias et le circuit d'information

- Mettez en place des alertes Google ou utilisez un service de suivi des médias pour les mises à jour
- Consultez les plateformes et les comptes des réseaux sociaux pour trouver des informations ou des commentaires
- Mettez en place des recherches par mot-clé pour recueillir des informations spécifiques concernant la crise

## 3. Choisissez un porte-parole

- Choisissez pour votre structure un interlocuteur formé et bien préparé, qui sera le principal contact et l'unique porte-parole
- Veillez à ce que les déclarations préparées soient examinées par l'équipe juridique et les parties prenantes concernées
- Décidez de la manière dont les déclarations et les informations seront transmises, des canaux utilisés et de la fréquence des mises à jour

## 4. Développez vos messages

- Soyez ouvert, honnête et transparent, référez-vous aux données factuelles.
- Concentrez-vous sur une communication basée sur les faits et les informations les plus pertinentes
- Soyez empathique, motivant et éduquez

## 5. Communiquez avec tous les protagonistes

- Assurez-vous que votre personnel et vos employés soient bien informés et conscients de votre plan de communication
- Communiquez avec vos fournisseurs, vos clients et vos consommateurs
- Adressez-vous aux médias si nécessaire

## 6. Préparez les documents pertinents (le cas échéant)

- Préparez des communiqués de presse, des posts pour les réseaux sociaux et/ou des conférences de presse
- Sélectionnez les canaux de diffusion et développez le contenu de chacun d'entre eux selon les besoins (par exemple : pdf, Blog, Post, etc...)
- Veillez à ce que les communications comportent des coordonnées (contact) pour le suivi

## 7. Continuez à faire le point et à suivre de près

- Analysez attentivement les échanges sur les réseaux sociaux
- Vérifiez les pics de fréquentation.
- Répondez quand et où cela est pertinent.
- Établissez un rythme de communication régulier pour tenir les personnes concernées informées

## 8- Répondez aux critiques

- Dites-vous que vous n'êtes pas vous-même la cible de la critique
- Répondez factuellement aux commentaires agressifs
- Considérez ces commentaires comme le résultat d'une étude de marché gratuite
- Continuez d'énoncer clairement votre position

Soyez à l'aise avec la technologie. Que ce soit Zoom, GoTo webinar, Facebook Live ou d'autres plateformes de télécommunications, il est temps d'être visible et actif. Un autre outil que nous mettons à votre disposition est la check list ActionCOACH des Trucs et Astuces pour une bonne organisation des réunions virtuelles.



## Trucs et astuces pour les réunions virtuelles

- Rechercher et sélectionner les meilleures technologies et outils de réunion en ligne. ZOOM est un fournisseur privilégié pour ActionCOACH
- Rendez les réunions virtuelles encore plus routinières pour votre équipe, vos clients, vos consommateurs,...
- Mettez en place un "climatiseur virtuel" où une conversation informelle peut avoir lieu et encourage la collaboration (Slack, discord, Teams,...)
- Créez des enregistrements quotidiens en ligne pour que votre groupe se familiarise avec ce format
- Ayez des ordres du jour clairs - envoyez-les avant la réunion pour que les participants puissent se préparer - Fixez un objectif
- Mettez en évidence et clarifiez les points de discussion et à retenir que vous souhaitez que chaque participant ait à la fin de la reunion
- Prévoyez suffisamment de temps pour la discussion et la participation
- Partagez les éléments par avance
- Établissez des "règles d'engagement" très claires
- Fournissez un rappel des bons usages à respecter en ligne (Nétiquette) à tous les participants
- Assurez-vous que chacun participe pleinement
- Assurez-vous que votre environnement, vos diapositives, votre son et votre éclairage soient exempts de distractions pour une meilleure concentration de tous
- Soyez un excellent facilitateur pour vous assurer que les objectifs de la réunion seront atteints

*“Les Chinois utilisent deux symboles pour écrire le mot « crise ». Un symbole représente le danger, l’au-  
l’opportunité. En cas de crise, soyez conscient du danger, mais reconnaissez l’opportunité ”*

*John F. Kennedy*

### Souvenez-vous ...

La panique et l’inquiétude n’aident jamais.  
Recherchez de petites victoires toutes les heures.  
Parfois, moins de nouvelles c’est mieux, mais pas moins de  
communication.  
Soyez le leader pour vos collaborateurs.

## Rester dans la course

La santé physique et mentale doit être maintenue en période de crise et il est fondamental que vous vous mainteniez en bonne santé. Faire de l’exercice, manger sainement et boire beaucoup d’eau pour rester hydraté sont des moyens basiques mais importants pour rester dans la course.

Rester mentalement fort est un défi pendant toute crise. Pour rester concentré, continuez, ne vous laissez pas entraîner dans la négativité. Trouvez des moyens de débrancher, de vous aérer et cherchez toujours à avoir un comportement positif pour garder le bon état d’esprit. La méditation, la lecture, la peinture, jouer d’un instrument de musique peuvent vous sortir de votre stress.

En période de crise, prenez soin de votre équipe et soyez attentif à la façon dont les gens s’en sortent. Conservez une connexion humaine est important. N’oubliez pas d’appeler vos amis, votre famille. Assurez-vous de faire preuve d’humanité, de compassion et de gentillesse durant cette crise. Il n’y a pas de meilleur remède qu’un sourire, un geste sympathique pour rendre quelqu’un heureux. C’est le meilleur moment pour répandre l’espoir, pas la peur.



# Retrouvez prochainement les stratégies suivantes sur notre site

Nos Livres blancs

# ActionCOACH®

BUSINESS COACHING

- Stratégie 1 : LA COMMUNICATION EST LA CLEF
- Stratégie 2 : OSEZ REPENSER VOTRE BUSINESS MODEL
- Stratégie 3 : L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL VIRTUEL
- Stratégie 4 : GESTION DE LA TRÉSORERIE
- Stratégie 5 : LE MARKETING DOIT CHANGER
- Stratégie 6 : VENTES AVEC COMPASSION
- Stratégie 7 : SERVICE CLIENT & SYSTÉMATISATION
- Stratégie 8 : TIREZ LE MEILLEUR PARTI DE VOTRE ÉQUIPE
- Stratégie 9 : CONSTRUIRE UN ÉTAT D'ESPRIT FORT
- Stratégie 10 : CONSTRUIRE UN PLAN DE 90 JOURS

