

Communications en cas de crise

PRÉSENTATION DE DON MOORS

DIRECTEUR, TEMPLE SCOTT ASSOCIATES INC.

LE 25 MAI 2018

Au programme

- Qu'est-ce que la communication en cas de crise
- Les médias sociaux ont changé les communications
- Le mouvement #MoiAussi a transformé la société
- Exemples de communications en cas de crise
- Quoi faire, face à une communication en cas de crise
- Conclusion

Qu'est-ce que la communication en cas de crise?



Qu'est-ce que la communication en cas de crise?

- Une histoire qui retient l'attention du public.
- Une histoire à laquelle on peut s'identifier et qui suscite de fortes émotions – souvent de l'empathie, de la sympathie ou de l'indignation.
 - Ces histoires comptent généralement des bons et des méchants. Votre organisation est-elle bonne ou méchante?
- Test éclair : À titre d'organisation, voulez-vous que les médias s'intéressent à cette histoire?

Les médias sociaux ont changé les communications

Urban Outfitters' response wasn't good enough to douse a fast-spreading fire on Twitter

Amber Karnes tweeted a blog post that accused Urban Outfitters of stealing designs from artists without credit, and the brand handled it terribly.

Its only immediate response was a single tweet, which said:

"Hey guys, we see your tweets regarding the I Heart Destination necklace. Please know that our accessories buying team is looking into this." It wasn't anywhere near enough to address the issue, and things ramped up.

Three hours after the initial tweet, the brand had lost 17,000 followers and both #urbanoutfitters and #thieves were trending. Oops.



Twitter

McDonald's Twitter campaign blew up in its face when its #McDStories hashtag got hijacked

McDonald's learned first hand that you can't control hashtags. If the masses choose to, they can hijack a hashtag any time they want.

That's what happened with the brand's #McDStories hashtag.

Put out there along with its #MeetTheFarmers hashtag, McDonald's meant to promote the quality of its suppliers.

Well, that didn't work at all. People used the hashtag to tell the entirely wrong types of stories that McDonald's wanted.



Twitter

Le mouvement #MoiAussi a transformé la société



Exemples de communications en cas de crise

Passager d'United Airlines extirpé de force d'un vol



Exemples de communications en cas de crise

A year after a passenger was dragged off a United flight, everyday indignities remain

By **Lauren Zumbach** · Contact Reporter
Chicago Tribune

Chicago Tribune

APRIL 9, 2018, 8:15 AM

It started with a passenger refusing to give up his seat aboard a Sunday evening United Express flight from Chicago's O'Hare International Airport to Louisville, Ky., last April to make room for airline employees.

Within 24 hours, cellphone video of the bloodied 69-year-old man being dragged down the aisle had gone viral, sparking outrage worldwide and embroiling United Airlines in one of the worst public relations crises in its history.

Exemples de communications en cas de crise

Scandale Facebook/Cambridge Analytica



Exemples de communications en cas de crise

Réponse au caucus de Jagmeet Singh, chef du NPD, concernant les allégations d'inconduite sexuelle :

Après six mois à la chefferie, on se demande si Singh est prêt, *Global*, le 29 mars 2018



iPolitics @ipoliticsca · May 9

"I don't know what was known, who knew it or what they did or didn't do with it," said **Jagmeet Singh**, rejecting Glen Kirkland's claim that "everyone knew about" the rumours of NDP MP Christine **Moore**'s alleged improper behaviour.
[@atRachelGilmore](#) reports



always vote @always_vote · May 1

In the New Democratic Party of Canada's independent **investigation** into harassment complaints against one of its MPs, Erin Weir, Party Leader **Jagmeet Singh** nor Party officials know who the complainants are. Kudos 👍.
[#PnPCBC](#) [#MeToo](#) [#TimesUp](#) [#cdnpoli](#)

Robyn Urback liked



John Geddes @Geddes28 · May 4

Mulling over my interview with Erin Weir yesterday, I'm wondering why **Jagmeet Singh** didn't spell out what was required of Weir in a document at the end of the harassment **investigation**:

Exemples de communications en cas de crise

Actualités – Natation aux États-Unis :

L'olympienne Ariana Kukors Smith poursuit U.S.A. Swimming, déclarant que l'organisme n'a tenu aucun compte d'abus sexuels, *New York Times*, le 21 mai 2018



Exemples de communications en cas de crise

Le précurseur canadien de #MoiAussi – réponse de la SRC aux allégations concernant Jian Ghomeshi :

- Une enquête de la SRC conclut que la direction s'y est mal pris au sujet de Jian Ghomeshi, CBC, le 16 avril 2015
- La SRC s'excuse auprès de Kathryn Borel au sujet du traitement de sa plainte concernant Jian Ghomeshi, CBC, le 11 mai 2016



Qu'est-ce qui n'est pas une communication en cas de crise



SPORTS

February 21, 2018 12:29 pm

Updated: February 21, 2018 12:34 pm

Tessa Virtue and Scott Moir inspiring Canadians to try ice dancing, say coaches

By Michelle McQuigge The Canadian Press

Skate Canada Saskatchewan Honours Jenna Toms, Tianna Delalleau

Lynne Bell / Carlyle Observer
MAY 18, 2018 02:18 AM



Quoi faire, face à une communication en cas de crise

Six étapes menant au succès

1. Identifier le porte-parole approprié:

- Qui devrait parler de la situation en question?
 - Concerne-t-elle Patinage Canada ou un membre de Patinage Canada?
 - Porte-t-elle sur un sujet autre que le patinage (p. ex. un problème concernant une installation)?
 - Est-ce à propos d'un club local?

Le désaccord et les messages contradictoires ajoutent à l'histoire et diminuent la confiance dans l'organisation

Quoi faire, face à une communication en cas de crise

2. Préparer ce porte-parole

- .Le porte-parole doit être formé et mis au courant.
 - « Je ne sais pas » n'est pas une bonne réponse!

Quoi faire, face à une communication en cas de crise

3. Élaborer un système pour le triage des demandes des médias. Parmi les pratiques recommandées se trouvent les suivantes :

- Communiquez uniquement par courriel
- Établissez un bureau central pour toutes les demandes
- Sachez qui est le journaliste et son média
- Quelles sont les questions?
- Quelle est la nature de l'article?
- Quelle est la date limite pour les commentaires?

Quoi faire, face à une communication en cas de crise

4. Rédiger les principaux messages et les déclarations de réserve

- Compte tenu des délais serrés, de bonnes stratégies de communication en cas de crise visent à rédiger les principaux messages ainsi que des déclarations de réserve pour traiter de scénarios possibles de communications en cas de crise. Ceci limite la possibilité d'être pris au dépourvu et d'improviser.
- Occasionnellement, des faits additionnels peuvent exiger une modification du message ou le type de couverture médiatique peut exiger un changement de protocole médiatique.

Quoi faire, face à une communication en cas de crise

- 5. Être prêt à adapter vos messages et déclarations de réserve en vertu de détails particuliers à la situation en question.
- 6. Songer à obtenir des conseils professionnels.

Conclusion

Lorsqu'une organisation fait face à une crise, sa réputation ainsi que celle de ses dirigeants sont en jeu.

Une organisation peut prendre des années à se remettre d'une décision peu judicieuse.

La méthode de communication de la réponse d'une organisation peut être tout aussi importante que la réponse elle-même.

Il est préférable de planifier d'avance et d'être prêt à s'adapter selon les circonstances.