

INTERVIEW CLAUDREY HELOISE

AD LINE Conseil vous propose une nouvelle formation sur-mesure intitulée « Identifier et gérer la crise ». Entretien avec Claudrey HELOISE, stratège en communication sensible et de crise.

PEUT-ON REVENIR SUR LA DÉFINITION D'UNE CRISE, CAR ON A L'IMPRESSION QUE L'USAGE DU TERME EST PARFOIS GALVAUDÉ ?

Claudrey HELOISE :

On peut définir la crise en 3 points :

- Un changement brutal et soudain entre deux états, qui provoque une rupture d'équilibre.
- Un processus qui, sous l'effet d'un événement déclencheur, met en éveil une série de dysfonctionnements.
- La crise est toujours le fruit d'un risque, ce qui veut dire que l'on aurait pu s'y préparer, elle est également souvent médiatisée, ce qui touche directement à l'image et à la réputation.

POURQUOI FAUT-IL SE PRÉPARER ?

C.H : Deux crises sur trois pourraient être évitées si les enjeux qui les ont causés avaient été bien gérés. Les organisations sont souvent informées du risque, mais elles ne s'en occupent pas ou ne le traitent pas correctement. C'est un peu l'image d'une flaque d'eau causée par un tuyau qui fuit. Soit on met un seau en dessous avec une signalétique pour prévenir le risque de glissade, soit on appelle un plombier pour résoudre le problème de manière définitive, soit on ne fait rien. Sachant que plus le temps passe, plus le problème va s'aggraver.

TOUT LE MONDE EST DONC CONCERNÉ PAR CET ENJEU ?

C.H : Qu'elle que soit sa taille, toute entité sera concernée par une crise dans sa vie. La question n'est pas de savoir si une organisation va vivre une crise, mais plutôt de savoir quand cela arrivera. D'autant que, huit fois sur dix, l'origine de la crise est à l'interne et dans près de la moitié des cas, c'est la direction qui en est la cause. Soit parce qu'on a été négligeant, qu'on n'a pas mis en place les systèmes pour faire le monitoring nécessaire, ou que l'on a été laxiste sur certaines mesures. Certaines crises importantes ont été causées parce que quelqu'un quelque part a oublié de faire la mise à jour d'un logiciel.

LA PRÉPARATION EST DONC LA CLÉ ?

C.H : La meilleure gestion de crise, c'est celle qu'on évite. L'objectif, c'est de ne pas avoir à se servir du plan de sortie de crise. Un peu comme une police d'assurance : on veut éviter d'avoir à s'en servir !

Il vaut mieux investir maintenant car, si la crise éclate, cela va coûter bien plus cher au final.

D'autant que, très souvent, les crises opérationnelles se transforment en crise réputationnelle.

CONTACT AD LINE CONSEIL

Bureau : 0970 269 417

E.mail : contact@adline-conseil.com

Website : www.adline-conseil.com

Adresse : 9 espace Helios - Batelière - 97233 Schoelcher

