

PETIT DÉJEUNER  
DE L'ÉCONOMIE

---

Jeudi 19 septembre  
7h30 - 9h30  
Fairmont Montreux Palace





# Bienvenue



Monsieur **Stéphane Krebs**

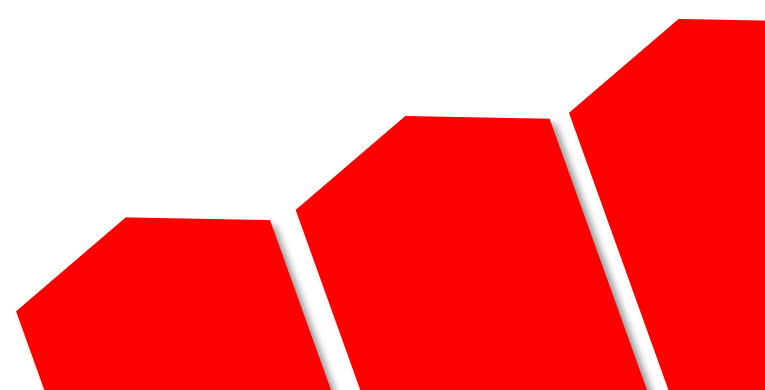
Président du Comité de Promove

## Notre oratrice



Madame **Florence Renggli**,  
Experte en communication institutionnelle  
et de crise qui s'exprimera sur le thème :

**« Gestion de crise - Témoignage et  
fondamentaux »**



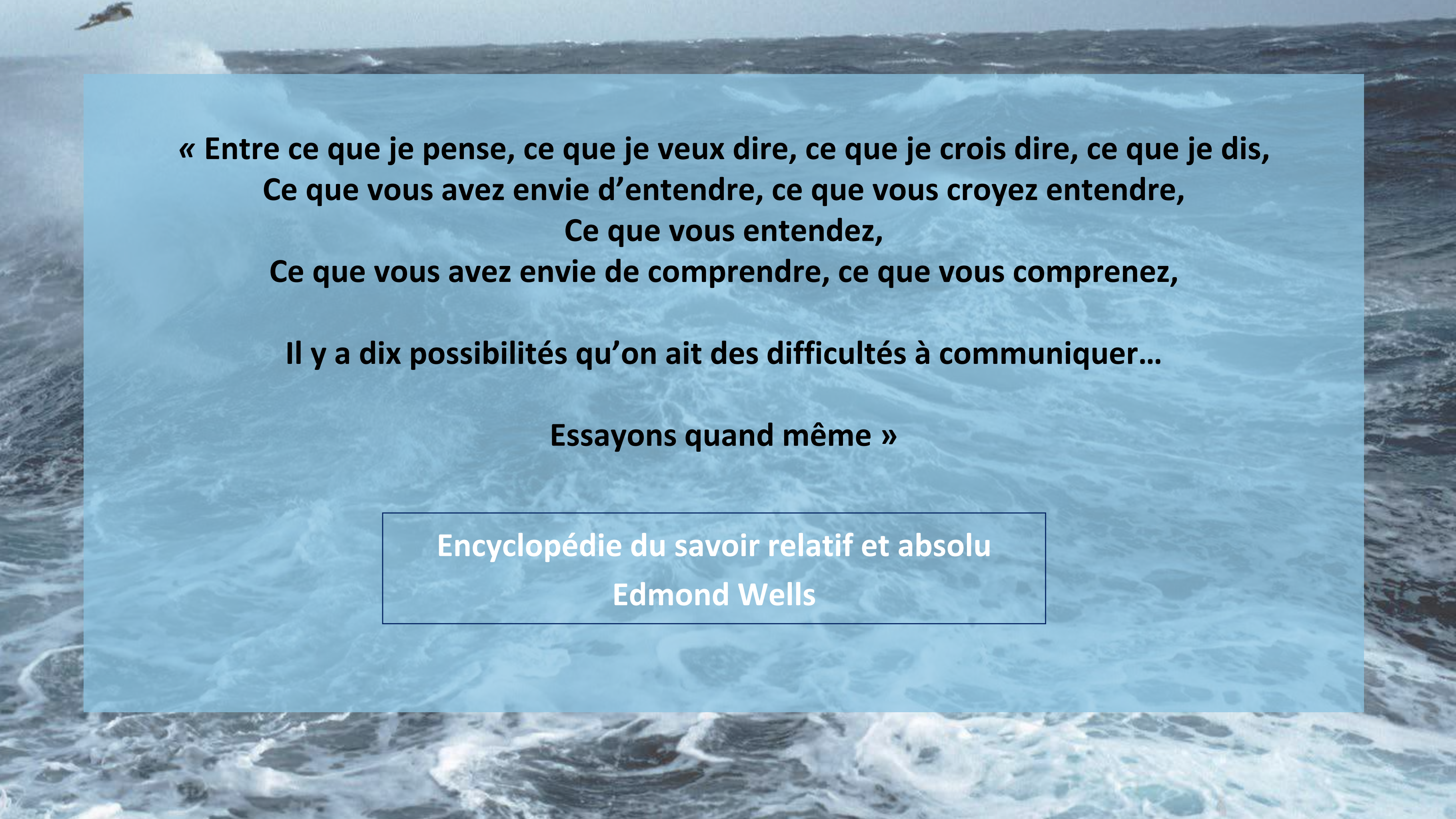




# **COMMUNICATION DE CRISE**

**« BONNES PRATIQUES ET RÉALITÉ »**





**« Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis,  
Ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre,  
Ce que vous entendez,  
Ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous comprenez,  
Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer...**

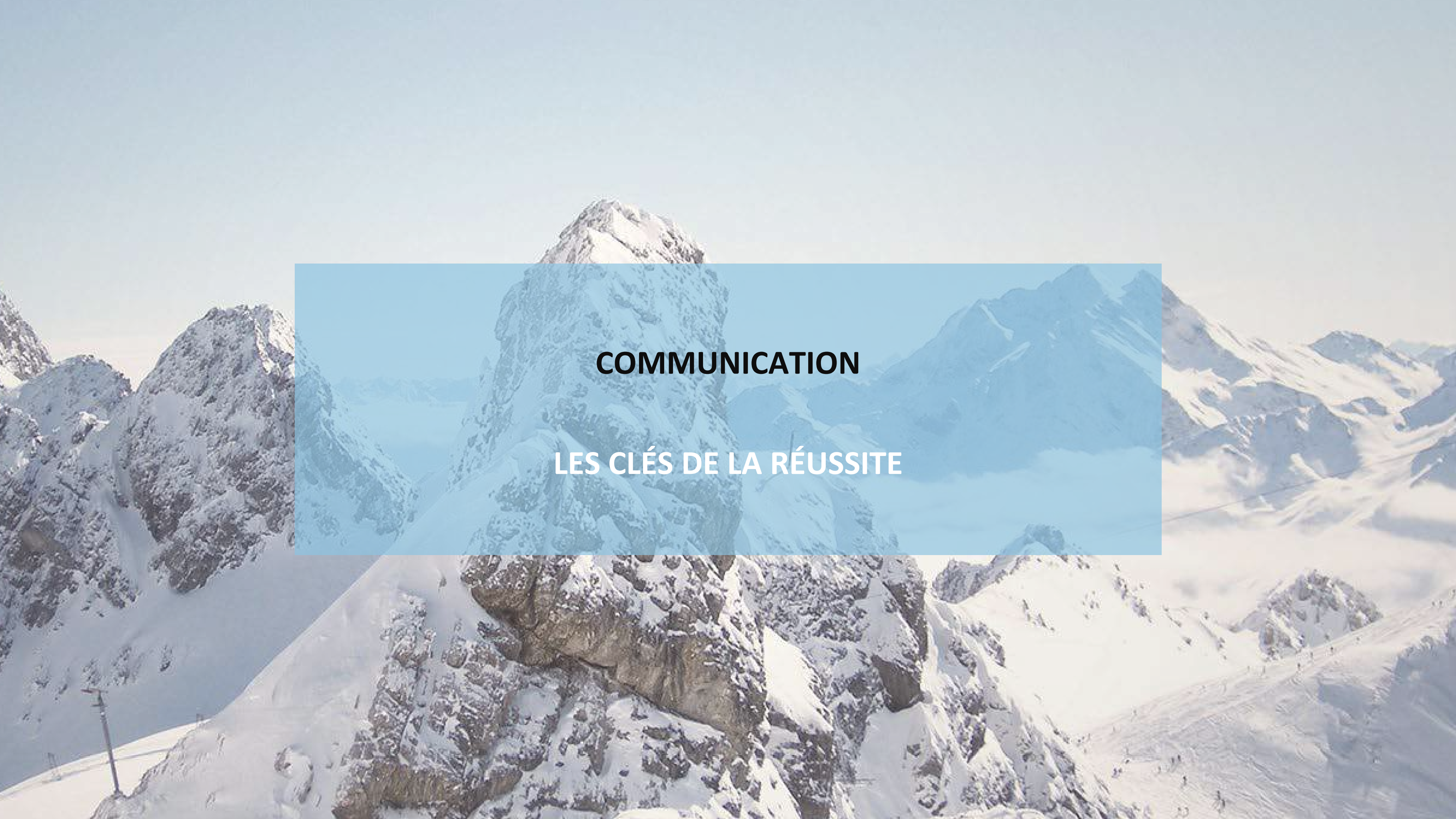
**Essayons quand même »**

**Encyclopédie du savoir relatif et absolu  
Edmond Wells**



# LA COMMUNICATION.....





**COMMUNICATION**

**LES CLÉS DE LA RÉUSSITE**

# COMMUNICATION

Chacun pense savoir communiquer!  
Il n'y a pas de communication sans  
émetteurs et récepteurs

Le message **perçu** est plus important  
que le message **émis**

Pour bien communiquer, il faut  
abandonner notre position et entrer  
dans celle de nos **interlocuteurs**



# COMMUNICATION

Il n'y a pas de communication efficace sans **stratégies** pour orchestrer les divers métiers de la communication

Nous vivons dans un monde **complexe** où tout est lié









Moi j'aime pas  
la crise...

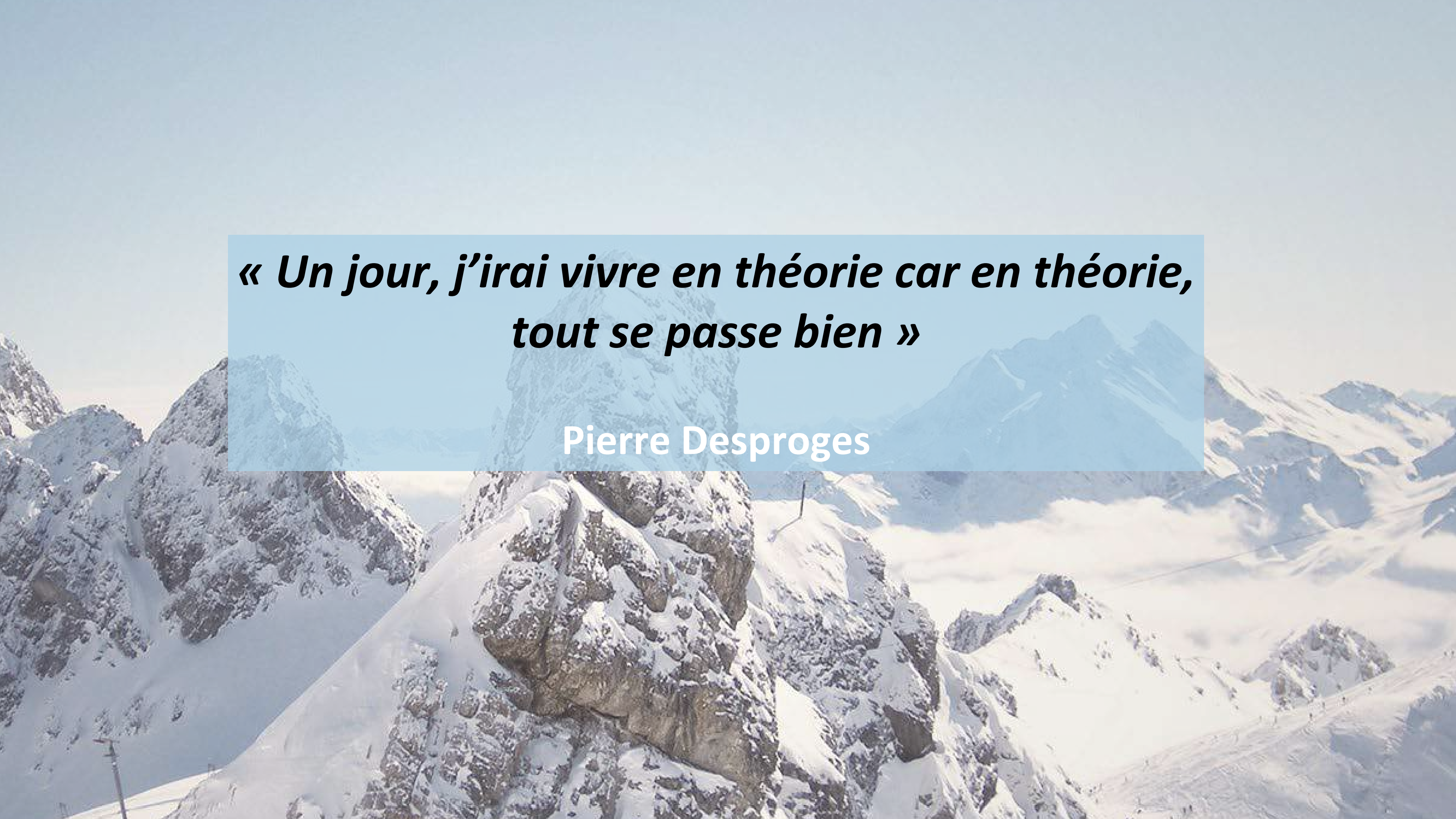






# **COMMUNICATION DE CRISE:**

**LES FONDAMENTAUX**



***« Un jour, j'irai vivre en théorie car en théorie,  
tout se passe bien »***

**Pierre Desproges**





***« Il ne peut pas y avoir de crise la semaine prochaine,  
mon agenda est déjà plein »***

**Henry Kissinger**

## COMMUNICATION DE CRISE:

### LES FONDAMENTAUX

« Krisis » en grec signifie à la fois  
« **jugement** » et « **décision** »

En chinois, « crise » comporte deux  
idéogrammes: « **danger** » et  
« **opportunité** »

**Crise**: irruption d'une **erreur**, d'un  
**dysfonctionnement** et d'un **imprévu**  
pouvant mettre en péril un groupe, une  
entreprise, une institution ou un Etat



## COMMUNICATION DE CRISE:

### LES FONDAMENTAUX

La crise se caractérise par la présence d'acteurs pouvant être **inhabituels**:

Presse

Pouvoirs publics

Elus locaux

Associations

Justice

Flux inhabituel voire extrême  
d'informations

**COMMUNICATION DE CRISE:**

**LES FONDAMENTAUX**

La crise entraîne une  
**mise sous tension généralisée** de  
l'institution



## COMMUNICATION DE CRISE:

### LES FONDAMENTAUX

La plupart du temps, la crise engendre des **incertitudes** et favorise la circulation de **rumeurs**

La crise se matérialise par une **saturation** des capacités de communication face à l'afflux des demandes

## COMMUNICATION DE CRISE:

### LES FONDAMENTAUX

Les dimensions pour une institution sont multiples:

**Médiatiques**

Juridiques

Economiques

Politiques

Techniques

Humaines et éthiques



## COMMUNICATION DE CRISE:

### LES FONDAMENTAUX

Face à une crise, il faut:

**Sang-froid**

Bon sens et mesure

Esprit d'analyse

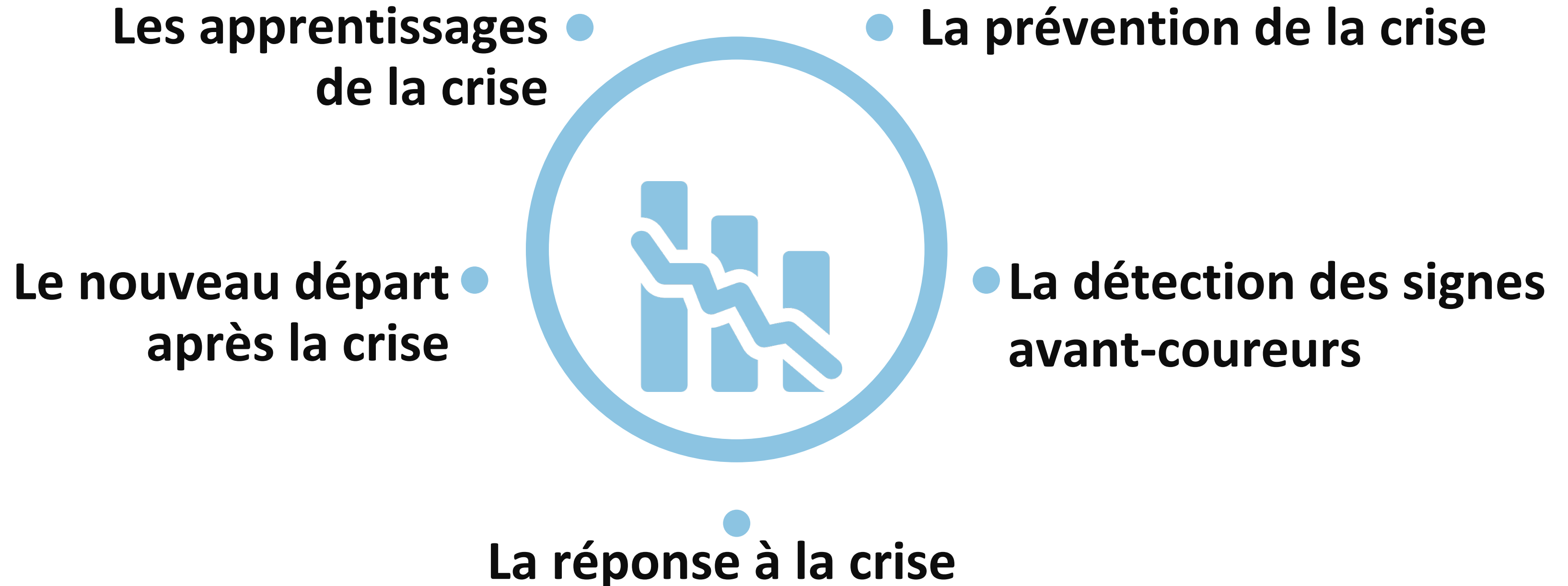
**Courage**

Esprit de synthèse et de décision

**Humilité**

# LE CYCLE ENTIER DE VIE D'UNE CRISE

## INCLUS CINQ PHASES:







**« *Ne pas prévoir, c'est déjà gémir* »**

**Leonardo da Vinci**

# ET DANS LA RÉALITÉ?



**On a beau avoir des plans catastrophe sur papier...**



**La réalité est toujours différente !**



**ACCIDENT DE BUS  
DES ENFANTS BELGES**

**13 mars 2012 – Sierre**

**Peut-on vraiment se préparer  
à une telle tragédie, à un tel cauchemar?**





**COMMUNICATION  
DE CRISE:  
« RAPPEL DES FONDAMENTAUX »**





**DANS LA GESTION  
DE CRISE**

**LA COMMUNICATION  
EST ESSENTIELLE !**



**Tell it, tell it fast, tell the truth  
Le silence est d'argent...la parole est d'or !**

**Et surtout pas...**

***«Il n'y a pas de problème»***

**Puis:**

***«Il y a bien un problème, mais ce n'est pas de notre faute!»***

**Et enfin:**

***«Il y a bien un problème, c'est bien nous, mais ce n'est pas si grave...»***



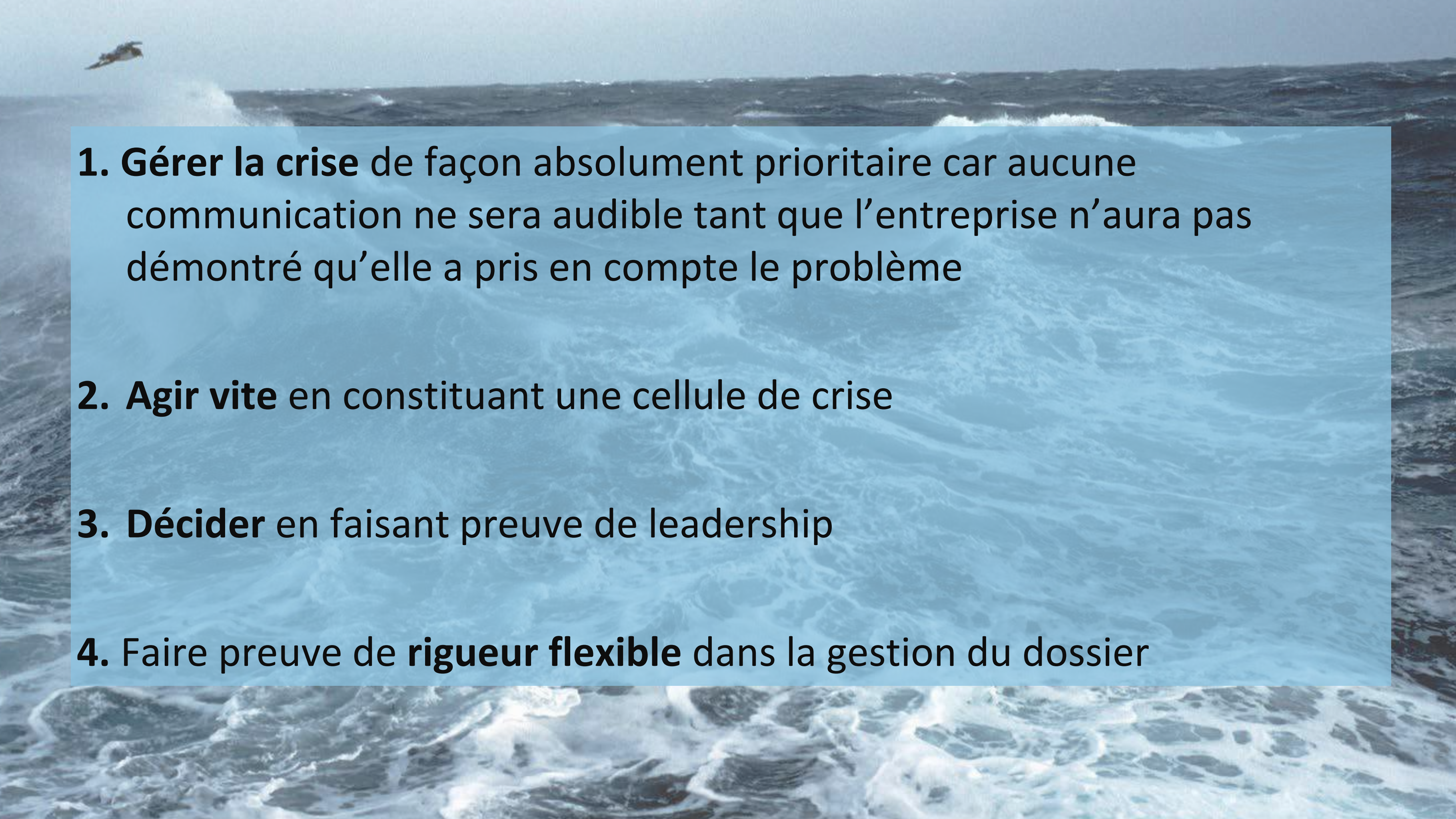


**CONCLUSIONS**

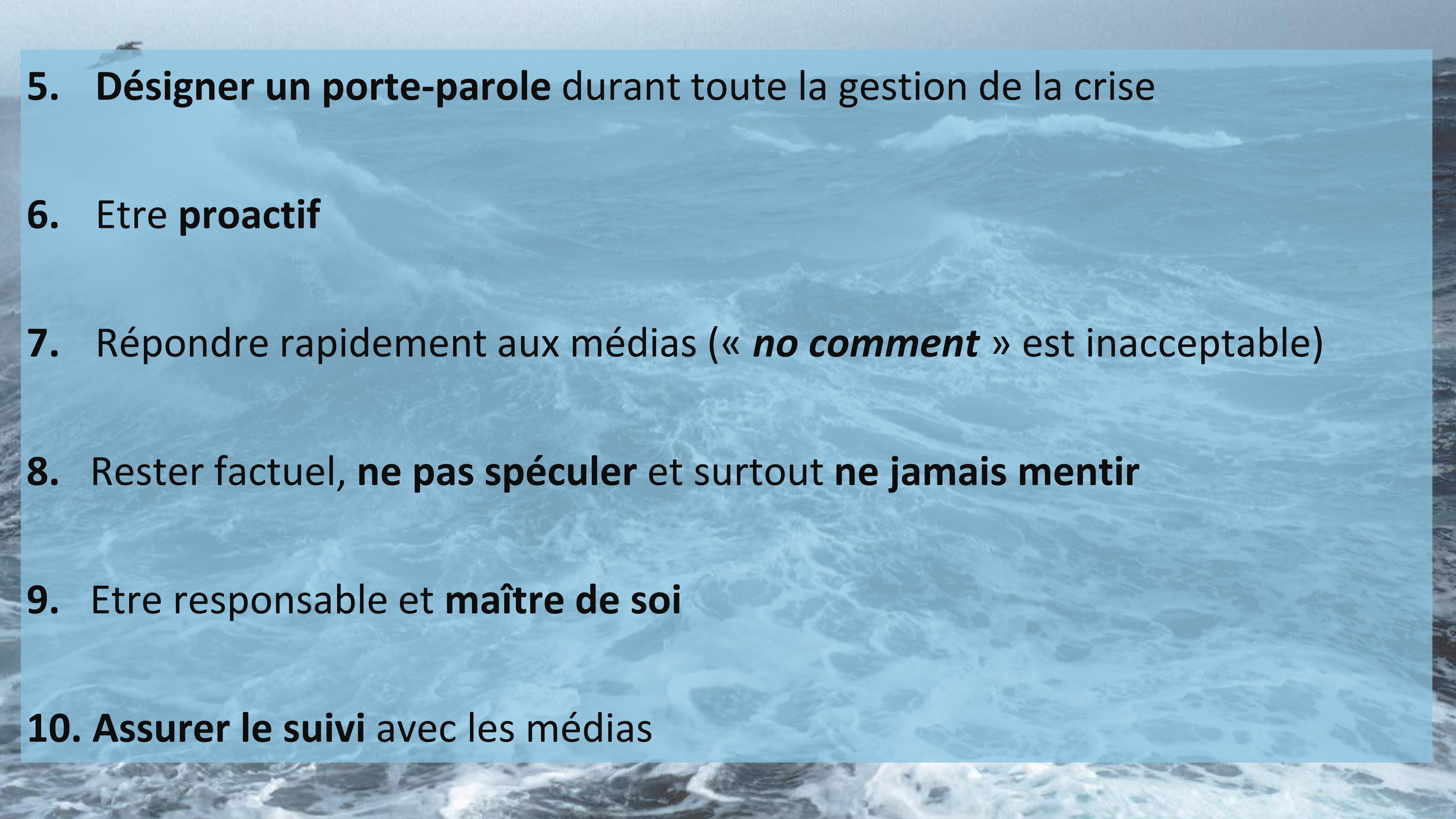
**COMMUNICATION DE CRISE**

**LES 10 RÈGLES**



- 
- 1. Gérer la crise** de façon absolument prioritaire car aucune communication ne sera audible tant que l'entreprise n'aura pas démontré qu'elle a pris en compte le problème
  - 2. Agir vite** en constituant une cellule de crise
  - 3. Décider** en faisant preuve de leadership
  - Faire preuve de **rigueur flexible** dans la gestion du dossier

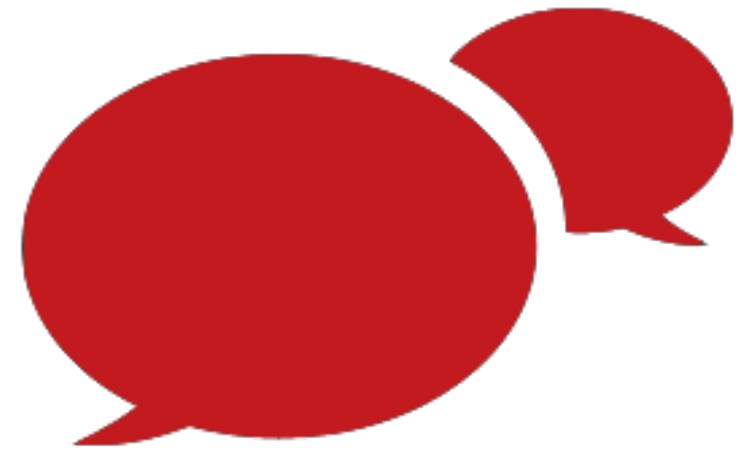


- 
5. Désigner un **porte-parole** durant toute la gestion de la crise
  6. Etre **proactif**
  7. Répondre rapidement aux médias (« ***no comment*** » est inacceptable)
  8. Rester factuel, **ne pas spéculer** et surtout **ne jamais mentir**
  9. Etre responsable et **maître de soi**
  10. Assurer le **suivi** avec les médias



# EN RÉSUMÉ

- We **KNOW** (Faits / Expertise)
- We **CARE** (Empathie)
- We **DO** (Action)
- We **COMMUNICATE TRULY, QUICKLY and REGULARLY** (Message)





# LES 3 C DE LA COMMUNICATION DE CRISE



**Célérité**

**Cohérence**

**Crédibilité**



# Communication de crise



**ET VOUS ?**

**« Quel serait votre pire cauchemar de  
gestion de crise ? »**





azie

Thank  
you

mauruuru

Takk

ziekuie

Dě

donke

Kiiito

Mei



# Remerciements



Monsieur **Bernard Schmid**

Directeur de Promove



# Dates à retenir

1<sup>er</sup>  
OCT

*Séance d'information et d'échanges à destination des commerçants*  
**«Dynamisme des commerces de proximité : Quels outils, quelles solutions?»**  
Grande Salle de St-Légier

8  
OCT

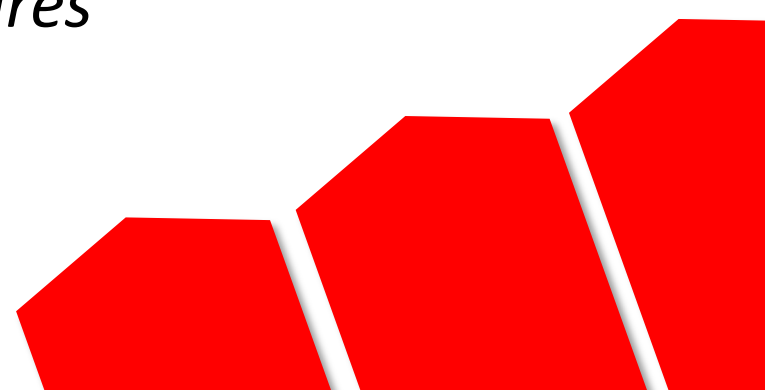
**2<sup>nd</sup> cycle d'ateliers pour acquérir les compétences d'un futur entrepreneur**  
Modern Times Hotel – St-Légier

15  
NOV

**Forum économique de Glion «PME : Prêtes pour la guerre des intelligences?»**  
Hôtel Victoria – Glion-sur-Montreux

5  
DEC

**Cocktail de fin d'année** *réservé membres et partenaires*  
Hôtel du Léman – Jongny





# Save the date

**Notre prochain Petit Déjeuner de l'Economie**  
Hôtel des Trois Couronnes – Vevey





Merci de votre présence et de  
votre attention.

Nous vous souhaitons une  
excellente journée!

