

Situations de crise et communication

Quelques fondamentaux aujourd'hui,
en lien avec les NTIC

SPPPI 04/11/2015



Information et communication

Des virages sociétaux majeurs

- Une inversion du savoir-faire

...NTIC : L'expertise est chez les jeunes générations

- L'information tout de suite, partout

...et 90% des journalistes présents sur Twitter

- L'émergence des « Communautés »

...fratriarcat > patriarcate,

...Discrédit de la communication Institutionnelle

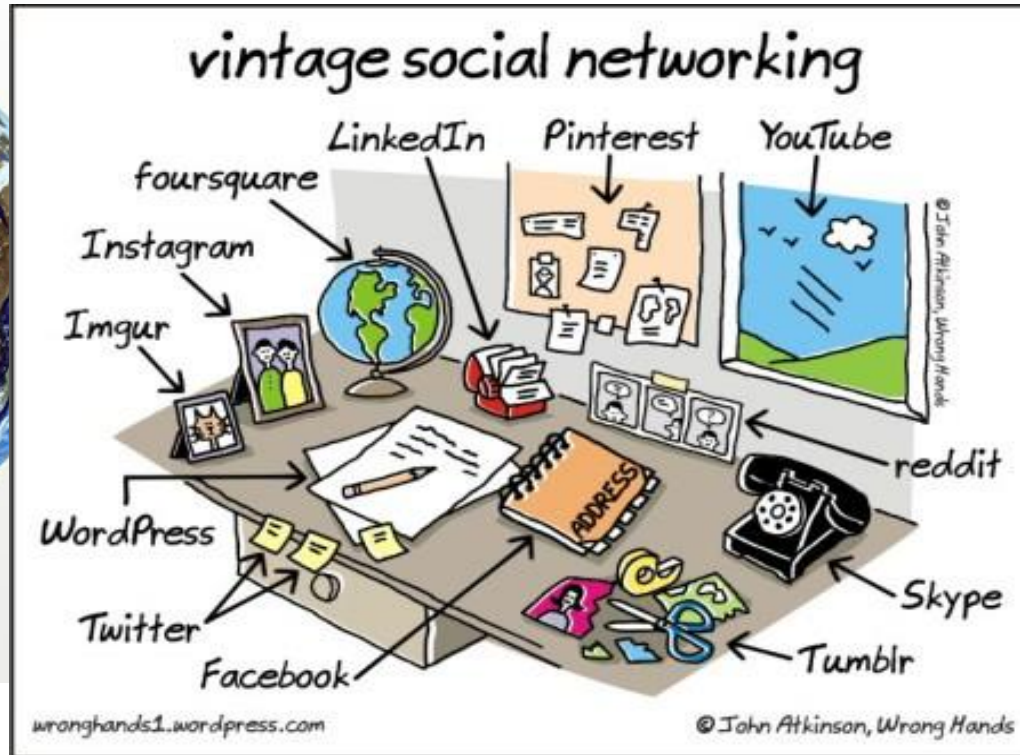
La « comm » en 2015...

Encore besoin d'un bureau ?

2,27 MILLIARDS
INTERNAUTES



1 MILLIARD
MOBINAUTES



40 MILLIONS
INTERNAUTES



20 MILLIONS
MOBINAUTES

Un coup d'oeil en temps réel....

26 secondes de web



Une crise, c'est quoi ?

Un système est en crise quand il doit prendre très rapidement un grand nombre de décisions, dans un climat d'incertitudes multiples et imminentes

Gilles GUERIN TALPIN

Toute crise est aussi une crise d'information !

Qui ne maîtrise pas l'information, ne maîtrisera pas la crise – même dans ses aspects opérationnels

Pr Joseph SCANLON

Naissance d'une crise



Communication de crise : 2 régimes antagonistes

Communicants « institutionnels »

Pouvoirs publics
Industriels
Médias traditionnels

Communication « sous contrôle ».
Cinétique lente.

Communicants « tendance 2.0 »

Consommateurs, Associations
Communautés d'internautes
ONG
Experts, Influenceurs
Nouveaux médias

Cinétique rapide. Amplification et
transformation de l'information.



COMMUNICATION ASYMETRIQUE

AMPLIFIE LA CRISE



Communiquer lors de situations de crise aujourd'hui, c'est

**Conserver des
fondamentaux intemporels**

Réactivité

Humilité

Clarté

Maîtrise

Responsabilité

Utiliser les NTIC pour

Veiller

S'entraîner

Agir et réagir

Capitaliser



Merci de votre attention !

ppiza@triadis.fr