**Restez Calme et Communiquez en Cas de Crise**

Par Celeste Ryan Blyden

Une crise se révèle un événement déterminant pour la réputation de votre organisation. C’est un événement imprévisible qui met votre organisation sous les feux de la rampe. Il représente à la fois un danger et une opportunité qui peuvent renforcer votre organisation et y apporter du sang neuf.

La communication de crise (également appelée gestion de crise) consiste à aider notre organisation à gérer et à communiquer efficacement à propos de situations difficiles, qui sont le plus souvent causées par des catastrophes naturelles, des décès inattendus ou des erreurs humaines.

**Leçons Apprises**. Au cours des 20 années passées à aider les organisations Adventistes du Septième Jour à faire face à des situations de crise, j’ai appris à ne jamais être étonnée lorsque quelqu'un appelle à propos d'une situation qui se développe. Parce que nous sommes humains, de mauvaises choses peuvent se produire - même dans les organisations de Dieu - et de bonnes personnes commettent des erreurs. J’ai également appris qu’il y a de la sagesse dans les conseils de nombreuses personnes (Appel à l’aide est un bon choix), mais trop de cuisiniers peuvent gâcher le bouillon et causer de l’inertie. Travailler avec un petit groupe de trois à cinq personnes, plus à même à réagir à la situation, vous aidera à créer un processus approprié et une réponse efficace dans les meilleurs délais.

**8 Etapes pour Gérer une Crise**

1**. Rassemblez les faits** - Que s'est-il passé ? Et que savez-vous ?

**2. Formez une équipe de crise** - Qui fera partie de cette équipe ? Je suggère trois à cinq personnes dont les rôles sont les plus pertinents par rapport à la situation à laquelle vous faites face.

**3. Rédigez une déclaration** - Que voulez-vous savoir sur cette situation ? Une déclaration exprimant simplement votre perspective sur la question.

**4. Consultez d'autres personnes** - Demander l'avis des administrateurs, des conseillers juridiques, du président de votre conseil, des membres du personnel, des collègues, etc.

5. **Informez votre équipe** - Voici ce qui se passe, ce que nous faisons à ce sujet et ce que nous avons à dire. Invitez-les à poser questions et à faire suggestions.

6. **Publiez la déclaration** - Partagez votre déclaration officielle sur papier à en-tête de l'entreprise (format PDF) par le biais de canaux existants tels que le site Web de votre entreprise, votre bulletin électronique ou une conférence de presse.

7. **Soyez vigilant et Gérez la crise** – Soyez vigilants concernant les médias sociaux, écoutez ce que les gens disent et les questions qu'ils posent. Cela éclairera les déclarations / messages futurs. N’offrez pas votre opinion ou prendre la défense. Observez simplement ce qui est partagé.

8. **Suivi et compte rendu** - Une fois que la situation de crise est passée et que les choses redeviennent normales, évaluez vos actions, votre efficacité et ce que vous avez appris au cours du processus.

**Meilleure Pratique**. N’ignorez pas les signes avant-coureurs. Conservez une conscience saine des problèmes auxquels votre organisation est confrontée et de ce que les gens disent sur les médias sociaux, autour des tables ou dans les couloirs. De plus, en situation de crise, l'expérience est le meilleur enseignant. Participez à la formation chaque année et révisez régulièrement les documents utiles. Lorsque votre appel de crise survient, faites une pause pour prier afin de comprendre et de vous guider afin de savoir comment gérer au mieux la situation. Comme le promet le Psaume 46 : 1, «Dieu est pour nous un refuge et un appui, Un secours qui ne manque jamais dans la détresse.» (LSG).

RESSOURCE : Commandez le livre, Crisis Boot Camp, sur adventsource.org.



Celeste Ryan Blyden est l’auteur du livre «Crisis Boot Camp» et la présentatrice de l’atelier qui porte le même nom