



COMMENT GÉRER UNE CRISE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

PAR CLARA LABBÉ

Consultante indépendante en communication corporate et gestion de crise



DISCERNEZ LE TYPE D'OFFENSIVE

- Commentaire négatif, critique ou dénigrement
- Fake news
- Attaque militante

IDENTIFIEZ VOS OPPOSANTS

- Trolls
- Rager ou hater
- Social justice warrior

RESTEZ MOBILISÉ ET AGISSEZ SELON LE DEGRÉ D'ALERTE

- S'aider de la grille d'évaluation comme outil d'aide à la décision (cf tableau)
- Analyser avant d'agir : selon les situations, le silence peut être la meilleure des réponses
- S'appuyer sur des sources issues de tiers de confiance, comme caution
- Envisager de mettre en place une stratégie d'alliés

CE QU'IL FAUT FAIRE

- Répondre sans agressivité, en personnalisant et en restant cohérent
- Garder la tête froide
- Adopter la bonne posture : le ton, la proportion, la sincérité

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Répondre immédiatement dans l'émotion
- Verrouiller ses réseaux

RESTEZ EN VEILLE ET PRÉPAREZ VOS ARGUMENTS

- Anticiper les sujets sensibles
- Construire et étoffer son argumentaire en continu

UTILISEZ LA FORCE DU COLLECTIF AGRICOLE !

- S'entourer et échanger avec vos pairs
- Recenser du contenu de sources neutres

PROTÉGEZ-VOUS

- Gérer les notifications
- Protéger ses proches

GRILLE D'ÉVALUATION

Médias à forte audience			
Influenceurs spécialisés			
Comptes avec peu d'impact			
	Contenu faiblement sensible	Contenu sensible	Contenu très sensible

DRAPEAU VERT :
à surveiller

DRAPEAU JAUNE :
intensifier la surveillance

DRAPEAU ROUGE :
mobiliser ses ressources

En bref !

- ANTICIPER
- ANALYSER
- COMMUNIQUER
- SE PROTÉGER



SCAN ME