



## 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