

Fiche 18

Face à la crise : baliser votre plan d'action

La porte-parole de votre organisation veut démentir proactivement des informations erronées qui circulent sur les médias sociaux, parce que celles-ci ont tendance à tromper la population sur ses intentions.

Comment la conseiller? D'un côté, vous tenez à adopter des pratiques de communication transparentes... D'un autre côté, vous hésitez à mettre votre organisation sous les projecteurs, ce qui pourrait donner plus de visibilité à l'information erronée.

Une crise peut être une excellente occasion de renforcer votre capital de confiance, mais peut aussi présenter des risques d'alimenter le cynisme de la population vis-à-vis des institutions publiques. Vous devez donc agir (ou ne pas agir) de manière réfléchie, en vous entourant de spécialistes, et en déployant un plan de sortie de crise, comprenant (ou non!) des actions de communication (ex. : démystification [Fiche 19](#), ou encore des actions légales [Fiche 21](#)).

Gardez en tête les principes de communication publique

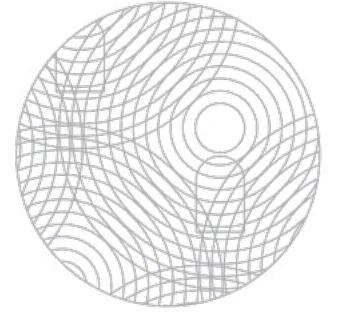
Ces derniers favorisent l'établissement d'un lien de confiance avec la population, tout en laissant de la place à l'expression du sens critique (voir sous-section Quelques principes de communication publique – p. 36).

Tentez de ne pas nourrir les perceptions qui contribuent à étioler le capital de confiance des institutions publiques.

- **L'État au service des intérêts de ses dirigeants et dirigeantes.** Par exemple, lorsque vous faites du rétablissement de faits [Fiche 19](#), vous pourriez donner l'impression que vous servez des intérêts corporatifs ou partisans avant de servir les intérêts de la population.
- **L'État secret.** Lorsque vous effectuez des actions de promotion uniquement, ou que vous ne communiquez pas toutes les informations sans justification, vous pouvez entretenir le mythe que l'État «nous cache quelque chose», et offrir des prises aux mouvements conspirationnistes.
- **L'État censeur.** Vous ne devriez jamais mener vos interactions dans l'objectif de faire taire des personnes avec vos arguments. Ces dernières pourraient se sentir tenues à l'écart et avoir l'impression que l'État exerce une forme de censure par des arguments d'autorité.
- **L'État prescripteur de la vertu.** Évitez de vous placer comme un arbitre des débats sociaux, au risque de nourrir la perception d'un État moralisateur qui détermine ce qui est juste ou faux, ce qui est bon ou mauvais.



Pour aller plus loin



Fiche 18

Face à la crise : baliser votre plan d'action

Associer les personnalités politiques et administratives dans l'espace public? Oui, mais avec prudence!

Bien que les personnalités publiques du milieu politique et administratif puissent collaborer pour communiquer des messages d'intérêt public, surtout en temps de crise, ces dernières n'ont pas le même rôle dans la société. Leur association dans l'espace public ne devrait pas revêtir une dimension partisane, au risque de brouiller la nature de la relation entre la population et ses administrations.

Les lanceurs et lanceuses d'alerte

La protection d'une institution publique ne devrait jamais passer avant la protection du bien commun. Bien que le personnel des institutions publiques soit généralement tenu au devoir de réserve, dans le cas où la sécurité du public est en cause, celui-ci peut être suspendu. C'est pourquoi il est possible pour le personnel de l'État de faire une divulgation au Protecteur du citoyen, à titre de lanceur ou lanceuse d'alerte⁸².