

Plan d'urgence

communication de crise

Quand la crise frappe, vos premières prises de parole engagent l'organisation pour les semaines suivantes. Sans dispositif communication structuré en amont, on improvise. Or l'improvisation, en communication de crise, coûte cher : journalistes mal aiguillés, parties prenantes laissées dans le doute, dirigeant exposé sans cadrage. Cette fiche pose le dispositif minimal.

Composition de la cellule communication de crise

Directeur de la communication

Pilote l'ensemble, valide les messages, arbitre les sujets politiques.

Porte-parole désigné

Une seule voix officielle face aux médias. Préparé en amont, formé média-training.

Attaché de presse / Relations médias

Hiérarchise les sollicitations, fournit les éléments, prépare les interviews.

Community manager / Réseaux sociaux

Veille en temps réel, modération, posts officiels, monitoring sentiment.

Conseil juridique presse

Valide les éléments sensibles, prévient les mises en cause, contentieux médiatique.

5 principes Twist en communication de crise

- **Transparence proportionnée** — Dire ce qu'on sait, dire qu'on ne sait pas, dire qu'on cherche.
- **Vitesse cadrée** — Holding statement sous 1h. Communiqué officiel sous 4h. Pas de précipitation, pas d'attente excessive.
- **Cohérence multi-canaux** — Le même message sur tous les canaux. Aucun écart entre porte-parole, réseaux et telex.
- **Empathie systématique** — Les victimes et personnes affectées sont nommées et prises en considération avant les responsables.
- **Non-spéculation** — On ne commente pas une enquête en cours. On ne désigne pas de responsable avant clarification.

POUR ALLER PLUS LOIN

Préparer votre cellule communication

Twist organise des sessions de préparation porte-parole, media-training et rédaction de plans d'urgence communication sur-mesure.

benoit@scopic.fr
06 32 89 01 81

Check-list horodatée H+0 H+1

À conserver dans votre kit de crise. Imprimez et placez sur le mur de la salle communication.

H + 0 minute · Activation de la cellule communication

- Briefing flash avec le directeur de crise
- Activation du canal de coordination (téléphone dédié, groupe sécurisé)
- Premier scan médias et réseaux sociaux (15 minutes)
- Identification du porte-parole disponible

H + 15 minutes · Holding statement et premières interactions

- Rédaction du holding statement (5 lignes, valide juridiquement)
- Mise en ligne sur site officiel et réseaux sociaux
- Diffusion interne aux managers (consignes uniformes)
- Aiguillage des journalistes sollicitants vers l'attaché de presse

H + 30 minutes · Cadrage et coordination

- Point situation avec la cellule de crise (faits validés)
- Mise à jour holding statement si nouvelle information confirmée
- Préparation du communiqué officiel détaillé
- Coordination avec autorités (préfecture, ARS, ANSSI selon contexte)

H + 1 heure · Communiqué officiel et plan de bataille

- Diffusion du communiqué presse complet
- Briefing porte-parole avec 5 points-clés et les pièges à éviter
- Activation du dark site si nécessaire (page web dédiée crise)
- Calendrier prévisionnel des prochaines prises de parole (H+4, H+24)

POUR ALLER PLUS LOIN

Besoin d'une astreinte communication de crise ?

twist propose des astreintes communication 24/7 pour les cellules de crise activées et des sessions de média-training avant une prise de parole sensible.

benoit@scopic.fr
06 32 89 01 81

Holding statement et communiqué de presse

TRAME · HOLDING STATEMENT (5 LIGNES À ADAPTER, VALIDE 60 MIN)

1. Reconnaître l'événement : « Nous avons connaissance ce [date/heure] d'un [type d'événement] survenu sur [site/périmètre]. »
2. Exprimer l'empathie : « Nos pensées vont aux personnes affectées. »
3. Affirmer l'action : « Nos équipes sont mobilisées en lien avec [autorités/parties prenantes]. »
4. Cadre l'incertitude : « Nous communiquerons les éléments confirmés au fur et à mesure des vérifications. »
5. Donner le canal officiel : « Pour toute information, consultez [site/numéro/email]. »

STRUCTURE · COMMUNIQUÉ DE PRESSE COMPLET (H+1 À H+4)

En-tête — Logo · Communiqué de presse · Date et heure · Numéro de référence

Titre — Factuel, précis, sans dramatisation excessive

Chapeau (2-3 lignes) — Que s'est-il passé, où, quand, état actuel

Corps — Faits validés · Mesures prises · Bilan provisoire (humain puis matériel)

Engagement — Ce que nous faisons maintenant · Notre prochaine communication

Contact presse — Nom porte-parole / Attaché de presse · Téléphone direct · Email

Mentions — L'enquête est en cours · Communiqué actualisable

8 ERREURS CLASSIQUES À ÉVITER

- « Pas de commentaire » : signal d'aveu, à proscrire absolument
- Plusieurs porte-paroles non coordonnés (versions contradictoires)
- Communiquer avant que les faits ne soient validés
- Promettre un retour à la normale dont on n'est pas certain
- Ignorer ou supprimer des commentaires négatifs sur les réseaux
- Désigner un coupable avant la fin de l'enquête
- Communiquer sur l'opérationnel avant l'humain (les victimes d'abord)
- Annoncer un calendrier de prise de parole qu'on ne tiendra pas

Carnet de contacts presse

Pré-remplissez maintenant. Au moment de la crise, vous n'aurez plus le temps de chercher les bons interlocuteurs.

JOURNALISTE PRESSE LOCALE

Quotidien local, radio locale. À cultiver avant la crise.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

JOURNALISTE PRESSE NATIONALE

Référent secteur. Souvent décisif pour le cadrage du récit.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

JOURNALISTE PRESSE SPÉCIALISÉE

Médias professionnels de votre secteur. Plus exigeants techniquement.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

AFP / AGENCE PRESSE

Bureau régional. Démultiplicateur de portée immédiate.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

AGENCE DE COM DE CRISE PARTENAIRE

Twist Conseil ou autre. Pour cadrer la posture et préparer les supports.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

JURISTE PRESSE / DIFFAMATION

Cabinet spécialisé. Valide les éléments sensibles avant publication.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

MONITORING SOCIAL / VEILLE

Outil ou prestataire (Visibrain, Talkwalker, Meltwater).

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

PHOTO OFFICIELLE DISPO 24/7

Banque images haute définition de votre organisation, mise à jour annuelle.

NOM / ORGANISME

TÉLÉPHONE

EMAIL

TWIST ACCOMPAGNE VOTRE COMMUNICATION DE CRISE

Astreinte, media-training, holding statements, dark site

Cellule communication mobilisable, préparation porte-parole, rédaction et validation juridique des prises de parole, monitoring sentiment. Premier entretien offert.

benoit@scopic.fr

06 32 89 01 81

[Voir la fiche profil](#)