

“ Vigilance ”

La « crise » se définit comme une situation imprévue et exceptionnelle, caractérisée par une mise en cause latente ou avérée des responsabilités de la collectivité.

Les collectivités locales, par leurs responsabilités grandissantes voient leur exposition se développer, et ainsi se multiplier les sources potentielles de crise (incident industriel, environnemental, climatique, social, politique...). Il est donc nécessaire d'intégrer à la stratégie de communication globale une communication adaptée à ce contexte.

La communication de crise est destinée à réduire, voire à faire disparaître la charge portée à l'administration communale, au maire ou à un élu. Si elle est bien gérée elle peut constituer, l'occasion de faire valoir les qualités de responsabilité et de maîtrise de la collectivité.

Afin d'anticiper ces situations et de les aborder avec la plus grande sérénité, Proximité propose la mise en place d'un dispositif réactif et adapté, appelé **VIGILANCE** (auditer, préparer, veiller, alerter, gérer, analyser).

Anticiper et ne pas agir dans l'urgence, c'est aborder une crise avec la garantie de gagner un temps extraordinairement précieux, de bénéficier d'un plan d'action de communication soigneusement validé et de limiter les dépenses inhérentes aux dispositifs.

Gagner un temps précieux :

La préparation des services et l'anticipation des dispositifs permettent une mise en action plus rapide. De plus en souscrivant à cette solution vous réduisez les délais minimum liés à la mise en place de certaines prestations (veille média, relations presse, télé-opération...).

Un plan d'action soigné :

L'anticipation permet d'aborder avec sérénité la stratégie de communication à employer. L'inopportunité de la situation impose un stress évident à chaque membre de l'équipe municipale qui, préparée, abordera la situation avec plus de maîtrise.

Une économie financière :

En souscrivant à cette solution vous bénéficiez de la mutualisation de frais fixes de prestations telles que la veille média, les relations presse, la télé-opération...

Cette solution profite d'un réseau de partenaires d'expérience dont Proximité reste l'unique interlocuteur.

VIGILANCE est née à l'initiative de Proximité en partenariat avec l'agence TEYMOUR (relation presse), la société H2A (télé-opération) et EMENCIA (solutions Internet). La complémentarité de chacune de ces entités permet d'apporter la rigueur et le savoir-faire nécessaires à l'appréhension de ce domaine délicat que représente la communication de crise.

La solution VIGILANCE développée par Proximité comprend six phases :

Phase 1 : Audit de vulnérabilité

Cet audit, entièrement mené par Proximité, permettra d'identifier les risques et leur potentialité. Il déterminera les domaines de vulnérabilité nécessaires à l'identification des besoins.

Phase 2 : Préparation

Cette étape consiste à préparer la structure à la survenance du risque. Elle comprend notamment la constitution de la ou des cellules de crise, la définition des procédures de veille, d'alertes et de gestion, la constitution d'ébauches de réponse, la définition des outils communicationnels, la constitution de fichiers presse ciblés, l'orchestration de simulations...

Phase 3 : Veille

Garder contact avec l'actualité afin d'ajuster régulièrement les niveaux de vulnérabilité et ainsi ne pas se faire surprendre.

Le niveau de vigilance orientera la stratégie de moyens employée : format de la revue de presse (presse écrite, presse audiovisuelle, Internet), fréquence (quotidienne, hebdomadaire...).

Phase 4 : Alerte

L'alerte respectera une procédure sécurisée. Le dispositif d'alerte, anticipé en phase 2, permettra d'engager la mise en place des outils destinés à la gestion.

Phase 5 : Gestion de la crise

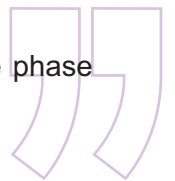
Cette phase, déclenchée par une alerte, comprend la mise en œuvre des procédures qui peuvent intégrer relations presse (diffusion de communiqués, conférences...), télé-opération (mise en place d'un numéro d'appel), site Internet, analyse média, diffusion de circulaire d'information...

Ces procédures sont ajustées au type de crise. L'ajustement concerne les cibles et les moyens de la communication, l'objectif principal étant de maîtriser le niveau de responsabilité et ainsi l'image de la collectivité.

Réactivité : l'anticipation de ces dispositifs favorise un déclenchement rapide de l'ensemble du dispositif (moins de 24 heures).

Phase 6 : Analyse de crise

Elle permet, a posteriori, d'analyser l'impact de la crise et d'en tirer les conclusions. Cette phase permet d'évaluer l'efficacité de la stratégie utilisée.



Proximité sera à vos côtés de la définition de vos besoins à la réalisation du dispositif.

Consultez
notre site
www.proxite.fr



Nous contacter

66, Route de Paris
78760 Pontchartrain

Tél. : 01 30 07 81 07
Fax : 01 34 89 02 04

www.proxite.fr
contact@proxite.fr

SARL au capital social de 15.000 € RCS B
Versailles 480433374