CHECKLIST – Réflexes immédiats en cas de crise médiatique

Avant l'intervention d'un expert CriseHelp: expert@crisehelp.fr

Pour le reste restez simple : **Notez sur un carnet** – Préparez un tableau blanc

1. 🛡️ Sécuriser l'environnement informationnel et relationnel

☐ Identifier les points de vulnérabilité (réseaux sociaux, messagerie interne, intranet ...)
☐ Geler toute publication ou communication externe non validée
☐ Briefer immédiatement les collaborateurs potentiellement exposés ou concernés
☐ Former un noyau dur de gestion de crise – ne pas tout gérer seul

2. 🔍 Rassembler les faits vérifiés

☐ Recueillir uniquement les faits confirmés
☐ Lister les parties impliquées et les canaux de diffusion concernés
☐ Documenter les horaires, la nature des contenus en cause, les impacts
☐ Écarter les rumeurs ou les informations issues de sources non fiables
☐ Lancer un audit interne pour vérifier les éléments inconnus

3. 📞 Prévenir les bons interlocuteurs

☐ Prévenir un groupe restreint de décision (dirigeants, communication, juridique, RH)
☐ Mettre en place une cellule de crise (Facultatif en fonction des compétences internes)
☐ Identifier les relais de communication internes et externes
☐ Constituer un fichier de contacts presse si nécessaire
☐ Ne pas diffuser d'information de manière large ou non maîtrisée

4. 🔕 Geler la communication externe

☐ Préparer un message d'attente neutre ou en cours de vérification
☐ Nommer un porte-parole officiel
☐ Utiliser un seul canal validé pour toute communication externe
☐ Éviter toute déclaration improvisée ou réaction émotionnelle

5. 📁 Préparer l'arrivée des experts

☐ Compiler les documents utiles (captures d'écran, historique des publications, procédures internes)
☐ Lister les ressources disponibles (chargés de com, community managers, outils de veille, prestataires)
☐ Préparer un point de situation synthétique pour faciliter leur intervention
☐ Suspendre les actions non urgentes ou pouvant amplifier la crise

© CriseHelp – Tous droits réservés. Ce document est la propriété de CriseHelp. Toute reproduction ou diffusion, même partielle, sans autorisation écrite préalable est strictement interdite. https://crisehelp.fr/