

COMMUNICATION DE CRISE [H+0] constater, pas commenter : on écrit les faits établis, rien d'autre ne sort. [H+0:30] une seule voix : qui décide, qui parle ; les autres se taisent, y compris en interne. [H+1] prévenir les vôtres d'abord — collaborateurs, partenaires, autorités concernées — avant la presse. [H+2] une ligne écrite, trois phrases : ce qui s'est passé, ce que nous faisons, quand nous reparlerons. [H+3] répondre sans devancer l'enquête : ce qui est certain se dit, le reste s'annonce comme inconnu. [H+6] tenir le rythme : un point à heure fixe vaut mieux que dix réponses au coup par coup. **Le silence n'est pas une position : c'est une réponse que les autres écriront pour vous.**

VOTATIONS ET CAMPAGNES [J-180] lire le terrain : qui décide, qui pèse, qui s'opposera, ce qui se dit déjà. [J-120] contacts discrets : un relais se convainc avant d'être annoncé. [J-90] le cadrage : un argument par public, et l'ordre des sorties. [J-60] les relais prennent la parole : vous n'êtes plus seul à porter le projet. [J-30] les objections arrivent : elles étaient prévues, les réponses sont prêtes. [J-7] rien de nouveau : on tient la ligne. [J+1] remercier les relais, quel que soit le résultat. **La plupart des campagnes ne manquent pas de moyens : elles manquent de temps.**

RELATIONS MÉDIAS ce qu'une rédaction attend : une information, pas une intention ; le fait dans les deux premières phrases ; un chiffre vérifiable, une source, une date ; un nom et un numéro qui répond aujourd'hui ; une citation qui dit quelque chose ; de quoi illustrer ; pas d'adjectifs — « innovant » n'est pas une information. **Une rédaction ne cherche pas votre message : elle cherche un sujet.**

ERREURS CLASSIQUES parler plus fort au lieu de parler à qui décide ; attendre toutes les réponses pour dire la première ; laisser les collaborateurs l'apprendre par la presse ; confondre visibilité et influence ; lancer une campagne trois semaines avant le vote ; répondre à tout, tout le temps, à tout le monde ; faire parler celui qui a le titre plutôt que celui qui sait. **Aucune de ces erreurs ne vient d'un manque de moyens.**