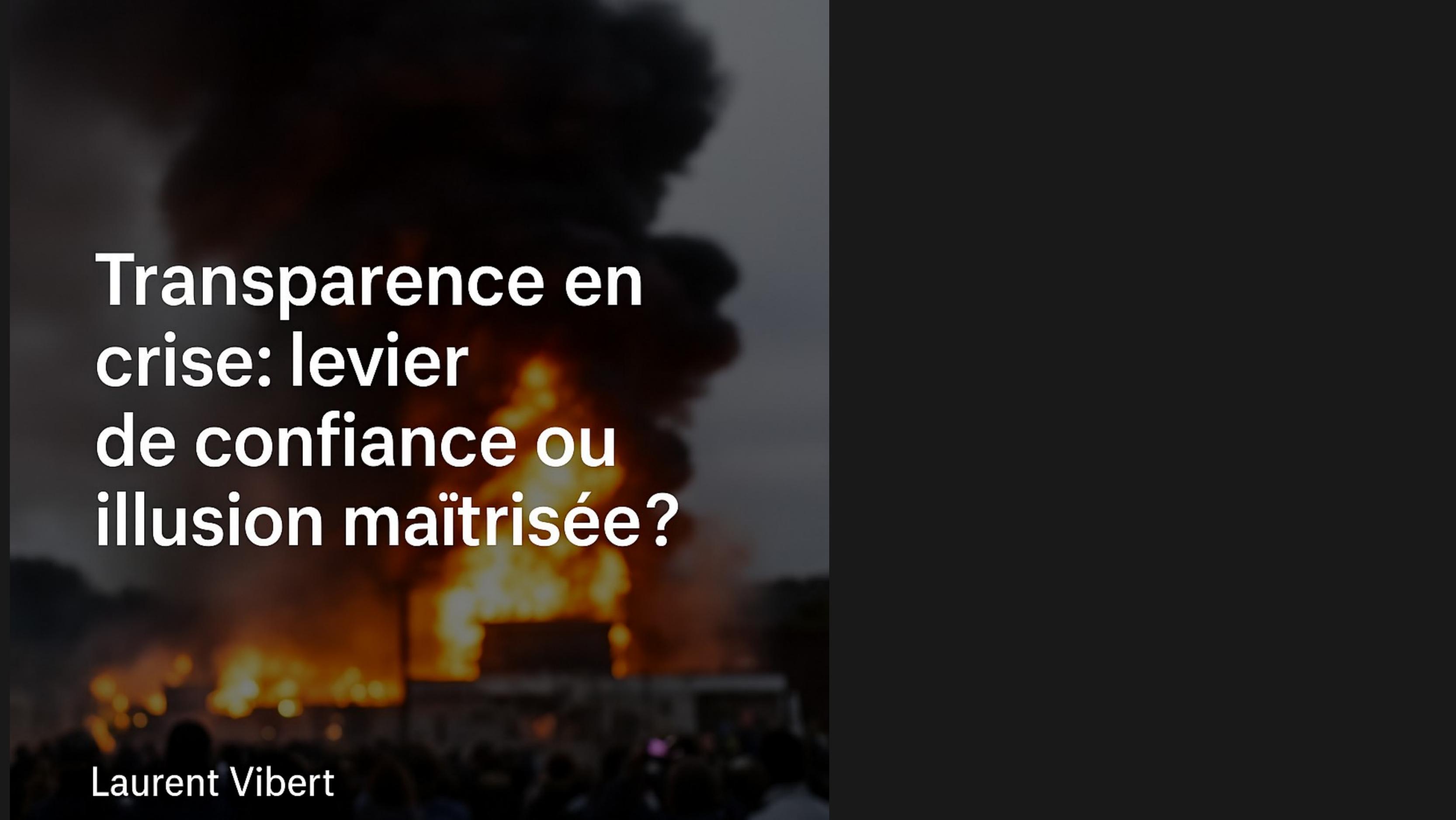


Transparence en crise : levier de confiance ou illusion maîtrisée ?



*Avec l'expert
Laurent Vibert
Nitidis*



Transparence en crise: levier de confiance ou illusion maîtrisée?

Laurent Vibert

Transparence et confiance en période de crise



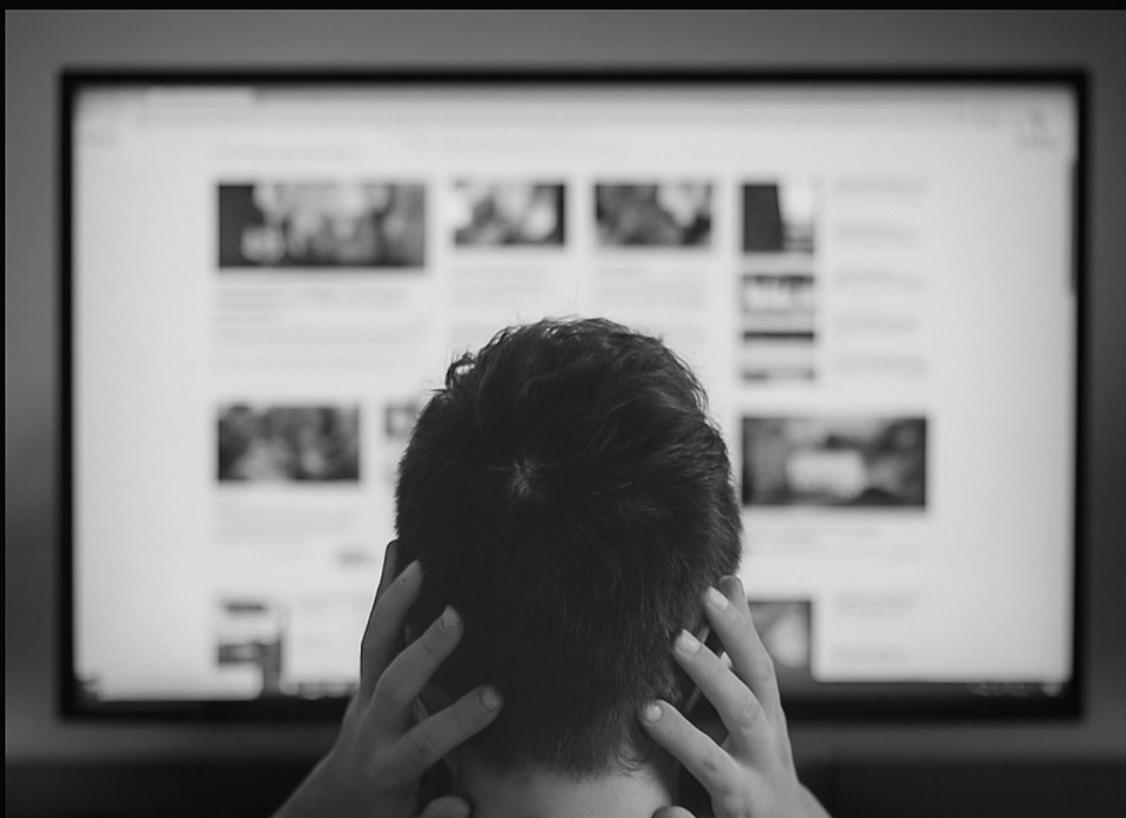
Ce que dit le public...

- « On nous cache quelque chose »
- « Ils savaient, et n'ont rien dit »
- « Trop d'infos, on ne sait plus qui croire »

➔ La transparence devient une exigence... mais est-elle opérante en situation de crise ?



Trois tensions clés



- Temps réel vs véracité
- Émotion collective vs rigueur juridique
- Parole immédiate vs posture institutionnelle





Xynthia

Cas 1 – Tempête Xynthia (France, 2010)

Une crise de communication

- Bulletins météo non compris du public
- Pas de culture du risque localement
- Les zones noires du Préfet
- Résultat : 47 morts
- Une crise politique postérieure



Incendie de Lubrizol

Cas 2 – Lubrizol (Rouen, 2019)

- Retard d'alerte, flou sur les produits brûlés & la toxicité des fumées
- Multiplication des sources non officielles
- Perte de confiance durable dans l'institution



Cas 3 – Inondations Valence (Esp 2024)



- Absence d'alerte claire
- 13 morts – colère publique intense
- Défaut de préparation collective

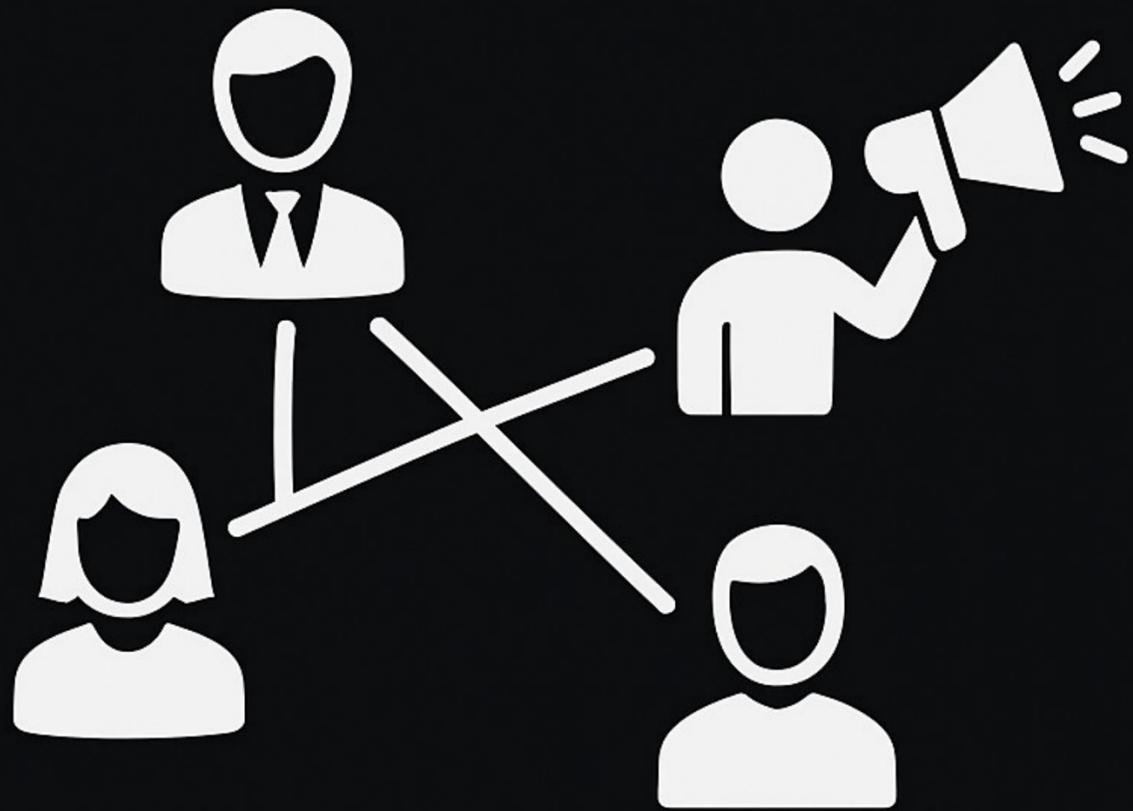


Peut-on tout dire?

-
- Enquêtes judiciaires ou administratives (IGPN, IGAS, etc.)
 - Secret médical, identités, devoir de réserve
 - Risques de panique, données non validées



Parler à tous de la même façon? Non : Adapter !



-
- Populations impactées :
Message opérationnel
 - Institutions : factualité et régularité
 - Journalistes : lisibilité et cohérence
 - Réseaux sociaux : dosage, réactivité

La méthode Nitidis



ME
Message
Essentiel



OCP
Objectif
Commun
Partagé



**Briefings
réguliers**

-
- Message Essentiel clair et stable
 - OCP (Objectif Commun Partagé)
 - Présence continue, même avec peu de nouveautés



La transparence augmente-t-elle la confiance ?



Construire la confiance : les clés

Témoignage terrain : la position d'un préfet face à une crise environnementale

« Il y avait la tentation du silence, de l'attente, du filtre technique. Mais nous avons choisi de jouer cartes sur table. Résultat : les élus nous ont suivis, les riverains aussi. La colère n'a pas disparu, mais elle s'est structurée. »

Ce retour d'un préfet de département (anonymisé à sa demande) illustre un fait clé : la transparence, lorsqu'elle est préparée, renforce la légitimité de l'autorité.





L'Objectif Commun Partagé (OCP)

- * Intention ou valeur partagée avec votre auditoire, vos publics
- * Permet d'établir une connexion humaine et institutionnelle
Ex : « Comme les familles, nous voulons que la vérité soit faite rapidement. »



Conclusion

La transparence n'est pas automatique : elle s'organise.

- Elle est une composante d'une stratégie, pas un réflexe isolé
- La transparence est une force si elle est préparée, contextualisée et intégrée dans une stratégie plus large de communication de crise.
- À l'inverse, improvisée, elle peut devenir contre-productive.

« En situation de crise, la transparence ne remplace pas la stratégie. Elle la révèle. »





Les 4 erreurs fréquentes

- * Trop d'infos techniques = confusion
- * Pas de message clair = vide
- * Ton neutre ou défensif = suspicion
- * Manque d'incarnation = désengagement



Conseils pour une communication efficace

-
- **Former régulièrement les équipes de communication.**
 - **Maintenir des canaux de communication clairs et actualisés.**
 - **Collaborer étroitement avec les médias traditionnels et en ligne.**



Merci pour votre
attention!

Temps d'échange

Questions -
Réponses



**Merci pour votre
attention !**

Laurent VIBERT

+33 6 16 01 11 92

ceo@nitidis.com



Laurent Vibert

Expert en communication & Média trainer

