



LESSONS LEARNED

Bonnes pratiques
et
points d'attention

D5 d'une « petite commune »



ETRE PRÊT A AGIR
= planification préalable

1. Plan D5
2. Doublons
3. Formations
4. Moyens tech.
5. Exercices



Savoir que

1. Amateurs → crédibilité + autorité
en INTERNE
2. Amateurs → crédibilité en EXTERNE (pro.)

! Choix de l'équipe !
3. Collaboration nécessaire dès le début
avec autres communicateurs : discours unique



Prévoir

1. Mise en place rapide, avec moyens
2. Prolongations !!!
3. Collaborations → se connaître AVANT
(maximum d'acteurs)



Bonnes pratiques expérimentées

1. Site internet (taux explosé)
2. Accueil :
 - call center (questions-réponses)
 - centre d'accueil (+ expert)
 - réunion journalière (+ empathie)
 - coordonnées pour info ciblée
3. Cartographie (moyens tech.)
4. Media-monitoring : nécessité recul (renfort professionnel - stratégie)
5. Mandataires à briefier (contrôler)
6. Donner à la presse



A retenir

- Importance de se connaître
- Se préparer à l'improbable
- Pouvoir agir
 - rapidement
 - efficacement
 - dans la durée