	<p style="text-align: center;">Up ! Enhanced Management</p> <p>7 La communication</p> <p>7.10 Comment gérer une crise ?</p>	<p>Première édition</p> <p>http://www.up-comp.com</p> <p>contact@up-comp.com</p>
---	---	--

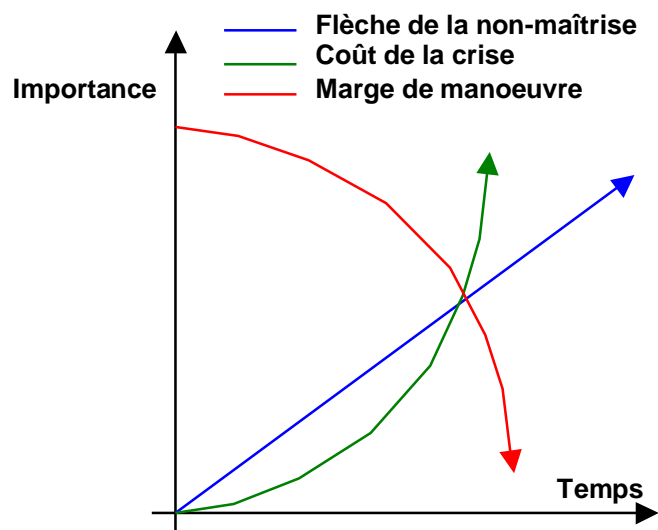


Diagramme 303 – Les conséquences de la non-maîtrise d'une crise

7.10.3.2 La difficulté des premiers instants

La difficulté des premiers instants ne doit pas mener à la paralysie de l'entreprise :

- **La sidération.**
Il s'écoule un temps pendant lequel l'entreprise n'est plus maître de la situation.
- **Le repli.**
Il s'agit d'une réaction naturelle suite à une agression : « les individus s'enferment dans une forteresse ».
- **La gestion du temps.**
Il faut éviter une réaction à chaud mais aussi qui soit trop lointaine du point de départ de l'incident. Le temps joue en défaveur de l'entreprise parce que pendant celui-ci les autres acteurs communiquent.

7.10.4 Le diagnostic de la position des acteurs

Une fois la crise détectée, il s'agit d'effectuer un diagnostic de la position des acteurs, ce qui nécessite au préalable de :

- **Les lister exhaustivement.**
Au fur et à mesure que la crise croît, le nombre d'acteurs tend à augmenter.
- **Comprendre ce qui est réellement reproché à l'entreprise.**
Le point de vue d'un acteur à l'autre peut être différent et peut varier dans le temps !
Le diagnostic s'effectue au moyen de la **matrice décideurs – intéressés** :