

Un processus de communication efficace en cas de crise

Les 7 principales différences entre un outil de gestion de crise professionnel et un outil de collaboration d'entreprise

Faire du vélo sur l'autoroute ? C'est possible, mais ce n'est pas la meilleure des idées pour votre sécurité et pour atteindre rapidement votre destination. Il en va de même pour gérer les situations critiques. Les urgences et les crises nous enseignent encore et toujours la même chose : la communication est un aspect essentiel.

Pourquoi ? Par exemple, pour informer les acteurs pertinents, faire évacuer un bâtiment, contacter l'équipe de gestion de crise ou encore demander aux employés de télétravailler. Ce processus de communication a des besoins spécifiques, car les crises et les urgences ont leurs propres règles. Des règles auxquelles ne peuvent pas se conformer les outils de communication d'entreprise habituels et qui mettent toute l'organisation en danger ou l'exposent à des risques inutiles. Un outil de communication fiable est donc primordial en cas de crise.

Dans le tableau ci-dessous, nous listons certains aspects à prendre en compte en termes de communication en cas de crise afin d'atteindre vos objectifs rapidement et en toute sécurité et de pouvoir contacter toutes les personnes nécessaires.

Aspects essentiels pour un processus de communication efficace en cas de crise	FACT24 Solution intégrée de gestion de crise et de notifications d'urgence.	Messagerie d'entreprise classique / Messagerie instantanée Outil de collaboration d'entreprise.
Accessibilité et efficacité		
 Communication multi-canal automatisée : pour contacter les personnes rapidement et de manière fiable et ciblée (avec possibilité de redondance)	 Automatisée par e-mail, SMS, appel téléphonique, notification push. Possibilité de joindre plusieurs milliers de personnes en parallèle et en quelques minutes.	 Unilatérale via Internet. Tout doit être fait manuellement, ce qui mobilise de nombreuses ressources.
 Utilisation indépendante / Pas d'installation d'application ou de logiciel : pour faciliter l'accès et l'utilisation de la solution si la propre infrastructure de l'entreprise n'est pas disponible	 Les destinataires n'ont pas besoin d'installer un logiciel ou de disposer d'une connexion Internet. Le support de crise n'a pas besoin d'installation particulière ou de logiciel pour travailler avec l'outil.	 La plupart des outils exigent que les expéditeurs et les destinataires installent une application ou un logiciel localement.
 Évaluation des feedbacks automatisée : pour un flux d'informations efficace avec plusieurs centaines ou milliers de personnes afin de permettre de prendre des décisions éclairées	 Suivi en temps réel du statut de l'alerte et des feedbacks (ex. information reçue, personne disponible/indisponible), quel que soit leur nombre.	 Les feedbacks individuels doivent être suivis et documentés manuellement.

Un processus de communication efficace en cas de crise

Les 7 principales différences entre un outil de gestion de crise professionnel et un outil de collaboration d'entreprise

Aspects essentiels pour un processus de communication efficace en cas de crise	FACT24 Solution intégrée de gestion de crise et de notifications d'urgence.	Messagerie d'entreprise classique / Messagerie instantanée Outil de collaboration d'entreprise.
Sécurité et fiabilité		
 Disponibilité contractuellement garantie grâce aux SLA (ententes de niveau de service) : pour plus de tranquillité d'esprit, puisque vous savez que l'outil est là dès que vous en avez besoin	 La disponibilité des services est contractuellement garantie à hauteur de 99,99 % pour l'alerte et de 99,50 % pour tous les autres services.	 La plupart des messageries d'entreprise proposent des SLA, mais elles ne sont pas garanties. Cela signifie que vous payez moins si elles ne fonctionnent pas, mais vous n'avez pas la certitude qu'elles seront opérationnelles à tout moment.
 Normes relatives à la sécurité et la protection des données très strictes : pour répondre aux exigences de la réglementation (RGPD) et sécuriser les données sensibles en conséquence	 Développement et fonctionnement conformes aux normes ISO 22301 et 27001. Toutes les données sont stockées en Allemagne et dans l'UE.	 La plupart des solutions sont chiffrées de bout en bout. Le stockage des données et la conformité au RGPD dépendent du service.
Fonctionnalités de gestion de crise et de collaboration		
 Gestion structurée des tâches pour une coordination simple et professionnelle	 Possibilité de prédéfinir des actions en fonction des scénarios ou de la gravité de la situation. Possibilité de gérer les tâches en temps réel.	 Partiellement proposée, mais pas directement intégrée dans la messagerie. Uniquement dans une application distincte, ce qui complexifie le processus.
 Collaboration numérique en temps réel avec documentation automatisée pour les autorités, les assurances et à des fins d'amélioration	 Travaillez sur des rapports de statut ou lancez spontanément des conférences téléphoniques. Tout est documenté, entièrement automatisé, conforme aux exigences d'audit et exportable au format PDF / Excel.	 La plupart des outils permettent de collaborer sur des fichiers en temps réel, mais la documentation ne peut être produite que manuellement et n'est donc pas conforme aux exigences d'audit.