

Table des matières

<i>Présentation des auteurs</i>	3
<i>Préface</i>	9
<i>Mea culpa, mea maxima culpa</i>	11
<i>Sur le fond... et sur la forme</i>	17
1. Les pièges	17
1.1. Le silence est d'or ?	17
1.2. Faute avouée à moitié pardonnée	18
1.3. Cochon qui s'en dédit...	19
1.4. Je ne sais rien mais je dirai tout	19
2. Les ficelles	20
2.1. La vérité	21
2.2. Rien que la vérité...	21
2.3. Pas toute la vérité...	22
2.4. We know, we do, we care !	23
2.5. Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué ?	25
2.6. Faire et le faire savoir	26
2.7. Je vous ai compris	27
2.8. On n'est jamais trop prudent	28
<i>Réfléchir avant d'agir</i>	31
1. Avis à la population	31
2. Stratégie et méthode	33
3. Faire autorité	34
4. Aie confiance !	35
5. La bonne voie	36
6. Une communication « comme les autres » ?	37
<i>La théorie des réseaux</i>	39
1. Parlons d'une même voix ?	40
2. De la discipline	41
3. Le combat des chefs ?	42
4. Juge et partie	45
5. C'est privé (plus ou moins)	46
6. Les amis de mes amis	47
7. Le cœur du réseau	48
<i>Au bon tempo</i>	51
1. C'est le moment, c'est l'instant (H)	51
1.1. Un crash	51
1.2. Vite... et bien	54
2. Pourquoi diable ? (H+4)	55
2.1. Une boîte noire	55
2.2. Le pourquoi du comment	56

3. Faire la lumière (J+1)	57
4. Clap de fin	57
5. Epilogue	58
<i>Via le bon canal</i>	61
1. La presse	62
1.1. Point presse	63
1.2. Communiqué de presse	64
1.3. Conférence de presse	66
1.4. Interview	69
2. Le monde numérique	72
2.1. Une palette d'outils toujours plus étendue	73
2.2. Les sites internet des autorités	73
2.3. Les réseaux sociaux VS la presse traditionnelle ?	75
2.4. Les citoyens acteurs	79
2.5. Les citoyens déconnectés ?	80
3. A votre écoute	86
4. Monsieur l'agent !	88
5. A la rencontre de...	90
<i>Comme des pros</i>	95
1. Mon petit doigt me dit	95
2. Ordre et méthode	98
2.1. Autorité compétente – Responsabilité	98
2.2. Direction de l'information – Comité de coordination	99
2.3. Coordination des actions de coordination	99
2.4. Analyse – Monitoring	99
2.5. Rédacteur	101
2.6. Contact média sur le terrain	102
2.7. Porte-parole	102
2.8. Une équipe	104
<i>Pour conclure</i>	105
<i>Bibliographie indicative</i>	107