



CONSEILS D'UN EXPERT EN SOINS DE SANTÉ SUR LA COMMUNICATION EN TEMPS DE CRISE

COMMENT UN RESPONSABLE DES CONTENUS RÉPOND AUX URGENCES LOCALES ET MONDIALES

Dans le cadre de ses partenariats, l'équipe de Lionbridge collabore souvent avec des clients qui possèdent des connaissances approfondies dans des domaines de niche. À l'heure où la propagation du COVID-19 nous inquiète tous, nous partageons un peu de la sagesse que notre réseau a amassée concernant la réactivité face aux crises. Voici le témoignage d'un responsable des contenus d'une grande entreprise médicale.

1 COMMENT LES CRISES SONT-ELLES GÉRÉES DANS L'ENTREPRISE OÙ VOUS TRAVAILLEZ ?

Notre entreprise a toujours pu compter sur une équipe de gestion des crises pour répondre aux urgences afin de préserver les salariés. Au fil du temps, le rôle de notre groupe a évolué, et nous nous sommes davantage impliqués dans la communication, et principalement en direction des clients.

2 EN QUOI L'APPROCHE DE VOTRE ENTREPRISE EST UNIQUE ?

Nous avons décidé de communiquer en externe au sujet d'une crise uniquement si nous pouvons être utiles à ceux qui sont impactés. Par exemple, lorsque survient une catastrophe naturelle, nous pouvons assouplir certaines exigences pour que nos clients aient accès à des ressources plus rapidement lorsqu'ils ont été déplacés.

3 QUELS CONSEILS POURRIEZ-VOUS DONNER AUX ENTREPRISES QUI CHERCHENT COMMENT RÉPONDRE À L'ÉPIDÉMIE DU COVID-19 ?

Commencez par simplifier. Trouvez en amont qui prend les décisions finales afin de ne pas faire circuler indéfiniment des ébauches dans l'attente de la bonne personne. Nous avons l'habitude d'utiliser un numéro de téléphone différent pour chaque crise à laquelle nous répondions, mais c'était devenu difficile à gérer à la fois pour nos clients et pour nos employés. À présent, nous avons un numéro unique pour plus d'efficacité.

Ensuite, localisez dès que vous le pouvez. Notre portail client peut interpréter les codes postaux, ce qui signifie que nous pouvons y mettre à disposition des informations spécifiques pour les personnes les plus touchées par une maladie infectieuse, une fusillade de masse ou une catastrophe naturelle, par exemple, sachant qu'elles pourront les comprendre. En effet, nous pouvons fournir ces informations dans la langue maternelle du client. Ainsi, nous proposons des traductions en espagnol selon sa location géographique et les préférences des clients.

Finalement, toujours s'adapter. Notre réponse au COVID-19 a évolué extrêmement vite lorsque la maladie est passée d'un phénomène majoritairement étranger à un phénomène impactant les États-Unis. Mon équipe dispose d'un accès direct en modification à un centre de ressources détaillées, ce qui nous permet de mettre à jour les informations sans perturber le reste de notre site Web principal. Ces événements étant imprévisibles, nous avons donc besoin de faire preuve de flexibilité dans nos réponses. Nous voulons être proactifs, pas réactifs.