



# Communication en situation de crise

Geneviève Beauvais  
Directrice des communications, FEPP

3 novembre 2016





- Définition d'une crise
- Les règles d'or
- Les étapes à suivre
- Quelques conseils pour une entrevue réussie





Mais tout d'abord

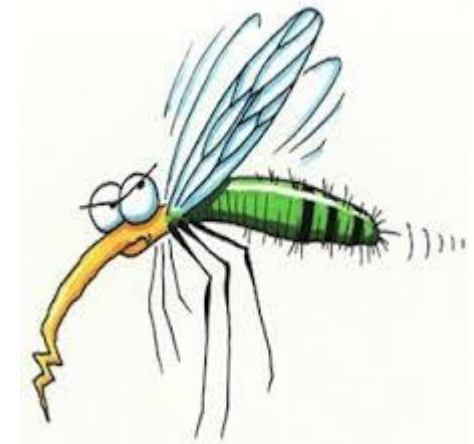
# Le jeu-questionnaire du campeur





1. Un moustique entre dans la tente et vous empêche de dormir. Quel outil utilisez-vous pour régler le problème?

- a) Une tapette à mouche
- b) Une bonne discussion
- c) Un fusil





2. Il pleut. La tente d'à côté prend l'eau et vos voisins veulent partager votre tente. Quel outil utilisez-vous?

- a) La tapette à mouche
- b) La discussion
- c) Le fusil





3. Un grizzli enragé s'approche de votre tente et veut vous attaquer. Quel outil utilisez-vous?

- a) La tapette à mouche
- b) La discussion
- c) Le fusil





Il faut savoir **reconnaitre une crise,**  
et être capable de  
**la définir clairement.**







# Qu'est-ce qu'une crise?

Période pénible, difficile qui peut avoir des conséquences sur la réputation de l'organisation





# Rumeur et crise

- Rumeur : nouvelle qui se répand sans source crédible
- Avec les médias sociaux, les rumeurs se répandent vite et loin
- Meilleure façon de nourrir la rumeur : le silence.
- Meilleure façon de tuer la rumeur : communication officielle rapide de l'organisation par un porte-parole reconnu





# Objectif des communications en situation de crise : préserver la réputation de l'école

Se bâtir une solide réputation prend des années.

Une crise mal gérée peut créer des dommages importants qui prendront des mois, parfois des années à s'estomper.

Par contre, une crise bien gérée peut renforcer une réputation en démontrant l'efficacité et le sens des responsabilités de l'organisation.





# Démarche pour préserver sa réputation

## Avant

- Cellule de gestion de crise prête à être activée.
- Porte-parole formé et prêt à intervenir.
- Identifier ses publics cibles et les meilleures façons de les joindre.

## Pendant

- Assumer ses responsabilités en reconnaissant le rôle de l'organisation pour régler la crise.
- Établir les faits de manière objective.
- Expliquer les actions prises à court terme.
- Présenter les grandes lignes de son plan d'action pour mettre fin à la crise.
- Annoncer qu'on tiendra les différents publics informés.
- Tout consigner par écrit en détail au fur et à mesure du déroulement des événements.

## Après (phase de cicatrisation)

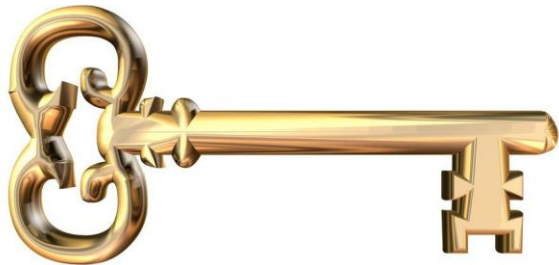
- Faire un retour, donner des nouvelles, établir un bilan.





## **Soyez proactifs dans vos communications.**

- **On communique ce qu'on fait**
- **On annonce ce qu'on va faire**
- **On donne des nouvelles après coup**





**On ne ment jamais.**

**La vérité finit presque toujours par sortir et la perte de crédibilité représente une sérieuse menace à la réputation de l'établissement et de son porte-parole.**



# Trois règles d'or

1. Soyez prêt
2. Restez calme
3. Allez chercher de l'aide







Restez calme







## Cellule de gestion de crise

- DG et son substitut
- Personnel de direction concerné
- Responsable des communications
- Président du c.a.
- Avocat





## Discussion avec le personnel en début d'année

- Établissez clairement qui sont les porte-paroles officiels
- Donnez des consignes claires à la réception et aux membres du personnel si des journalistes se présentent à l'école
- Expliquer aux employés les limites de ce qu'ils ou elles peuvent dire





## Liste de contacts à jour

- Membres de la haute direction
- Président du c.a. et autre membre du c.a. à contacter si le président n'est pas accessible
- Président du comité de parents
- Avocat et substitut
- Expert en communication et substitut
- Président du syndicat et/ou autre représentant des employés
- Responsable de l'informatique et du site Web et substitut

Seriez-vous en mesure de communiquer à vos différents publics le 2 janvier pour dire que la rentrée sera retardée compte tenu d'un dégât d'eau?





## Déterminez les moyens de rejoindre vos publics

- Le personnel
- Les élèves
- Les parents
- Le c.a.
- La communauté
- Les médias





## Une crise... qu'est-ce que je fais?

**Recueillez les faits le plus rapidement possible**

- Qui
- Quoi
- Où
- Quand
- Pourquoi
- Comment





## Une crise... qu'est-ce que je fais?

- Activez la cellule de gestion de crise
- Allez chercher de l'aide
- Avisez votre assureur





Une crise... qu'est-ce que je fais?

## Déterminez la stratégie pour régler le problème

- Quelles sont les étapes pour commencer à régler le problème?







## Une crise... qu'est-ce que je fais?

### Écrivez la version officielle

- Écrivez dans un langage simple et clair : sujet, verbe, complément.  
Une phrase = 1 1/2 ligne maximum
- Faites-vous relire par un expert en communication
- Faites-vous relire par un avocat
- Validez votre message avec des membres du c.a. et un parent
- Donnez le nom d'un contact pour plus d'information





**Une crise... qu'est-ce que je fais?**

**Prenez soin de vos premiers publics**

**le personnel – à informer en premier**

**les élèves – sensibles aux rumeurs**

**les parents – soyez présent sur le terrain**





## Une crise... qu'est-ce que je fais?

### Documents à produire

- Communiqué
- Messages clés
- Question-réponse





## Une crise... qu'est-ce que je fais?

### Diffusion des messages clés

- Papier pour le personnel
- Courriels ou portail pour personnel et parents
- Affichage sur le site internet
- Médias sociaux : liens vers le site internet





**Chaque mot qui provient d'un membre du personnel est important, notamment s'il y a des poursuites ou des réclamations aux assurances.**

**On fournit aux membres du personnel des messages écrits simples et on leur demande de ne pas y déroger.**





## Ce qu'il faut savoir à propos des médias

- Localisation
- Pression de l'exclusivité
- Pression de l'heure de tombée





## Gestion des médias

### Préparez le porte-parole

- Répéter avant l'entrevue
- Prévoir les réponses aux questions pièges







## Gestion des médias

On répond à toutes les demandes des médias, mais on choisit à qui on parle.  
Envoi du communiqué par courriel aux médias.





## Entrevues

- Si vous n'êtes pas prêt, demandez du temps
- Informez-vous au sujet de la personne qui vous interviewe
- Informez-vous sur le type d'entrevue (en direct ou pré-enregistrée)
- Faites-vous **TOUJOURS** accompagner





## Entrevues

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser une entrevue.

Vous avez le droit de choisir le moment de l'entrevue.

Vous avez le droit de choisir le lieu de l'entrevue.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Vous avez le droit d'être confortable

- Si on vous demande d'enlever vos lunettes à cause du reflet, mais que vous ne voyez pas bien, refusez poliment.
- Si vous avez la bouche sèche, demandez un verre d'eau.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Les journalistes vont vous poser la même question de différentes façons pour vous tirer les vers du nez.

Restez collé à votre message.

Vous n'êtes pas en cour.

Vous n'êtes pas là pour donner un bon spectacle.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Préparez un document question-réponse

- Répondez par des phrases courtes : sujet, verbe, complément.
- Étoffez vos réponses avec des faits ou des exemples concrets.
- Utilisez les statistiques avec parcimonie, mais choisissez des statistiques qui parlent.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### **Vous avez le droit d'être traité avec respect**

Si l'on vous interrompt : « Un instant, vous m'avez posé une question, j'aimerais y répondre. »







## Quelques conseils pour une entrevue réussie

**Vous avez le droit de ne pas répondre à toutes les questions**

- Questions légales
- Sécurité
- Confidentialité
- Renseignements et opinions personnels (pour qui allez-vous voter aux prochaines élections? Comment la personne se sent-elle?)
- Questions dont vous n'avez pas la réponse

**Expliquez pourquoi vous ne répondez pas.**





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### Soyez en contrôle

- Profitez des occasions qui vous sont données de transmettre vos messages.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### Profitez des chèques en blanc...

Q. Est-ce que c'est difficile aujourd'hui d'être directeur d'école?

R. C'est un défi extraordinaire. On vit une époque formidable en éducation avec des jeunes allumés.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### **N'hésitez pas à reformuler des questions**

Q. Ce doit être difficile de travailler avec une gang d'enfants gâtés?

R. Nos élèves ne sont pas des enfants gâtés. Notre école accueille des élèves de différents milieux...

Q. Comment allez-vous casser la culture d'intimidation qui règne dans votre école?

R. Il n'y a pas de culture d'intimidation dans notre école, il s'agit de quelques élèves...





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### Évitez de surrépondre

- Collez à votre message.
- N'ayez pas peur du silence : c'est la responsabilité de l'intervieweur de meubler le silence, pas la vôtre.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

**Ne commentez pas ce qui se passe dans d'autres écoles**

Q. L'école Z a mis des élèves à la porte parce qu'ils ont mis des photos de leur enseignant en colère sur Facebook. Qu'en pensez-vous?

R. Chaque école est autonome et a ses propres règles. À notre école...





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

### **Ne répondez jamais pour quelqu'un d'autre**

Si vous n'êtes pas au courant, ne commentez pas.

Q. Quelqu'un m'a dit que... J'ai appris de source sûre ...

R. Je n'ai pas entendu cette information. Ce que je sais c'est que....

Q. Est-ce que le ministre serait d'accord avec vous?

R. C'est à lui qu'il faut le demander...







## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Méfiez-vous des questions hypothétiques.  
Répondez gentiment : c'est une question intéressante, mais c'est hypothétique. Je ne réponde pas aux questions hypothétiques...





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Attention aux discussions  
après l'entrevue.

Tout ce que vous dites est public.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Soyez conscient de votre non verbal

- Tenez-vous droit, les épaules ouvertes, le menton relevé.
- Évitez de vous précipiter dans une réponse. Prenez le temps de respirer. Une ou deux secondes de silence ne tuent pas une entrevue.
- Parlez de façon posée.





**Merci !**

