



# La communication en période de crise

par Geneviève Beauvais  
Directrice des communications, FEFP





# Qu'est-ce qu'une crise?

Période pénible, difficile





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





# Trois règles d'or

- Soyez prêts.
- Restez calme.
- Allez chercher de l'aide.



# Trois règles d'or

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





## Guide de communication en période de crise

### Liste de contacts

- membres du C.A.
- représentant des employés
- avocat
- consultant en communication
- FEPP





## Guide de communication en période de crise

### Cellule de gestion de crise

- DG et son substitut
- le personnel de direction concerné
- responsable des communications
- quelques membres du c.a.
- avocat





## Guide de communication en période de crise

- Établir clairement qui sont les porte-parole officiels de l'école.
- Donner des consignes claires à la réception et aux membres du personnel si des journalistes se présentent à l'école.







# Guide de communication en période de crise

## Scénarios

- Accident grave dans la cour d'école
- Choc anaphylactique
- Erreur dans l'autobus
- Intimidation grave qui entraîne une intervention policière
- Problème de gouvernance





## Guide de communication en période de crise

Déterminez les moyens de rejoindre vos différents publics :

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





## Formation média

- Comment fonctionne les médias
- Comment éviter les pièges
- Pratique





# Trois règles d'or

- Soyez prêts.
- Restez calme.
- Allez chercher de l'aide.





Restez calme





## Trois règles d'or

- Soyez prêts.
- Restez calme.
- Allez chercher de l'aide.





## Qui peut m'aider?

- Membres de votre c.a.
- FEEP
- Avocat
- Consultant en communication





## 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?

### Déterminez la stratégie pour régler le problème

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





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

### Déterminez le message

- Écrivez dans un langage simple et clair : sujet, verbe, complément.
- Les gens de RP doivent travailler avec les avocats.
- Validez votre message avec des membres du c.a. et si possible avec un parent.





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

### Déterminez le porte-parole et préparez-le

- Il faut répéter avant de se présenter devant les médias.
- Il faut prévoir les réponses aux questions pièges





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

### Déterminez comment vous allez communiquer

- Communiqué, médias sociaux, courriels, etc.
- Impliquez votre équipe des TICs





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

### Déterminez les modalités d'entrevue avec les journalistes

- Vous avez le droit de déterminer le moment et le lieu.
- Vous pouvez demander les questions à l'avance.
- Faites-vous accompagner.
- Vérifiez l'arrière-plan.





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

**Ne négligez pas vos premiers publics : le personnel, les élèves, les parents**

- Informez votre personnel.
- Soyez présent sur le terrain, quand les parents viennent reconduire et chercher les élèves.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

- Restez calme
- Si vous n'êtes pas prêt, achetez du temps avant d'aller en entrevue.
- Faites une recherche pour savoir qui est la personne qui vous interviewe





## 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, refuser poliment.
- Si vous avez la bouche sèche quand vous êtes nerveux, demander un verre d'eau.







## Quelques conseils pour une entrevue réussie

- Restez collé à votre message. Les journalistes vont vous poser la même question de différentes façons pour vous tirer les vers du nez.





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Préparez un document question-réponse

- Répondez par des phrases courtes : sujet, verbe, complément.
- Étoffe 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 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 personnels et opinions personnels (pour qui allez-vous voter aux prochaines élections?)
- 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 pour 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 de former la relève. On vit une époque formidable en éducation. Par exemple, cette année, nous avons mis sur pied un programme unique....





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

**N'hésitez pas à rephraser des questions**

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

R. Ce ne sont pas des enfants gâtés...

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 sur-répondre

- 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 ne l'avez pas entendu et que vous n'êtes pas au courant, ne commentez pas.

Q. Quelqu'un m'a dit que... J'ai appris de source sûre que je ne peux dévoiler... Le DG de l'école Z m'a déjà dit que...

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

Q. Est-ce que le directeur de l'école Z serait d'accord avec vous?

R. Il faudrait lui demander





## Quelques conseils pour une entrevue réussie

Méfiez-vous des questions hypothétiques  
Répondez gentiment : c'est une question intéressante, mais c'est hypothétique. Vous comprendrez que je ne peux pas répondre à ça.





## 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 avant de répondre. Une ou deux secondes de silence ne tue pas une entrevue





**Merci !**

