



# Les communications lors de situations délicates

Geneviève Beauvais – Directrice des communications et des affaires publiques - FEEP



Octobre 2022

# Communications lors de situations délicates

- Gestion des communications lors de situations délicates à l'ère des médias sociaux
- Outils essentiels à la communication
- Crise ou situation délicate?
- Étapes de la gestion des situations délicates
- Erreurs à éviter
- Facteurs de succès
- Conclusion
- 5 choses à retenir

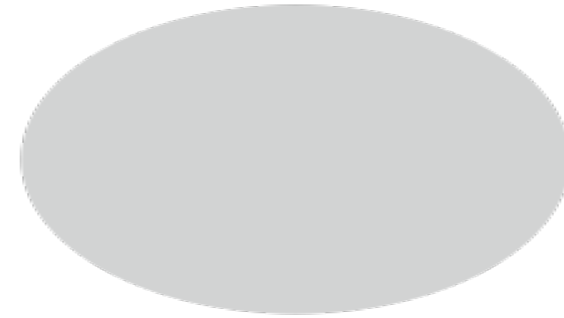
# Gestion des communications à l'ère des médias sociaux

- Les organisations ont moins de contrôle sur leurs messages
- L'information circule beaucoup plus rapidement
- Les journalistes ont moins de temps et plus de pression
- Les groupes d'intérêt se multiplient
- L'indignation s'enflamme rapidement
- Les enjeux se complexifient

# Outils essentiels

- Écoute
- Bienveillance
- Humilité

3 qualités à développer



# Outils essentiels

- Alertes Google ou autres outils de veille médiatique
- Veille quotidienne des réseaux sociaux
- Sondages auprès des élèves, des parents et des anciens
- Politique de communication revue annuellement et bien communiquée à l'ensemble du personnel
- Porte-parole clairement identifié (DG) et bien formé et un substitut

# Crise ou situation délicate

## Crise

- Impact majeur sur les personnes concernées
- Risque de bris de confiance
- Perturbe les affaires courantes
- Menace pour l'organisation
- Fort potentiel médiatique

## Situation délicate

- Impact mineur sur un nombre limité de personnes
- Se règle rapidement
- Risque limité sur la réputation
- Peu de potentiel médiatique

# Crise ou situation délicate

- Accorder trop d'importance à une situation délicate peut contribuer à la transformer en crise.

Par exemple, en communiquant rapidement à tous les parents à propos d'une situation qui ne concerne que quelques élèves et n'a pas d'impact sur l'ensemble des élèves, on peut alimenter la rumeur.

- Négliger une situation potentiellement explosive peut contribuer à aggraver la crise.

En ne donnant pas rapidement la version officielle de l'école alors que l'évènement est public, on laisse place aux rumeurs et à la spéculation.

Aller chercher de l'aide et faites-vous conseiller  
pour bien évaluer la situation et les impacts potentiels

# Étapes de la gestion de situation délicate ou de crise

## À retenir

- Si vous gardez le silence, d'autres vont prendre le contrôle des communications pour vous.
- La marche à suivre varie d'une crise à l'autre. Il n'y a pas de recette magique à appliquer.
- L'avis d'un expert en communication est complémentaire à celui de l'avocat.
- Votre avocat n'est pas la meilleure personne pour décoder le tribunal de l'opinion publique.
- Lorsque le service de police est impliqué, il est important de collaborer avec lui pour les communications.
- La transparence est souhaitable, mais a des limites, surtout lorsque des mineurs sont en cause.



# Étapes de la gestion de situation délicate ou de crise

## Avant la crise

- Entretenir sa réputation par des communications efficaces. Lorsqu'une école a une bonne réputation, la crise est perçue comme un accident de parcours. Sinon, la crise perçue peut confirmer les doutes que certains entretenaient à l'égard de l'école.
- Garder à portée de la main les informations sur les personnes avec qui on doit communiquer rapidement (président du c.a., consultant en communication, avocat, etc.)
- Faire un tableau des moyens de communication à privilégier en situation d'urgence pour chacun de nos publics cibles.
- Revoir annuellement sa politique de communication, la partager à tous les membres du personnel et établir clairement qui a le droit de parler aux médias.
- S'assurer que tous les membres du personnel sont conscients de la confidentialité des informations au sujet des élèves.

# Étapes

## Jour 1 – le + vite possible

- Ramasser les faits
- Statuer sur l'approche stratégique
- Aller chercher l'aide nécessaire (avocat, expert en communication)
- Préparer les messages clés
- Parler au président du c.a. et aux membres du personnel concernés
- S'il pourrait y avoir un impact en matière d'assurances, aviser son assureur

# Étapes

## Jour 1

Doit-on communiquer?

- Si l'histoire ne circule pas, on communique uniquement avec les personnes concernées (membres du personnel, élèves, parents).
- Si l'histoire circule parmi les élèves, sur les réseaux sociaux ou que les médias sont au courant, on communique rapidement pour prendre le contrôle du message, même si on n'a pas terminé de recueillir tous les faits.

On indique que la direction est au courant, prend la situation au sérieux et déploie tous les efforts nécessaires pour régler la situation. Si les policiers sont impliqués, mentionner que l'école collabore avec les corps policiers.

# Étapes

## Jour 1

- Évaluer les risques qu'un ou des médias se présentent sur place à l'école
  - S'il y a un risque, prévoir du personnel sur le terrain à l'arrivée et au départ des élèves
- Consulter un expert en communication avant de répondre aux demandes des journalistes. Si les policiers sont impliqués, les consulter avant de répondre aux médias.
- Pourquoi répondre rapidement aux médias ? Pour prendre le contrôle du message et veiller à faire savoir que l'école prend la situation au sérieux et met en place les actions nécessaires pour la régler.
- La meilleure façon de communiquer avec les médias est de leur envoyer un bref message par courriel qui reprend essentiellement l'information communiquée aux parents et sur les différentes plateformes de l'école.
- Demandez à la réceptionniste ou à l'adjointe qui prend les appels de demander l'adresse courriel aux journalistes.
- Si des journalistes se rendent sur place à l'école, le DG ou le porte-parole désigné doit sortir le plus rapidement possible pour lire la déclaration officielle de l'école. Cela permet de s'assurer que c'est le message officiel de l'école qui sera diffusé.

## Exemple 1

« C'est avec tristesse et consternation que l'équipe de l'école a appris l'accident survenu ce matin lors d'une sortie des élèves. Soyez assuré que nous prenons la situation très au sérieux. Notre équipe est mobilisée pour soutenir les élèves concernés et leur famille. Du soutien psychologique est prévu pour accompagner tous les élèves de l'école ainsi que les membres du personnel. »

Lorsque des policiers sont impliqués, indiquer que l'école offre son entière collaboration à la police.

## Par la suite

Doit-on communiquer?

- S'il y a des éléments nouveaux qu'on peut communiquer.
- Pour annoncer la sortie de crise.

# Erreurs à éviter

- Dénier
- Banalisation
- Improvisation
- Silence
- Refus d'aller chercher de l'aide
- Les phrases creuses
- Refus de reconnaître qu'il y a place à amélioration pour éviter que ce genre de situation se reproduise
- Parler aux médias avant d'avoir parlé à son personnel`.

## Erreurs à éviter

- Les excuses au conditionnel ou tardives
- Défendre l'indéfendable
- Négliger ses premiers publics : ses employés, ses élèves, ses parents

## Facteurs de succès

- Compassion et prise en charge des victimes
- Transparence
- Calme
- Rapidité d'exécution
- Reconnaître qu'on peut s'améliorer
- Prendre le temps de panser les plaies

## 5 choses à retenir

- Garder en tête que la priorité est toujours le **bien-être des élèves**.
- Prendre rapidement le contrôle des communications.
- Analyser la situation avant de réagir plus en détail.
- Bien s'entourer et demander de l'aide.
- Prendre le temps de bien gérer la sortie de crise.