



## Gros plan sur un livre ))

Pascal Le Guern, co-auteur de « **Savoir communiquer avec la presse** », aux éditions Maxima, journaliste à France Info et formateur Agent Majeur, nous révèle ses conseils pour communiquer en situation de crise.



**Agent Majeur : Qu'est-ce qu'une crise ?**

Pascal le Guern : C'est un évènement qui peut mettre en péril une grande entreprise aussi bien qu'une PME. La crise est inattendue, elle peut arriver n'importe où, n'importe quand. Par exemple : le suicide d'un collaborateur, un plan de licenciement, ou des crises majeures comme Tchernobyl ou AZF. La crise arrive très vite et demande une réponse immédiate. On connaît bien la loi chère aux sapeurs-pompiers : « Une minute, un verre d'eau ; dix minutes, un camion ; une heure, c'est toute la caserne qui se déplace. » Plus on attend, plus la crise prend de l'ampleur car la rumeur va vite, surtout aujourd'hui avec Internet.

**AM : Quel est le risque de s'enfermer dans le silence ?**

PLG : De toute façon, les

choses se sauront. En tant que journaliste, si mon rédacteur en chef me demande de lui ramener une information, je vais le faire. Soit j'ai la position de la direction concernant la crise, soit je ne l'ai pas, mais dans tous les cas, je vais ramener quelque chose. Dans une entreprise, si le président et l'ensemble de la direction décident de ne pas communiquer, il y aura bien un syndicaliste qui lui aura envie de communiquer. Si non, peut-être la standardiste a-t-elle entendu des choses ? Et si personne à l'intérieur de la société ne veut communiquer, peut-être une entreprise voisine le fera-t-elle ? Du coup, la vérité risque d'être transformée aux dépens de l'entreprise. Mais moi, journaliste, je rentrerai à ma rédaction avec de l'information, quelle qu'elle soit. Autant que la direction communique sa version des faits.

**AM : Comment communiquer en temps de crise ?**

PLG : Il faut dire la vérité, mais pas forcément toute la vérité. Si on cache des choses, l'effet boomerang peut être dévastateur. D'autant que, à un moment donné, la vérité jaillira. Il faut dire ce que l'on

sait, au moment où on le sait, pas tout dire, mais essayer d'en cacher le moins possible.

**AM : Qu'est-ce qu'une cellule de crise ?**

PLG : Ce sont des personnes disponibles en cas de crise, qui peuvent se réunir dans un lieu équipé en radio, télé, ordinateur, imprimante, téléphone. Il faut que ces personnes soient au même niveau d'information et qu'elles puissent prendre rapidement des décisions. Notamment, il faut qu'elles soient en mesure de sortir un communiqué de presse sans passer par une dizaine de validations internes.

Il ne faut pas non plus oublier de communiquer au sein de l'entreprise. Il faut que toutes les personnes concernées soient au courant de la crise et sachent comment réagir. Le réflexe type du journaliste est d'appeler une société et de tomber sur le standard. Si la standardiste n'a pas été intégrée au dispositif, elle peut dire des choses inappropriées, ne pas passer les bons interlocuteurs. Il faut que tout le monde soit mis dans la boucle, pas forcément avec le même degré d'information, pour éviter les impairs.

### Citation ))

«Le commencement de toutes les sciences, c'est l'étonnement de ce que les choses sont ce qu'elles sont.»

Aristote

### Quizz ))

Lors d'une crise, on doit d'abord communiquer sur son impact :

- A - environnemental
- B - matériel
- C - humain

Réponse tirée du livre « Savoir communiquer avec la presse » : C puis A puis B. Il faut d'abord penser aux victimes de la crise et faire preuve de compassion. Ce n'est que dans un second temps que l'entreprise communiquera sur les dégâts environnementaux de la crise pour finir par les impacts matériels et financiers.

### Former sur votre domaine d'expertise ))

Vous avez à préparer une formation et ne savez comment vous y prendre.

Vous aimeriez connaître les règles de la pédagogie des adultes.

Vous craigniez de ne pas capter l'attention de votre auditoire.

Durant cette formation destinée à des formateurs occasionnels, vous apprendrez à concevoir et animer des formations efficaces et attrayantes.

#### Prochaines sessions

19 et 20 mars  
22 et 23 octobre

Retrouvez tous les détails :  
<http://www.agentmajeur.fr/formations-detail.php?fid=9>

### Astuces ))

Avez-vous déjà assisté à une formation ? Etes-vous parfois amené à en animer ? Si oui, vous avez probablement entendu parler des **objectifs pédagogiques**. Ils sont en relation avec la finalité de la formation. Ils décrivent les résultats attendus suite à la formation.

Les objectifs pédagogiques peuvent être de trois niveaux : de l'ordre du savoir, du savoir-faire et du savoir-être. Ces trois niveaux de savoir sont à atteindre pendant et après la formation.

#### **Le savoir**

Concerne les connaissances que les participants auront acquises

#### **Le savoir-faire**

Concerne les nouvelles techniques, méthodes, outils qu'ils seront à même d'utiliser

#### **Le savoir-être**

Concerne les attitudes, les comportements qui auront été apportés par la formation

Les objectifs pédagogiques sont souvent rédigés en utilisant des verbes. Par exemple :

- pour le savoir : comprendre, acquérir, définir
- pour le savoir-faire : contrôler, rédiger, gérer
- pour le savoir-être : s'intégrer, être à l'aise, s'affirmer

Une formation sera d'autant plus complète que ses objectifs seront issus des trois niveaux de savoir.

### Appel à candidature ))

Le "Prix de la Fondation d'entreprise EADS (sciences et ingénierie)" est destiné à récompenser des travaux de recherche ayant eu un impact remarquable dans les domaines de l'aérospatial.

Date limite de dépôt des dossiers : 4 mars 2012 / Pour en savoir plus :

[http://www.academie-sciences.fr/activite/prix/gp\\_EADS\\_ingenierie.htm](http://www.academie-sciences.fr/activite/prix/gp_EADS_ingenierie.htm)