



Guide de communication

Bien gérer
les relations
avec les médias

Centre Ressources pour Intervenants
auprès d'Auteurs de Violences Sexuelles
ÎLE-DE-FRANCE



AVANT D'ACCEPTER UNE INTERVIEW

Je prends le temps de poser quelques questions au journaliste :

Qui va m'interviewer ? Pour quel média ?

Quand aura lieu la diffusion ?

Que voulez-vous savoir ? Qu'en ferez-vous ? (angles, cadre)

Quelles questions me poserez-vous ?

Durant l'interview :

- ▶ J'écoute les questions ;
- ▶ Je rappelle pour quelle structure je travaille et quelles en sont les missions ;
- ▶ Je remets un dépliant du service ;
- ▶ Je conserve le titre du média et les coordonnées du journaliste ;
- ▶ Je préviens de la date de parution, et j'envoie le support diffusé (PDF, son, vidéo...) et les coordonnées du journaliste à ma direction pour que le service conserve une trace de mon intervention.

CONSEIL D'ORDRE GÉNÉRAL

- ▶ Je prépare ma communication pour ne pas être pris au dépourvu ;
- ▶ J'essaie de me libérer du contenu ;
- ▶ Je réponds à une information erronée ou une fausse statistique en recontextualisant le propos : « *en tant que ... / avec de tels paramètres ...* » ;
- ▶ Je me souviens que la légitimité de l'institution l'emporte sur l'individualité (la parole collective et les données collectives) ;
- ▶ Face à la douleur de la victime (ou de sa famille), je cherche une réelle empathie. Je me mets à sa portée, puis j'essaie de relever le discours. Je n'entre **jamais dans la polémique** ;
- ▶ Je rappelle que « *le soin concerne tout le monde* » ;
- ▶ J'accueille la critique pour comprendre ce qui est dit et pour mieux argumenter ensuite ;
- ▶ Je ne me mets jamais en danger : si je ne me sens pas de répondre (émotion, colère, peur...), je ne réponds pas ;
- ▶ J'évite de donner trop de détails et de faire des digressions ;
- ▶ J'adapte mon discours à ma cible (type de média, titre de magazine...) en pensant aux profanes et à l'interprétation qui pourrait être faite de mes propos.

JE RÉPONDS À UNE QUESTION

- ▶ Je reprends la question dans ma réponse ;
- ▶ Je commence par répondre simplement par « *oui* » ou « *non* », puis je développe et j'argumente ;
- ▶ Pour contrer une question stupide, je pose une question large, générale, mais sans agresser le journaliste : « *vous me parlez de ..., mais finalement, qu'est-ce que ... ?* »
- ▶ Je privilégie les réponses courtes pour éviter de perdre le fil et pour limiter la diffusion d'un extrait de mon message ;
- ▶ Je reformule et me repositionne par rapport à mes connaissances ;
- ▶ Je ne mens jamais ;
- ▶ Je ne me plie jamais aux ordres du journaliste, je reste maître de mon image et de mon message.
- ▶ Si ce n'est pas du direct, je peux demander à couper une réponse ou à recommencer.

À PROPOS DU MESSAGE

L'importance de l'impression

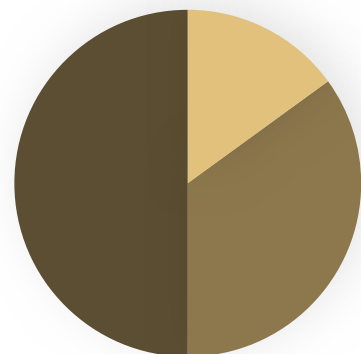
J'incarne mon message

- ▶ Le visuel est primordial : 60% du message passe par le visuel.
Je souris, je regarde droit dans les yeux, je suis présentable.
- ▶ Ma voix est plus importante que le contenu de mon discours : 25% du message passe par le vocal.
Je travaille mon timbre de voix, mon intonation, mes silences.
- ▶ Je travaille mon discours : 15% du message passe par le verbal.
Je répète les mots, j'adapte mon vocabulaire au média (je ne parle pas à Voici comme je parle au Monde).

La structure du message

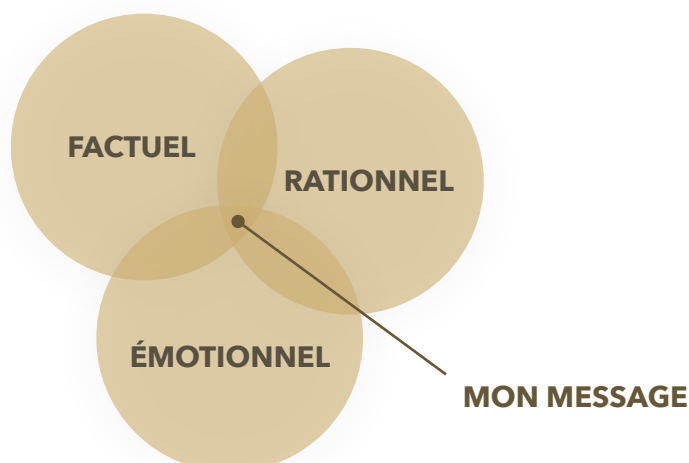
Mon message doit être structuré en 3 temps :

- Mon message principal (temps court)
- Mes arguments (temps moyen)
- Mon exemple (temps long)



La pertinence du registre

Mon message se trouve au carrefour de 3 registres



JE PRÉPARE MON INTERVENTION

Questions à se poser avant une intervention

Je ne réponds jamais immédiatement !

- | | |
|---|---------------------|
| ‣ À qui est-ce que je m'adresse et qu'attend-on de moi ? | CIBLE |
| ‣ Quelle image / impression est-ce que je veux laisser ? | POSTURE |
| ‣ Quel message est-ce que je souhaite délivrer / ne pas délivrer ? | CONTENU |
| ‣ Quelles questions peut-on me poser ? À quelles critiques m'attendre ? | ANTICIPATION |

Méthode de préparation

Une répétition s'impose !

Je prépare 3 messages clés, qui sont 3 idées fortes à communiquer en priorité.

- 1 : Je simule / répète l'interview devant quelqu'un
- 2 : Je demande des notes à cette personne
- 3 : J'écris l'intervention en langage parlé (*plan + message*)
- 4 : Je prépare une conclusion et je la répète pour me la mettre en tête

40 façons de répondre, avec les 4 « C »

On peut dire la même chose de mille façons

- Je prépare 40 façons de dire la même chose, pour laisser le choix au journaliste.
Chaque réponse doit suivre les 4 « C » :

MON MESSAGE DOIT ÊTRE

CLAIR
CONCIS
CRÉDIBLE
COHÉRENT

APRÈS MON INTERVENTION

Immédiatement après mon intervention

- Je « boucle » avec le journaliste en lui demandant s'il a tout ce qu'il souhaitait ;
- Je pose une ou deux questions pour vérifier qu'il a bien compris mes propos, qu'il n'a pas compris de travers mon message et mes intentions ;
- Je lui propose de garder le contact (en lui envoyant par email une information, des coordonnées...).

Dans les jours qui suivent mon intervention

- Je garde le contact par téléphone ou par email, pour m'assurer qu'il n'a plus besoin de ma participation (nouvelle question, coordonnées d'autres spécialistes...).



LES JOURNALISTES SONT (AUSSI) DES HUMAINS !

Les journalistes :

- ▶ sont pressés et stressés ;
- ▶ sont individualistes, mais solidaires ;
- ▶ sont curieux, sans gêne, mais aussi timides et sensibles ;
- ▶ sont infantiles (braver l'interdit, contourner les règles, prendre des risques, tester les limites)
- ▶ subissent une forte pression (temps, hiérarchie, contraintes du format, concurrence)

J'évite le téléphone

- ▶ avec modération et précaution, et jamais à chaud
- ▶ si c'est par téléphone, c'est toujours moi qui appelle, et je me mets dans un environnement de travail (pas chez moi, dans mon canapé, en mode « détente »)

Je privilégie le tête à tête (attention, pas d'improvisation)

J'évite le direct

JE DONNE TOUJOURS MON MESSAGE,
PEU IMPORTE LA QUESTION

COMMUNICATION DE CRISE

Diagnostic

L'étape indispensable

- Je rassemble les faits et les informations disponibles ;
- J'évalue la gravité de la situation ;
- J'anticipe les risques ;
- Je ne reste pas seul, je mobilise les ressources internes ;
- Je ne confonds pas vitesse et précipitation.

Je prends toujours le temps de faire un diagnostic avant une prise de parole, même si ce diagnostic ne dure qu'une dizaine de minutes.

Je peux **demandeur à ce que la déclaration ne soit pas enregistrée. C'est à moi d'en décider.**

Il est possible de **communiquer à deux ou trois**. Par exemple : le procureur intervient 2 minutes, le commissaire intervient 2 minutes, puis j'interviens 2 minutes.

Déclaration

C'est moi qui en fixe les règles

- Je me pose les bonnes questions avant ;
- Je me mets à la place de ma cible ;
- Je reste humain, dans l'émotion ;
- Je suis fiable, crédible, digne de foi ;
- Je fixe les règles du jeu avec la presse ;
- J'ai toujours une longueur d'avance, j'anticipe les risques, les pièges, les questions ;
- J'identifie mes ennemis et mes alliés.

Je ne prends la parole que si j'ai des éléments de langage qui ont une valeur ajoutée (je ne parle pas pour exister, ou pour me montrer, ou pour me faire plaisir).

J'identifie mes ennemis :

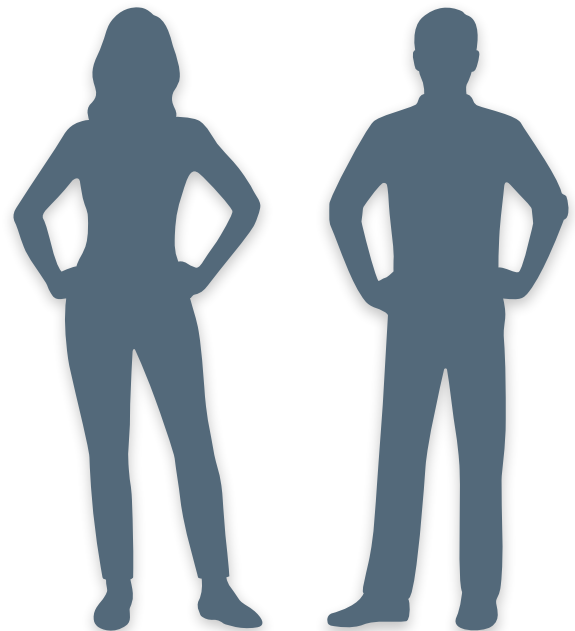
- La rumeur
- La suspicion
- L'incohérence
- L'arrogance
- La charge émotionnelle (la mienne)
- La peur

Attention à la lutte du pot de terre cuite contre le pot de fer : je ne me jette pas dans la gueule du loup !

J'ai tout à fait le droit de dire : « *Je suis trop ému, je ne peux pas. Je ne me sens pas de vous répondre maintenant* » ou « *ce n'est pas le moment d'aborder ce point* ».

J'identifie mes amis :

- La transparence
- La bonne organisation
- L'humanité
- La crédibilité
- Le professionnalisme
- La proximité
- L'accueil
- La pédagogie
- La protection
- La recherche de la vérité
- Le ton juste dès le début



Je fixe des règles du jeu claires, et je précise si la déclaration est « on » ou « off ».

Si je sens que je dérape :

- Je ne me laisse pas interrompre
- Je reprends mes messages, ma posture
- Je redeviens crédible en m'appuyant sur des exemples concrets
- Je pense à mes points d'appui physiques
- Je respire calmement
- Je reste calme
- Je me remets dans une perspective positive
- Si ce n'est pas en direct, je demande à couper

Mes points d'appui physiques

- Je tiens mon buste droit, mais sans être rigide
- Je ne bouge pas dans tous les sens
- Je regarde la personne dans les yeux
- Je détends mes doigts et ma mâchoire
- Je respire calmement
- Je laisse des temps de silence

En **télévision** / **vidéo**, je ne porte pas de tenue bariolée (pas de lignes fines, pas de petits motifs), je privilégie les lentilles aux lunettes.

Attention, les émissions de **radio** sont souvent filmées !

ACCÈS



CRIAVS ÎLE-DE-FRANCE

Hôpitaux de Saint-Maurice
14, rue du Val d'Osne
94410 Saint-Maurice

☎ 01 56 29 17 28 ☎ 01 43 63 14 32

✉ contact@criavs.fr doc@criavs.fr

M° Charenton - Écoles (ligne 8)
Bus 24 - 111 - 325
Vélib' 44102