



BEA
Bureau d'Enquêtes et d'Analyses
pour la sécurité de l'aviation civile

Faire face aux medias: *guide pratique*

Martine Del Bono
*Chef du Département
Information et Communication*

Exemple



L'information

- ✓ Etre **concis**, précis, vif
- ✓ **Hiérarchiser** l'information
- ✓ **Illustrer**, parler concret



- ✓ Phrases **courtes**
- ✓ Une idée, une phrase
- ✓ **Proscrire le jargon !**

La communication

- ✓ Affirmer son « identité »
- ✓ « Coller » à l' action
- ✓ Provoquer le « dialogue »
- ✓ Identifier son interlocuteur



Les incontournables C ...



... Pour contourner les pièges

Confusion

Précipitation

Eclats

Objectivité

Rigueur

Calme



X



L'interview

- il est impératif de :“travailler” l’interview avant de l’accepter : actualiser et vérifier ses informations,
- Toujours demander la carte et les coordonnées du journaliste (tél, nom de la chaîne TV, production, radio, journal) ainsi que la date et l’heure du passage à l’antenne ou de la publication de l’article.
- ne jamais accepter d’interview sur “le vif”.
- ne jamais accepter une interview en dehors de votre champ de compétence
- refuser ou décaler une demande d’interview si vous n’avez pas eu le temps de travailler votre message



Préparation de l'interview

- Trois points de référence maximum pour étayer votre message.
- Anticiper les questions et formuler oralement les réponses.
- Répéter signifie : être concis, trouver les mots ou phrases qui pourront être reprises et citées par le journaliste (en moins de 30 secondes pour un journaliste radio ou TV).



Pendant l'interview

- ❑ Enoncer vos points-clés ;
- ❑ Faites des transitions courtes pour continuer et développer votre message.
« A l'heure actuelle, nous ... »; "Les informations que nous pouvons confirmer à ce jour ... »; «La mission du BEA est de ... »
- ❑ Si dans la question du journaliste des faits sont inexacts, vous devez d'abord reprendre ces éléments pour les corriger (« *avant de continuer, je voudrais rappeler que ... corriger certains éléments de votre question* »). Soit le journaliste reprendra la parole pour reformuler la question (ne le devancez pas !!), soit vous continuerez en énonçant vos trois points-clés. *Ne vous inquiétez pas il vous interrompra ! ...*
- ❑ Soyez concis et claires dans vos réponses. Si vos réponses sont longues et compliquées, le journaliste ne comprendra pas et vous citera "à sa manière". (ce ne sera pas forcément délibéré, n'oubliez pas que la plupart des journalistes sont des généralistes.)



- Ne jamais faire de « off »**
(ex. : cela reste entre nous, mais ...)

- Ne jamais commenter** les propos de toutes personnes auxquelles le journaliste se référerait.



« VOUS OUVREZ UNE PORTE »

Cela consiste soit :

- à devancer une question d'un journaliste, c'est-à-dire à justifier une action ou une attitude (vous savez qu'il sait ou qu'il risque de vous poser la question et sur la défensive, vous voulez « vous » justifier)
- à répondre plus longuement ou d'une manière plus précise qui vous entraînera malgré vous sur le terrain de l'interprétation, voire de la spéculation, ou pire de la polémique
- vous oubliez que vous êtes face à un journaliste car l'atmosphère, les questions et les échanges sont cordiaux et votre concentration se disperse ...

Il est très difficile sur un temps très court comme dans le cadre d'une interview de REFERMER UNE PORTE, c'est le temps des hésitations, des balbutiements ... qui vont affaiblir sensiblement votre message et votre image.



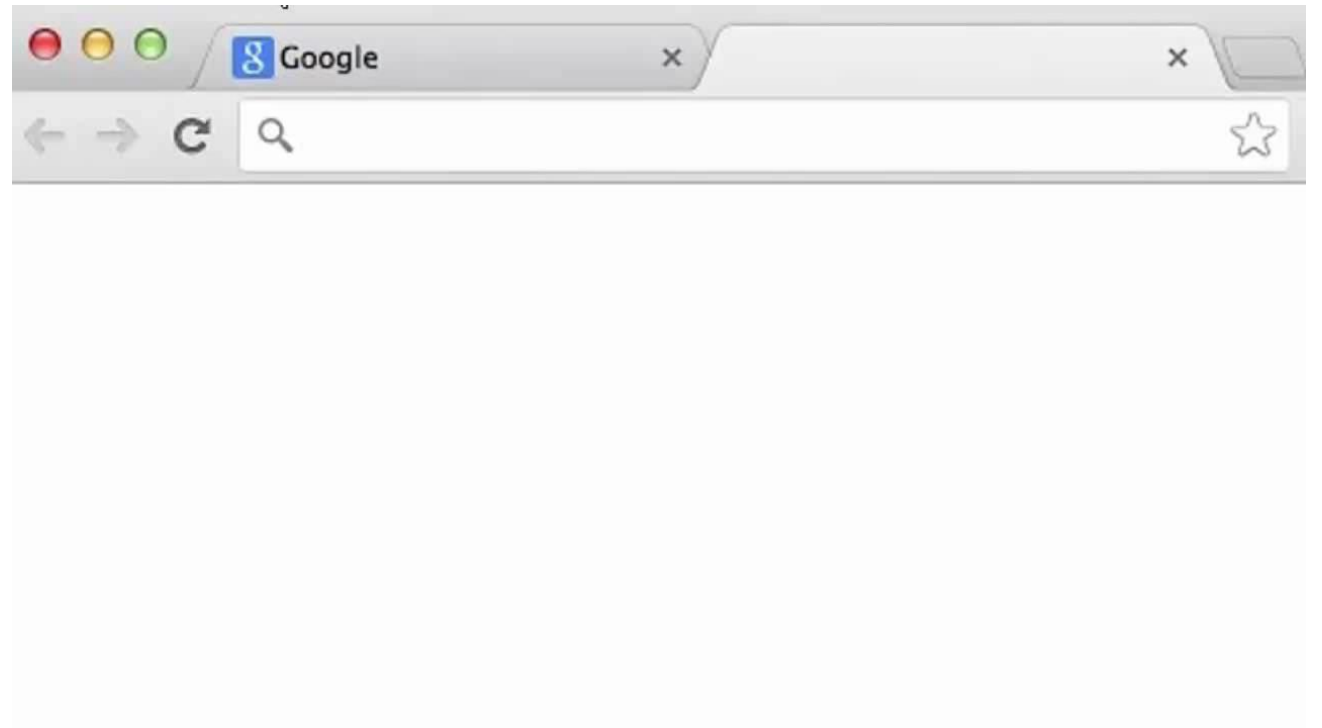
Communiqué de presse

Doit être clair et précis

Informe sur

- l'ouverture de l'enquête,
- l'organisation de l'enquête,
- le départ de la GoTeam

Diffusion : site internet, agence de presse






Point presse

- Informer sur les premiers éléments validés après concertation avec les équipes d'enquête
- Informer sur les axes d'enquête
- Se préparer à entendre de nombreuses questions auxquelles vous ne pourrez pas répondre



- « Coller » aux faits et informations validées
- Rappeler le cadre et la mission de l'enquête de sécurité

Autres outils de communication

Outils de communication	Logo	Présentation	Avantages	Inconvénients
Twitter		Réseau social permettant a un utilisateur de transmettre un message en temps réel à d'autres utilisateurs connectes	Alertes en direct sur téléphone portable	140 caractères: messages courts peuvent prêter a confusion
YouTube		Site de mise en ligne de vidéos en tout genre	Messages vidéos/liens vers reportages télévisés précis	Site contient un grand nombre de vidéos 'théories du complot'
Skype		Système de vidéo conférence gratuit	Individus du monde entier peuvent assister aux réunions/conférence	Connexion pas toujours bonne, peut engendrer de la frustration



BEA

Bureau d'Enquêtes et d'Analyses
pour la sécurité de l'aviation civile

www.bea.aero