



Gérer les sollicitations des journalistes en cas d'événement *indésirable*

Cette fiche a pour objectif de vous aider à répondre de manière adaptée aux sollicitations des journalistes, en les invitant systématiquement à prendre l'attache du service communication de l'académie.

À retenir

Ne vous exprimez jamais auprès des médias sur un événement indésirable survenu au sein de la structure scolaire que vous dirigez d'une part, ou impliquant des élèves ou des personnels de cette dernière, d'autre part.

Conseil n° 1

- ✓ **Renvoyer systématiquement vers le responsable de la communication et des relations presse de l'académie**

Exemple de réponse : « Pour toute information, je vous invite à contacter notre responsable de la communication et des relations presse. Il est le mieux placé pour répondre à vos questions. Voici ses coordonnées : Guillaume RIVOIRE | 0676626981 | guillaume.rivoire@ac-besancon.fr. »

Conseil n° 2

- ✓ **Ne jamais dire que vous n'êtes pas autorisé(e) à répondre**

Éviter les réponses : « Je ne suis pas autorisé(e) à m'exprimer », « Le rectorat m'a demandé de ne pas m'exprimer sur le sujet », « Je ne suis pas habilité(e) pour répondre aux médias ».

Exemple de réponse : « Je ne suis pas en mesure de vous répondre. Je vous invite à vous rapprocher de notre responsable de la communication et des relations presse. »

Conseil n° 3

- ✓ **Rester courtois(e)**

Rester calme, même en cas d'insistance ou de pression.

Ne jamais donner d'informations spontanées, même informelles ou en « off ».

Exemple de réponse : « Je comprends votre besoin d'information, mais je n'ai pas d'information à vous communiquer à ce sujet. Je vais vous orienter vers notre responsable de la communication et des relations presse. »

Conseil n° 4

- ✓ **Ne pas donner de détails**

Exemple de réponse : « Je ne peux pas vous fournir de détails à ce sujet. Pour obtenir des informations fiables et complètes, je vous encourage à contacter notre service communication. »

Conseil n° 5

- ✓ **Ne jamais confirmer ni infirmer les informations**

Ne pas entrer dans une discussion concernant les faits rapportés par les médias ou les rumeurs.

Exemple de réponse : « Je ne suis pas en mesure de confirmer ou d'infirmer cette information. Notre service communication pourra vous éclairer. »

Conseil n° 6

- ✓ **Ne pas donner d'avis personnel ou exprimer de ressentis.**

Exemple de réponse : « Je préfère ne pas commenter cette situation. Je vous recommande de vous adresser à notre direction de la communication. »

Conseil n° 7

- ✓ **Éviter l'effet de suivi**

Si les journalistes souhaitent insister en vous proposant de vous rappeler, proposez-leur de transmettre leur demande à la direction de la communication.

Exemple de réponse : « Je transmettrai votre demande à notre service communication. Vous pouvez aussi le contacter directement. »

Conseil n° 8

- ✓ **Ne jamais faire de déclaration ou de commentaire**

Si vous êtes pris au dépourvu, réitérez l'importance de contacter le service communication et des relations presse de l'académie.

Exemple de réponse : « Je ne suis pas en mesure de faire une quelconque déclaration pour le moment. Je vous invite à contacter notre service communication. »

En cas de crise, si vous êtes amené(e) à vous exprimer, c'est seulement sur sollicitation du responsable de la communication et des relations presse de l'académie. Dans ce cas, il vous accompagnera dans la préparation à votre prise de parole.