

Formation aux relations avec les médias

Lieu : Alberta

Sujets : La gestion des relations avec les médias, La communication avec les médias

Décrivez la situation.

Le tronçon qui relie d'est en ouest la route 16 (d'Edmonton jusqu'à la frontière avec la Colombie-Britannique) et Westlock (situé à une heure environ au nord-ouest d'Edmonton) correspond à l'ancienne route secondaire 794, mais la circulation ayant considérablement augmenté, il est devenu, en 1999, la route 44. À l'origine, la région était principalement agricole. En 1997 et 1998, les aménagements, tant commerciaux que résidentiels, s'y sont succédé à un rythme effréné. La circulation des machines agricoles, des camions de gravier et des voitures particulières s'est fortement intensifiée, surtout aux heures de pointe.

La route secondaire n'était pas conçue pour un tel volume et, inévitablement, ce tronçon a été à l'origine de nombreuses collisions graves, et même mortelles.

Des résidents et des entreprises de la région se sont présentés devant le conseil municipal, demandant qu'il incite le comté à exercer des pressions sur le gouvernement pour que la route secondaire soit classée provinciale. Elle pourrait alors être modifiée en fonction de l'augmentation de la circulation, ce qui contribuerait à la rendre moins dangereuse. Même si le conseil municipal se réunissait souvent avec le gouvernement dans le cadre du changement de désignation, le processus était lent et le nombre d'accidents ne cessait d'augmenter.

Quel était le climat politique à l'époque? Quels facteurs ont conduit à cette situation? Que s'est-il passé?

Le conseil municipal n'était pas très à l'aise avec les médias. En général, il ne traitait qu'avec des journalistes locaux qui n'étaient pas trop intimidants. Représentant d'une communauté rurale, il avait réussi à échapper à l'attention des médias urbains, en particulier la radio et la télévision en direct.

Or, une succession rapprochée d'accidents graves sur la route secondaire avait récemment suscité une vague d'indignation dans le public. Ces événements amplifiaient encore la colère des résidents. Les plus grands médias s'y sont intéressés et l'histoire s'est mise à dépasser le cadre du journal local. Les grands journaux, la télévision et la radio ont porté leur attention sur ce petit comté rural et ont enquêté sur les mesures prises et les mesures prévues pour accélérer le changement de désignation de route secondaire à route provinciale.

Comment avez-vous réagi à la situation ou l’avez-vous réglée?

Il était clair que cet article ferait la une des journaux et occuperait les grands titres pendant un certain temps. Il était urgent de préparer une déclaration à l’intention des médias. Des discussions ont eu lieu et des messages clés ont été rédigés. Nous avons préparé un dossier d’information à l’intention des médias pour expliquer les étapes du processus et faire l’historique des événements.

Comme le dossier était très médiatisé, les demandes d’entrevues affluaient de la part des journaux, de la radio et de la télévision. Le bureau de comté était submergé d’appels téléphoniques demandant les commentaires du préfet. Le spécialiste des communications avait indiqué qu’il serait plus efficace d’organiser une conférence de presse. Mais le préfet a insisté sur le fait qu’il serait plus à l’aise dans des entrevues individuelles, de sorte que des entrevues ont été planifiées et ont eu lieu. La démarche s’est avérée très laborieuse et épuisante. Au fur et à mesure que les entrevues se poursuivaient, il devenait de plus en plus difficile pour lui de ne pas s’écarter du sujet.

Quelles leçons avez-vous tirées de cette expérience?

Il aurait fallu en faire plus pour persuader le préfet de tenir une seule conférence de presse. La suite a démontré que cette stratégie aurait généré beaucoup moins de stress et se serait avérée plus efficace pour gérer les médias. Le préfet n’aurait eu à faire sa déclaration qu’une seule fois et à répondre aux questions en une seule séance, ce qui aurait permis à tous de recevoir les mêmes informations en même temps.

Que conseilleriez-vous à quelqu’un qui se trouve dans la même situation?

Dans une municipalité rurale, où le conseil n’est pas nécessairement habitué aux médias, il est toujours bon de faire suivre à ses membres une formation officielle sur le sujet. Cette démarche leur permettra d’acquérir les compétences nécessaires pour traiter efficacement de questions urgentes devant des médias et de parvenir à affronter des journalistes souvent intimidants. N’attendez pas pour agir que le conseil municipal soit pris de court par une situation très médiatisée qui exige qu’il soit confiant, concis et capable de ne pas s’écarter du sujet.