



Rôle du Conseil en matière de communication par rapport à la COVID-19

La communication avec le public et les employés municipaux est très importante en ce moment. Une bonne communication fait en sorte que les gens demeurent en sécurité et en santé, que votre municipalité continue de bien fonctionner et garde votre collectivité calme et confiante dans vos capacités.

Restez concentré sur les principaux problèmes.

1. La nécessité de garder les gens en sécurité et en santé. Cela inclut le public et vos employés.
2. La gestion des défis économiques générés par la COVID-19. Il y aura de nombreuses discussions à propos de cette situation. Mais plus vous demeurerez concentré sur les liens entre toutes ces discussions et ces principaux défis, plus vous aurez de succès.

Répondez rapidement. La semaine dernière, le gestionnaire principal pour l'épidémie d'Ebola de l'Organisation mondiale de la santé a donné cet avis concernant la COVID-19 : « Soyez rapide. N'ayez pas de regret... La perfection est l'ennemie du bien lorsqu'il est question de gestion de crise. » Si vos communications sont retardées par des débats concernant des formulations précises ou parce que vous essayez de créer des documents infographiques, vous êtes en train de perdre un temps précieux.

Utilisez les outils que vous possédez et les outils que vous connaissez. Une vidéo de 60 secondes peut être produite et publiée sur les médias sociaux en seulement quelques minutes. Facebook Live peut diffuser une séance publique virtuelle à partir de votre bureau, à l'aide d'un téléphone. À l'interne, il vous faudra peut-être examiner des manières de simplifier les processus d'approbation.

Encadrez et contenez la crise. Au Canada, les dirigeants font un excellent travail quant aux explications sur ce qui doit être fait et pourquoi : « Pratiquez la distanciation sociale. Restez à la maison. Lavez vos mains. Il faut aplatir la courbe. Nous devons aider notre système de santé à gérer la demande. Les épiceries seront ouvertes et approvisionnées. » Lorsque les gens acceptent de s'isoler à la maison, la crise est contenue. Lorsqu'ils cèdent à la panique et courent acheter du papier hygiénique, elle ne l'est pas. Ne laissez pas les questions secondaires supplanter l'histoire principale. Il faut encadrer et contenir la crise.

Donnez des informations claires et fiables. Les dirigeants municipaux possèdent des réseaux locaux considérables. Ils devraient les utiliser pour amplifier et partager les messages provenant des sources officielles. Retweetez ou partagez les messages de votre centre de santé local, de votre municipalité, des réseaux sociaux et du site Web officiel du gouvernement du Nouveau-Brunswick, ainsi que du gouvernement fédéral. Les rumeurs, les reportages de nouvelles et les débats publics sont des distractions inutiles. Lorsque les pages Facebook deviennent chaotiques, il vaut beaucoup mieux partager les plus récentes informations de qualité que de prendre part à des débats.

Faites preuve de leadership et de compassion. Le degré de coopération que nous voyons à travers le Canada est extraordinaire – et il inspire confiance au public. Les Conseils devraient prendre soin de maintenir cet esprit d'équipe. Lorsque vous exprimez votre désaccord, faites-le de la bonne façon. Lorsque quelqu'un crie contre vous sur Facebook, demandez-vous de quoi il a peur. Car les mauvais comportements sont souvent dictés par la peur. Essayez de la décerner. Rendez-vous utile si vous le pouvez. Trouvez des façons de vous montrer inspirant lorsque des désaccords surviennent.

Parlez des choses que vous savez. Résistez à l'envie d'être celui qui sait tout. Il y a beaucoup de choses que nous ne savons pas. Partagez les informations que vous considérez fiables. Dirigez les gens vers les bons experts. Faites des promesses que vous pouvez tenir.

Les actions parlent plus fort que les mots. Pour être crédible, soyez cohérent. Si votre message est de « rester calme, suivre les conseils des experts et aider vos voisins », vos actions devraient inclure de rester calme, d'appuyer les conseils des autorités de la santé publique et d'être bienveillant envers vos collègues du Conseil.

Élargissez votre équipe des communications. Votre équipe régulière des communications n'a pas été prévue pour cette situation. Elle sera vite dépassée. Quelqu'un doit s'occuper des médias sociaux et des questions des médias, de la création de contenu et des questions comme « Que fera-t-on ensuite? » Si vous le pouvez et si la chose est nécessaire, utilisez d'autres ressources pour diviser la charge de travail. Plusieurs services ont été fermés. Profitez de ce bassin d'employés disponibles. Personne ne regrettera les compétences qu'il a acquises ou améliorées en matière de communications en contribuant à la gestion de la COVID-19.

Fournissez un porte-parole précis. Un maire a pour rôle d'être la voix du Conseil. Il doit l'écouter attentivement pour s'assurer de bien représenter son Conseil. Pour leur part, les conseillers devraient partager, soutenir et amplifier les messages clairs transmis par le maire.

Les termes simples sont les meilleurs. Des formulations complexes, trop précises ou techniques peuvent être réconfortantes pour les gestionnaires municipaux, mais ce réconfort se fait habituellement au détriment de la rapidité, de la clarté et de l'efficacité. Vous avez besoin de messages qui passeront facilement dans les conversations familiales et les groupes Facebook.

Utilisez un langage positif. Au lieu de dire « Je sais que vous êtes effrayé. Vous n'avez plus de travail et vous vous demandez comment vous ferez pour payer votre loyer », dites plutôt « La stabilité est souhaitable présentement. Nous voulons vous aider si nous le pouvons. Rester à la maison est une bonne chose pour vous en ce moment et nous essayons de faire en sorte qu'il soit facile pour vous de rester à la maison. »

Occupez-vous des besoins et des pressions internes. Vos employés peuvent être excellents dans leur travail, mais ils sont humains. Ils ont leurs propres inquiétudes en ce moment. Occupez-vous de leurs besoins; ils seront ensuite plus en mesure de bien s'occuper des autres. Faites de vos communications régulières avec eux une priorité. Cela signifie discuter avec les membres de votre équipe, les écouter et en prendre bien soin.

Évitez le mode de pensée des « assiégés », sur la défensive. Les gens peuvent s'en prendre à vous et vous critiquer. Ils s'attendent à ce que vous leur en donniez plus qu'il n'est humainement possible de faire. Vos actions seront remises en cause et contestées. Il y aura de longues heures et des nerfs à vif. Vous devez résister à la tentation de vous tenir sur la défensive ou d'accuser les autres. Se terrer et se chamailler sont des comportements odieux à adopter.

Pensez à quel souvenir vous voulez que l'on conserve de vous. Un jour, la COVID-19 et votre gestion de cette crise ne seront plus que des souvenirs flous. La plupart des gens voudraient que l'on se souvienne d'eux pour leur calme, leur serviabilité, leur bienveillance, leur réactivité, leur efficacité, leur décence et leur bonne coordination. Quel souvenir voulez-vous laisser? Exprimez-le par écrit et placez cette note à côté de votre téléphone. Par rapport à la COVID-19, vous ajouterez « a gardé les gens en sécurité et en santé » et « a contribué au rétablissement de notre économie ». Ces mots devraient servir de guide à vos paroles et vos actions d'aujourd'hui.

*Adapté avec la permission et les remerciements de l'[AMO](#)
Préparé pour l'AMO par Redbrick Communications
Le 21 mars 2020*