

**PRÊT POUR
L'AVENTURE ?**

Guide pour des entrevues médias réussies – à l'intention des bénévoles et des porte-paroles scouts

Préparé par Victoria Salvador

Commissaire adjointe, communications

Point de service - Les Scouts du Sud-Ouest du Québec



8/19/2011



Guide pour de bonnes entrevues

- Lorsque vous écoutez des entrevues à la télévision ou à la radio, vous trouvez sans doute que certaines sont meilleures que d'autres.

Qu'est-ce qui fait la différence?

LA PRÉPARATION!



8/19/2011



Parler aux journalistes

Ce qu'ils veulent

- Ils veulent poser des questions et trouver une bonne histoire.
- Ils veulent vendre de nombreux exemplaires et attirer une large audience.
- Ils veulent que votre histoire corresponde à ce qu'ils recherchent.

Ce que vous voulez

- Vous n'êtes pas là pour répondre aux questions du journaliste.
- Vous voulez parler aux gens qui écoutent, lisent ou regardent.
- Vous voulez faire parler de nous.

Rappelez-vous : Vous vous adressez au public par l'intermédiaire du journaliste, et non à lui – qu'est-ce que le public doit savoir?



8/19/2011



Avant l'entrevue

1. Informez-vous sur qui mènera l'entrevue et pour quel média il ou elle travaille. Vous êtes en droit de savoir à qui vous parlerez et pour qui cette personne travaille.



8/19/2011



Avant l'entrevue

2. Quels sont les sujets dont vous discuterez pendant l'entrevue? L'entrevue sera-t-elle limitée à ces sujets ou d'autres sujets seront-ils être abordés? Il est généralement préférable de limiter l'entrevue à un ou deux sujets. Cela vous permettra de mieux vous préparer et d'éviter que l'entrevue déborde sur des sujets que vous ne maîtrisez pas.



8/19/2011



Avant l'entrevue

3. Pourquoi l'entrevue porte-t-elle sur ce sujet en particulier? Qu'est-ce qui a suscité une demande d'entrevue? Vous devez être au fait des circonstances qui entourent l'entrevue, des incidents ou des développements qui ont suscité la demande d'entrevue. Cela vous permettra d'aborder avec plus de pertinence ces incidents ou développements et vous évitera de parler de façon évasive ou en termes hypothétiques.



8/19/2011



Avant l'entrevue

4. Assurez-vous que vous êtes la bonne personne pour faire l'entrevue. Y a-t-il d'autres personnes qui devraient aussi intervenir et qui sont mieux placées pour répondre aux questions de l'intervieweur? Vous ne devriez donner des entrevues que sur des sujets qui vous sont très familiers. Lorsque sont posées des questions d'ordre technique, légal ou sur d'autres sujets complexes, vous devriez diriger le journaliste vers une personne ou le service des communications du siège social ou lui demander si la personne concernée peut également participer à l'entrevue.



8/19/2011



Avant l'entrevue

5. Qui d'autre sera présent à l'entrevue? Vous devriez toujours savoir qui se joindra à l'entrevue. Bien qu'il soit normal qu'un journaliste veuille connaître les versions d'autres personnes, une entrevue impliquant des tiers peut donner lieu à une confrontation ou un débat à la caméra. Si un journaliste a l'intention d'inviter d'autres personnes à l'entrevue, cherchez-en les raisons, - et usez de prudence.



8/19/2011



Avant l'entrevue

6. L'entrevue se déroulera-t-elle en personne ou au téléphone? S'il s'agit d'une entrevue en personne, à quel endroit prendra-t-elle place? Généralement, il est préférable de ne pas donner d'entrevues dans un lieu public (p. ex. les restaurants, les cafés ou tout autre lieu où les spectateurs ne peuvent être sous contrôle) ni dans des endroits qui ne sont pas indiqués ou qui peuvent nuire à l'image.



8/19/2011



Avant l'entrevue

7. L'entrevue sera-t-elle en direct ou préenregistrée? Une entrevue en direct, c'est comme marcher sur un fil sans filet de sécurité; cependant, vos propos ne peuvent être mis hors contexte ou diffusés d'une façon telle que votre message est tordu ou inexact. Le temps de réfléchir ou les chances de jeter un coup d'œil à votre aide-mémoire avant de répondre sont à peu près inexistantes. Cela ne veut pas dire que vous deviez éviter à tout prix les entrevues en direct, mais soyez conscient que celles-ci exigeront une préparation beaucoup plus pointue que les entrevues préenregistrées.



8/19/2011



10

À l'improviste

- Il peut arriver qu'un journaliste vous appelle pour une entrevue sur-le-champ au téléphone, sans préavis ou rendez-vous. Il vaut mieux acheter du temps pour vous préparer. Expliquez-lui que vous êtes occupé et que vous le rappellerez dans quelques minutes. Cela vous donnera le temps de jeter sur papier vos trois principaux messages et de creuser un peu le sujet.



8/19/2011



11

Prochaines étapes

- Ce n'est pas une bonne idée de commencer une entrevue sans avoir d'abord fait le point sur ce que vous recherchez.
- Vous devez avoir préparé vos messages clés - et surtout vous en servir. On ne peut retenir l'attention que très brièvement. Votre temps en ondes est également court. Répondez aux questions en tâchant de toujours revenir à vos messages clés. Reprenez ces messages si on procède à un test de son, ou si on vous demande de faire un résumé ou de donner le mot de la fin. Votre préparation consiste principalement à fixer et à énoncer des objectifs clairs pour l'entrevue. Quels messages et quel point de vue voulez-vous véhiculer?



8/19/2011



12

Prochaines étapes

- La clé du succès d'une entrevue est de faire en sorte que l'entrevue prenne l'orientation voulue et de garder le cap sur le message. Autrement, le journaliste peut vous amener là ou vous ne voulez pas aller et faire dévier la discussion vers des questions qui ne sont d'aucune utilité dans la poursuite de vos objectifs. Le Scoutisme est un sujet des plus captivants et on pourrait s'étendre sur le sujet pendant des heures, mais le temps en ondes alloué à une entrevue dépasse rarement 5 minutes. Rassemblez toutes vos idées et faites un condensé. Ne vous empêchez pas dans les détails. Trop, c'est comme pas assez. **Concentrez-vous sur trois principaux messages et répétez-les.**
- Consultez la feuille de travail sur la préparation des entrevues ci-annexée.



8/19/2011



13

Pendant l'entrevue

5 étapes faciles

Écoutez attentivement les questions du journaliste et répondez-y de façon appropriée. On a parfois tendance à faire sans cesse la même réponse, qu'elle ait ou non rapport avec ce qui est demandé. Le truc est de répondre aux questions tout en incorporant subtilement notre message.



8/19/2011



14

5 étapes

1. Attendez que le journaliste ait fini de poser sa question.
2. Répondez à la question directement.
3. Faites le pont avec votre message principal.
4. Présentez votre message principal.
5. Assurez-vous de pouvoir fournir des faits ou un autre message à l'appui de vos dires.



Techniques d'entrevue

- **Restez aux commandes.** Vous n'avez pas besoin d'attendre que le journaliste introduise le sujet dont vous voulez parler. Vous pouvez en prendre l'initiative. Cela est d'autant plus important si le journaliste ne pose pas les questions qui vous permettent de véhiculer votre message. Prendre sur soi de changer poliment de sujet pour revenir aux points de discussion qui vous importent n'est pas déplacé. Ne laissez pas l'intervieweur vous éloigner de l'essentiel et vous faire parler de choses dont vous ne voulez pas parler. Par exemple, si celui-ci vous questionne sur le financement ou d'autres sujets qui vous placent hors de votre zone de confort, vous pouvez faire en sorte que les échanges soient recentrés sur des sujets avec lesquels vous êtes à l'aise en **faisant le pont** entre le cours de la discussion et vos messages clés.



8/19/2011



16

Faire le pont

Utilisez des phrases charnières qui vous permettront de faire bifurquer la conversation vers votre message essentiel.



8/19/2011



17

Les ponts - phrases charnières

- « La chose à retenir est... » ... « ce qui compte vraiment... »
- « Permettez-moi d'ajouter... »
- « Autre chose qu'il ne faut pas oublier... »
- « Le point est... »
- « Plus précisément... »
- « Ce dont il s'agit ici... »
- « Le véritable enjeu/préoccupation/problème est... »
- « Ce qui importe ici est... »



8/19/2011



18

Autres phrases charnières

- « Tout aussi important est... »
- « Bien qu'on doive tenir compte de _____ , il ne faut pas oublier... »
- « N'oublions pas que... »
- « Notre rôle/travail/tâche est... »



Autres phrases charnières

- « Le réel et principal enjeu est... »
- « Ce qui est crucial est... »
- « Une question qui revient souvent... »
- Je ne sais pas... mais ce que je sais par contre, c'est que... »
- « Notre priorité/engagement/but est... »
- « Le fait est que... »
- « Le nœud de la question est... »
- « Bonne question, mais... »



8/19/2011



20

Autres phrases charnières

- « C'est une question intéressante, toutefois permettez-moi de vous rappeler que... »
- « Le contraire est vrai... »
- « C'est également vrai... »
- « Vu sous un autre angle,... »



- « J'aimerais vous rappeler... »
- « Par exemple,... »
- « Dans l'ensemble,... »
- « Une chose qui pourrait intéresser vos auditeurs/lecteurs est... »



Pendant l'entrevue

- **N'ayez crainte de vous répéter.** – Non seulement le fait de répéter votre message est approprié, mais il est souhaitable! Considérez toute question posée comme une occasion de faire valoir vos principaux points de vue. Incorporez-les à vos réponses encore et encore. Mettez l'accent sur votre message à maintes reprises afin de vous assurer que l'auditeur ou le lecteur le reçoive et en saisisse tout le sens. Revenez souvent sur ce que vous voulez absolument que le public comprenne. Lorsque le message est dit et redit, les gens s'en rappellent et y adhèrent davantage.



8/19/2011



23

Pendant l'entrevue

- **Parlez ainsi : « Chez les SCOUTS, nous... »** Bien que cela semble évident, nous vous rappelons qu'il est important de mentionner le nom de notre « produit » au cours de l'entrevue. N'oubliez pas que le but de l'entrevue est de livrer les trois messages clés et d'associer le nom des SCOUTS aux bienfaits que retirent les jeunes qui participent.



8/19/2011



24

Pendant l'entrevue

- **Répondez de façon concise; soyez avare de mots.** – Une heure d'entrevue non en direct, en prévision d'une radio/télédiffusion en particulier, peut facilement devenir une entrevue de quelques minutes en ondes. La plupart de vos réponses seront réduites à des clips sonores de cinq à dix secondes tout au plus. Une réponse qui dure deux minutes ne sera pas incluse dans le montage final. Faites des réponses brèves et droit au but. Autrement, vos propos risquent d'être extraits de leur contexte et utilisés à tort.



8/19/2011



25

Pendant l'entrevue

- **Limitez-vous à ce que vous voulez dire et prenez votre temps.** Le journaliste peut faire une pause et s'attendre à ce que vous continuiez à parler après que vous ayez terminé et exprimé votre point de vue. Tenter de remplir le silence après avoir fourni une réponse brève en entrevue est un risque. Intentionnellement ou non, certains journalistes sont enclins à laisser un temps de silence entre leurs questions, ce qui pousse certains interviewés à continuer de parler. C'est là que la personne s'égare et dit des choses qu'elle n'avait jamais prévu de dire. Ce n'est pas à vous que revient la responsabilité d'assurer la fluidité de la discussion en entrevue; laissez le journaliste le faire pour vous 😊.



8/19/2011



26

Pendant l'entrevue

- **Ne discutez pas des questions sensibles pour lesquelles vous n'avez pas les réponses.** – Répondez simplement : « Le service des communications de l'organisme pourrait mieux que moi répondre à votre question » ou « Cela n'entre pas vraiment dans mon champ de compétence. Je n'aimerais pas répondre et risquer de vous induire en erreur. Si vous le désirez, je serai heureux de vous diriger vers la bonne personne » « Je peux toutefois vous dire que XYZ » ou « Je ne suis pas au courant de ces projets, je me ferai un plaisir de vous diriger vers quelqu'un qui pourra vous donner une réponse satisfaisante. »



8/19/2011



27

Pendant l'entrevue

- **Ne lisez pas votre aide-mémoire** – surtout à la télévision. Vous devez répondre de façon naturelle sans avoir l'air de lire un texte préparé d'avance. Ceci est d'autant plus vrai pour une entrevue télévisée, où répondre en se référant constamment à ses papiers fait empesé et non naturel. Apportez votre aide-mémoire pour le lire pendant que vous attendez votre tour et pour y jeter un rapide coup d'œil dès que l'occasion s'y prête pendant l'entrevue, et non lorsque les caméras sont braquées sur vous.



8/19/2011



28

Pendant l'entrevue

- Si le journaliste résume vos propos d'une manière qui ne reflète pas ce que vous vouliez dire ou l'essence de votre message, le fait d'exprimer son désaccord et de rajuster le tir est de mise, et vous devez d'ailleurs le faire sur-le-champ en insistant poliment sur le point que vous vouliez faire valoir. Il est important de ne laisser planer aucun doute sur la portée de votre message et de faire comprendre aux auditeurs que l'interprétation qu'en a fait le journaliste n'était pas juste 😊. Ne laissez pas le journaliste vous faire dire autre chose que ce que vous voulez dire.



8/19/2011



29

Pendant l'entrevue

- Évitez d'avoir recours au jargon de l'interne ou à des termes techniques. Imagez nos termes pour que le public comprenne.— Le public ne sait pas nécessairement à quoi font référence les différents mots reliés à notre méthode. Par exemple: ne dites pas « louveteaux » mais plutôt « jeunes entre 9 et 11 ans », ne dites pas CP ou CHEF DE PATROUILLE mais plutôt le jeune qui est responsable de son équipe. Ne dites pas VCPREF mais plutôt « c'est le jeune que décide et organise – c'est l'éducation par l'action ».



8/19/2011



30

Pendant l'entrevue

- **Ne devinez pas les réponses.** – Ne tentez jamais de deviner la réponse à une question. C'est tout à fait acceptable de dire au journaliste que vous ne possédez pas l'information requise pour répondre, tout en lui offrant de lui fournir la réponse dès que possible après l'entrevue. N'hésitez pas à dire que vous n'avez pas la compétence pour répondre à la question si le sujet déborde de votre champ de responsabilité ou d'expertise. Ne parlez pas de ce que vous ne connaissez pas. N'ayez pas peur de dire « je ne suis pas au courant de ça » ou « ces questions ne me sont pas familières ». En fin de compte, il est beaucoup mieux d'admettre que vous ne connaissez pas la réponse que de donner une information incorrecte ou très vague.



8/19/2011



31

Pendant l'entrevue

- **Ne répondez pas aux questions hypothétiques.** – Ne vous aventurez pas sur le terrain périlleux des questions commençant par « et si... ». Dans les mois ou les heures suivant l'entrevue, l'hypothèse peut se confirmer et la réponse donnée peut s'avérer tout à fait inadéquate. Ne faites pas de suppositions ou de prédictions. « Y répondre serait pure spéculation et je pourrais vous induire en erreur. » « Ceci est une question hypothétique et ce ne serait pas honnête de ma part de tenter d'y répondre. »



8/19/2011



32

Pendant l'entrevue

- **Demeurez calme.** – Si le journaliste semble vouloir brandir un épouvantail, restez calme et ne laissez pas transparaître votre nervosité. Dites quelque chose de positif à chaque réponse.
- **En entrevue télévisée, regardez le journaliste.** – Cela ne passe pas bien de regarder le microphone pendant une entrevue télévisée, ni de regarder directement la caméra. Il est préférable de regarder la personne qui vous interviewe.



8/19/2011



33

Pendant l'entrevue

- **Tenez toujours pour acquis que le micro est ouvert.** – Dès que vous êtes en présence du journaliste, surveillez ce que vous dites. Tenez pour acquis que tous les micros sont ouverts et enregistrent chacune de vos paroles. Il peut y avoir des micros même si vous n'en voyez pas.
- **Ne parlez pas pour les autres.** Laissez aux autres (autres programmes) le soin de parler de ce qui les concerne.



8/19/2011



34

Pendant l'entrevue

- **Ne dénigrez jamais un autre programme.**
- **Ne faites pas de commentaires sur les opinions émises par quelqu'un d'autre sur notre programme.** Dites simplement : « Ma fois! C'est la première fois que j'entends ce commentaire et j'avoue que cela me rend perplexe » ou « Ma fois, je devrai vérifier auprès de cette personne (qui a émis l'opinion) ... « mais malgré ce qui s'est dit, je peux vous assurer que XYZ. »



Pendant l'entrevue

- **Si on ne vous donne pas la chance d'exprimer vos messages, profitez d'une pause dans l'entrevue et posez-vous une question! Dites : "Lorsque les gens me demandent pourquoi un jeune devrait considérer de devenir Scout, je leur réponds toujours ceci : MESSAGE CLÉ MESSAGE CLÉ MESSAGE CLÉ 😊.**



8/19/2011



36

Après l'entrevue

- Remerciez le journaliste pour l'entrevue. Une suite positive à l'entrevue est plus que souhaitable : il ne faut surtout pas négliger cet aspect!
- Le journaliste peut avoir besoin de plus d'information pour étoffer son reportage. Assurez-vous de lui fournir tout éclaircissement nécessaire.
- Clarifiez ou élaborez les points qui vous ont semblé ambigus ou susceptibles d'être mal interprétés.



8/19/2011



37

Après l'entrevue

- En autorisant l'entrevue, vous avez cédé votre droit de contrôler ce qui sera publié ou diffusé.
- Si un journaliste publie ou diffuse une information erronée ou utilise un élément hors du contexte, vous pouvez communiquer avec ce dernier ou le chef des informations pour signaler l'erreur, mais seulement si celle-ci a une grande incidence. Ne vous attendez pas à une rétractation, mais dites-vous que vous avez tout de même permis de clarifier vos propos et que sans doute vous prévenez ainsi d'autres erreurs similaires.



Si on vous pose des questions sur des sujets sensibles

- Vous n'êtes pas obligé de répondre à des questions portant sur des sujets épineux.
- Rappelez-vous : « Le service des communications de l'organisme pourrait mieux que moi répondre à votre question » ou « Cela n'entre pas vraiment dans mon champ de compétence. Je n'aimerais pas répondre et risquer de vous induire en erreur. Je serai heureux de vous diriger vers la bonne personne » « Je peux toutefois vous dire que XYZ » ou « Je ne suis pas au courant de ces projets, je me ferai un plaisir de vous diriger vers quelqu'un qui pourra vous donner une réponse satisfaisante. »



8/19/2011



39

Conseils éclair

- Soyez alerte.
- Soyez honnête. Soyez factuel.
- Prenez 5 grandes respirations avant de commencer l'entrevue.
- Gardez le cap sur l'essentiel.
- Tenez-vous en aux faits et aux messages clés.
- Gardez une attitude posée.
- Ne mentez jamais.



8/19/2011



40

Conseils pour l'entrevue

- Soyez bien informé des faits.
- Élaborez les divers points de vos messages clés et assurez-vous auprès de votre commissaire des communications de leur conformité.
- Plutôt que de répondre par un simple « oui » ou « non », utilisez la question de l'intervieweur pour faire le pont avec vos messages clés.
- Avant l'entrevue, préparez une série de questions susceptibles d'être posées et tentez d'y répondre. Passez en revue les messages clés de l'OMMS et de votre district.
- Donnez des réponses brèves et claires. Mentionnez tôt dans l'entrevue les principaux points que vous voulez faire valoir au moyen de quelques phrases courtes et bien ciblées.



8/19/2011



41

Conseils pour l'entrevue

- Souriez. Soyez interactif. Montrez au journaliste que vous adorez travailler comme bénévole ou que vous adorez être un Scout.



8/19/2011



42

Faire le suivi – à vos crayons!

- Si l'entrevue n'est pas en direct (à la radio ou à la télévision), envoyez par écrit un énoncé de vos messages clés. L'écrit demeure le plus fidèle compte rendu. Cela évitera presque assurément que vous soyez mal cité. Les textes préparés sont généralement plus concis et précis.



8/19/2011



43

Conseils en prévision de l'entrevue télévisée

- **Ayez la tenue vestimentaire pour l'occasion.** Soyez en uniforme!
- **Ayez une apparence soignée.** – Les éclairages du plateau ont pour effet d'exagérer certaines caractéristiques du visage.



8/19/2011



44

Conseils en prévision de l'entrevue télévisée

- Dans les instants qui précèdent l'entrevue, au moment où les derniers ajustements de caméra se font, **assurez-vous que la caméra est à la hauteur de votre visage**. Ne permettez pas que la caméra soit en position surélevée par rapport à votre visage parce que vous paraîtrez petit. À l'inverse, une caméra qui vous regarde d'en bas peut vous faire paraître géant.



8/19/2011



45

Conseils en prévision de l'entrevue télévisée

- **Surveillez votre posture.** Si vous êtes assis à une table, gardez vos bras sur la table et ne tapotez pas des mains. En station debout face au journaliste, gardez les pieds à la largeur de vos épaules et les mains sur les côtés. En position assise, évitez de faire des mouvements de balancement ou de faire pivoter votre siège. La règle qui prévaut, restez naturel.
- **Ne regardez jamais la caméra.** Tout au long de l'entrevue, regardez le journaliste. Le regard porté ailleurs ou fuyant donne une impression d'inconfort et n'inspire pas confiance. Il n'y a pas de raison de se rapprocher du micro, il captera votre voix.



8/19/2011



46

Conseils en prévision de l'entrevue télévisée

- **Évitez les hochements de tête.** Non seulement cela peut être agaçant, mais cela donne l'impression que vous acquiescez à ce que dit le journaliste. Également, évitez de gesticuler en parlant.
- L'angle de la caméra ne sera probablement pas suffisamment large pour capter vos mouvements.
- **Restez enthousiaste.** La ferveur et l'engagement que vous dégagéz à l'égard du programme sont vos principaux atouts. Souriez quand c'est approprié. Gardez le cap et restez positif.
- **Ne fronchez jamais les sourcils.** À la caméra, les expressions faciales sont amplifiées. Une expression faciale neutre peut souvent passer pour de la tristesse ou de la contrariété.



8/19/2011



47

Feuille de travail – Préparation à l’entrevue

Nom de la publication, du programme ou de l’émission (média)	
Nom de l’intervieweur (journaliste)	
Personne-ressource du média (personne qui a communiqué avec vous pour vous proposer une entrevue)	
Quel est le format de l’entrevue? (en direct/préenregistrée, publiée/non publiée, en studio/sur le site/par téléphone, en solo/ plusieurs interviewés)	
Quel est le public cible du média?	
Cet intervieweur ou média a-t-il déjà couvert les Scouts par le passé? (Y a-t-il un parti pris apparent?)	
Autres personnes interviewées/invitées au même segment ou panel	
Sujet de l’entrevue	
L’entrevue doit-elle être préenregistrée (radio ou télévision), imprimée ou diffusée en direct ?	
Date de l’entrevue (médias écrits) ou de l’enregistrement (médias électroniques)	
Date de la publication ou de la diffusion (si connue)	

Aperçu introductif

Ayez sous la main un aperçu introductif de votre point de vue sur le sujet. - Utilisez un langage simple. – Soyez bref.



Points clés



Mot de conclusion

Résumez brièvement les points clés et votre point de vue. Exprimez-les avec conviction et incluez une « citation susceptible d'être citée ».

